

Beschrijvend document Openbare Europese Aanbesteding

Wasserij dienstverlening en Huur van textiel

Referentienummer: 230630-0350

Uitgevoerd door: Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden in
samenwerking met de Veiligheidsregio Gelderland-Zuid
juli 2023

Inhoudsopgave

Begrippenlijst	4
1. Algemeen	7
1.1 Inleiding	7
1.2 Beschrijving van de Aanbestedende Dienst	7
1.3 Omschrijving van de Aanbesteding	9
1.4 Omschrijving van de Opdracht (de doelstelling)	9
1.5 Omvang van de Opdracht	10
1.6 Omschrijving van de Raamovereenkomst	11
1.7 Projectteam	11
1.8 Planning	12
2. Algemene Voorwaarden voor de Aanbesteding en de Inschrijving	13
3. Inschrijvingsprocedure	16
3.1 Algemeen	16
3.2 Contactpersonen	16
3.3 Inlichtingen	16
3.4 Rangorde documenten	17
3.5 Informatie over verplichtingen Opdrachtnemer	17
3.6 Wijze van indienen van de Inschrijving via TenderNed	17
3.7 Wijze van indienen van de Inschrijving	18
3.8 Wijze van Inschrijven	19
3.9 Inschrijven als samenwerkingsverband	19
3.10 Onder aanneming	20
3.11 Beroep op Derden	21
3.12 Varianten	22
3.13 Opbouw en indeling van de Inschrijving	22
4. Beoordelingsprocedure & gunning	23
4.1 Opening Inschrijvingen	23
4.2 Toelichting en herstel kleine gebreken	23
4.3 Stap 1: beoordeling voorschriften wijze van indiening	23
4.4 Stap 2: beoordeling volledigheid en compleetheid	23
4.5 Stap 3: beoordeling uitsluitingsgronden	23
4.6 Stap 4: beoordeling geschiktheidseisen	24
4.7 Stap 5: beoordeling minimum gunningseisen / programma van eisen	24
4.8 Stap 6: beoordeling gunningscriteria	24
4.9 Stap 7: Gunningsbeslissing	24
4.10 Stap 8: controle bewijsmiddelen uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	24
4.11 Opschortende termijn	25
4.12 Sluiten Raamovereenkomst	25
4.13 Klachtencommissie	25
5. Uitsluitingsgronden	27

5.1	In te vullen Uniform Europees Aanbestedingsdocument	27
5.2	Bewijsmiddelen	27
6.	Geschiktheidseisen	29
6.1	Geschiktheidseisen: Algemeen	29
6.2	Geschiktheidseis: Financiële en economische draagkracht	29
6.3	Geschiktheidseis: Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid	30
7.	Minimum gunningseis	32
7.1	Minimum gunningseis 1: voldoen aan Beschrijvend Document	32
7.2	Minimum gunningseis 2: voldoen aan lijst van eisen	32
7.3	Minimum gunningseis 3: opgave prijzen en tarieven	32
8.	Gunningscriteria en beoordeling	33
8.1	Beste prijs-kwaliteitverhouding	33
8.2	Gunningscriterium: Prijs	33
8.3	Gunningscriterium: kwaliteit	34
8.4	Gelijke score	38
8.5	Gunning en Verificatie	38
	Bijlage I Checklist volledigheid Inschrijving	39
	Bijlage II Formulier Algemene gegevens	40
	Bijlage III Uniform Europees Aanbestedingsdocument	44
	Bijlage IV Referentie	45
	Bijlage V Programma van Eisen	48
	Bijlage VI Akkoord verklaring	60
	Bijlage VII Prijzenblad	61
	Bijlage VIII Concept Raamovereenkomst	61
	Bijlage IX Klachtenprocedure en klachtenformulier	61
	Bijlage X ARVODI-2018	61
	Bijlage XI Overzicht van de standplaatsen, kledingstukken en aantal wassingen per kledingstuk	61
	Bijlage XII Concept Verwerkersovereenkomst	61
	Bijlage XIII Richtlijnen Reiniging Ambupakket	61

Begrippenlijst

De met een hoofdletter geschreven begrippen worden in de hieronder aangegeven betekenis gebruikt. Gedefinieerde begrippen kunnen zowel in enkelvoud als in meervoud worden gehanteerd.

Aanbestedende Dienst

Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden en haar gelieerde stichtingen (Stichting Publieke Gezondheid Gelderland-Midden en Stichting Veilig Thuis Gelderland-Midden) in deze in samenwerking met en optredend namens de Veiligheidsregio Gelderland-Zuid.

Aanbesteding

De aanbestedingsprocedure voor de Opdracht zoals beschreven in dit Beschrijvend Document.

Aanbestedingsdocumenten

De aankondiging, dit Beschrijvend Document en de eventuele Nota's van Inlichtingen, alle met betrekking tot de Aanbesteding en inclusief de Bijlagen.

Aanbestedingswet (Aw)

De wet van 22 juni 2016 tot wijziging van de Aanbestedingswet 2012 in verband met de implementatie van aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU, Staatsblad. 2016/241. De Aanbestedingswet kan worden geraadpleegd op wetten.overheid.nl.

Beschrijvend Document

Dit voorliggende document waarin de Aanbesteding wordt beschreven, inclusief de daarbij behorende Bijlagen en eventuele Nota's van Inlichtingen.

Bezwaarperiode

Een opschortende – en vervaltermijn van 20 kalenderdagen na dagtekening van de gunningsbeslissing, waarin de Inschrijvers de gelegenheid hebben bezwaar te maken tegen de gunningsbeslissing van de Aanbesteder door betekening van een dagvaarding aan de Aanbesteder voor een procedure in kort geding. Indien Inschrijver binnen deze periode geen dagvaarding tekent, vervalt zijn recht van bezwaar/beroep.

Bijlage

Een Bijlage bij één van de Aanbestedingsdocumenten. Een Bijlage maakt onverbrekkelijk onderdeel uit van het document waar het een Bijlage van is.

Inkoopvoorwaarden

De inkoopvoorwaarden zijn de toepasselijke voorwaarden voor deze aanbesteding. Op de te verstrekken Opdracht c.q. de te sluiten Raamovereenkomst zijn van toepassing de ARVODI-2018 (Bijlage X), met uitsluiting van eventuele verkoopvoorwaarden of algemene voorwaarden van de Opdrachtnemer of zijn onderaannemers.

Inschrijver

Een ondernemer die een Inschrijving heeft gedaan voor de Aanbesteding.

Inschrijving

De offerte die een Inschrijver indient voor de Aanbesteding.

Linnengoed/huishoudelijk textiel

Textiel die in het huishouden wordt gebruikt.

Nadere Opdracht

En afname van een dienst of product op grond van de Raamovereenkomst, die tot stand is gekomen naar aanleiding van deze aanbesteding.

Nota van Inlichtingen

Een document waarin de antwoorden op de geanonimiseerde vragen van Inschrijvers zijn opgenomen, evenals de eventuele wijzigingen van de Aanbestedingsdocumenten. Een Nota van Inlichtingen maakt integraal en bindend onderdeel uit van de Aanbestedingsdocumenten en prevaleert boven Aanbestedingsdocumenten van eerdere datum.

Onderaannemer

Een Onderaannemer is de onderneming die door een Inschrijver in zijn Inschrijving is benoemd voor de uitvoering van een deel van de Opdracht, mogelijk omdat de Inschrijver in verband met het voldoen aan de geschiktheidseisen een beroep doet op deze Onderaannemer voor het uitvoeren van (een deel van) de Opdracht.

Opdracht

De Opdracht zoals omschreven in het Beschrijvend Document, die het voorwerp is van deze Aanbesteding. De Opdracht wordt pas definitief verleend bij/door middel van wederzijdse ondertekening van de Nadere Opdracht.

Opdrachtgever

De opdrachtgever van de te gunnen Raamovereenkomst, de Aanbestedende Dienst en Veiligheidsregio Gelderland-Zuid

Opdrachtnemer

De Inschrijver aan wie de Opdracht is gegund en met wie de Raamovereenkomst is gesloten. NB: in dit document wordt gesproken over Opdrachtnemer, echter tot het moment van definitieve gunning zal de status "Inschrijver" zijn. Tot dat moment dient u 'Opdrachtnemer' te lezen als 'Inschrijver'.

Persoonsgebonden ambulancekleding

Intellectueel beschermd werkkleding die tijdens hun werk wordt gedragen door ambulancemedewerkers en niet overdraagbaar is op personen maar ieder individueel kledingstuk wordt slechts door 1 persoon gedragen.

Partij

De Opdrachtgever of de Opdrachtnemer.

Raamovereenkomst

De overeenkomst tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer voor de uitvoering van de Opdracht/Nadere Opdracht, die gegund is op grond van de Aanbesteding.

Rechtsgeldige ondertekening:

De persoon die namens de onderneming statutair volledig bevoegd is, hetgeen dient te blijken uit het bewijs van Inschrijving van de onderneming in het nationaal beroeps-/handelsregister.

UEA

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dat door de Europese Commissie is vastgesteld in Uitvoeringsverordening (EU) 2016/7 van de Commissie van 5 januari 2016 houdende het standaardformulier voor het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, Publ. L 3/16.

1. Algemeen

1.1 Inleiding

Voor u ligt het Beschrijvend Document behorende bij de Europese aanbesteding Wasserij dienstverlening en huur van textiel voor Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden en haar gelieerde stichtingen (de Aanbestedende Dienst) en Veiligheidsregio Gelderland-Zuid.

De Aanbestedende Dienst is op zoek naar een Opdrachtnemer die deze dienst conform de eisen en wensen uit dit Beschrijvend Document kan verlenen. De Opdracht wordt gegund aan de Inschrijver die niet wordt uitgesloten, voldoet aan alle gestelde eisen en een Inschrijving indient met de beste Prijs-Kwaliteitsverhouding.

1.2 Beschrijving van de Aanbestedende Dienst

Deze Aanbesteding wordt uitgevoerd door de Aanbestedende Dienst (VGGM). Hieronder vindt u een omschrijving van de Opdrachtgevers Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden en Veiligheidsregio Gelderland-Zuid.

Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden

Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden (VGGM) is een complete hulpverleningsorganisatie voor Brandweer en Publieke Gezondheid (Ambulancezorg, GGD en de GHOR) voor de vijftien deelnemende gemeenten in de regio Gelderland-Midden. Daarnaast behartigt VGGM de belangen van de Stichting Publieke Gezondheid Gelderland-Midden (Stichting PG) en Stichting Veilig Thuis Gelderland-Midden (Stichting VT). De Stichting PG heeft ten doel het uitvoeren van de aan Stichting PG opgedragen jeugdgezondheidszorg van nul tot vierjarigen in de regio Gelderland-Midden. Stichting VT is het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling in de regio Gelderland-Midden.

VGGM telt circa 1.100 medewerkers en 800 vrijwilligers. Op dit moment is de organisatie uitgebreid met de projectorganisatie Corona die zorgt draagt voor het testen, traceren en vaccineren in de regio.

Voor vijftien gemeenten

Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden behartigt de belangen van vijftien gemeenten en hun inwoners op het gebied van brandweer en volksgezondheid. In dit gebied wonen ongeveer 690.000 inwoners. Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden werkt in Opdracht van de gemeenten Arnhem, Barneveld, Doesburg, Duiven, Ede, Lingewaard, Nijkerk, Overbetuwe, Renkum, Rheden, Rozendaal, Scherpenzeel, Wageningen, Westervoort en Zevenaar.



Meer informatie treft u aan op de website: www.vggm.nl.

Veiligheidsregio Gelderland-Zuid

De Veiligheidsregio Gelderland-Zuid (VRGZ) is een organisatie voor brandweezorg, geneeskundige hulpverlening en voorbereiding en coördinatie op het gebied van rampenbestrijding en crisisbeheersing. De VRGZ is een van de 25 veiligheidsregio's in Nederland.

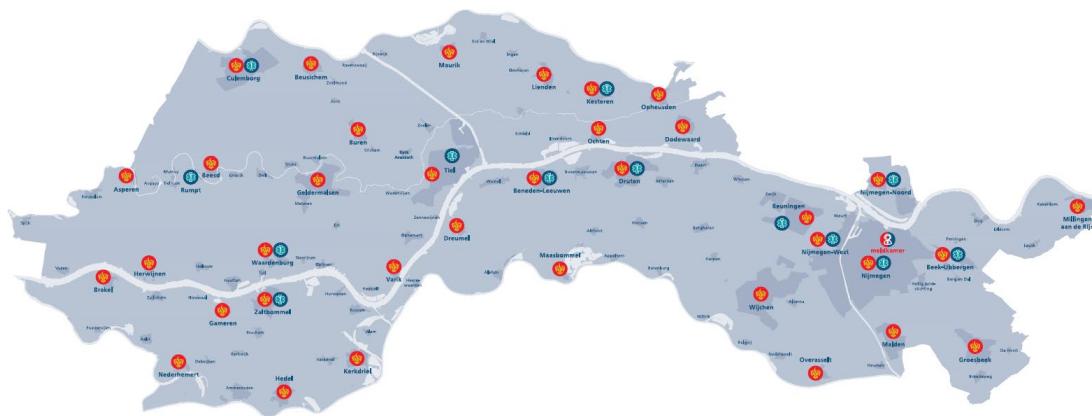
Veilige regio

De VRGZ draagt bij aan een veilig Gelderland-Zuid, waarin rampen en crises zo goed mogelijk voorkomen en bestreden worden en de inwoners kunnen rekenen op snelle en goede geneeskundige hulpverlening en brandweezorg. Dit doet zij samen met de 14 gemeenten, de politie en andere lokale, regionale en landelijke partijen.

Sectoren en diensten

De Veiligheidsregio kent de sectoren brandweezorg, ambulancezorg, meldkamer, crisisbeheersing en bedrijfsvoering.

Meer informatie over de VRGZ en de gemeentelijke organisatiestructuur kunt u vinden op www.VRGZ.nl.



1.3 Omschrijving van de Aanbesteding

Het doel van deze aanbestedingsprocedure is dat de Opdrachtgevers elk een Raamovereenkomst sluiten met één gezamenlijke Opdrachtnemer voor deze Opdracht.

VGGM en VRGZ zullen ieder een eigen overeenkomst afsluiten maar zich wel aan elkaar verbinden (zie hiervoor verder de bijgevoegde conceptovereenkomst).

Met de gecontracteerde Opdrachtnemer wil de Opdrachtgever heldere en uniforme afspraken vastleggen inzake de wasserijdienstverlening en de huur van textiel.

De Opdracht wordt in de markt gezet door middel van een openbare Europese aanbesteding en zal via TenderNed openbaar worden gepubliceerd.

Bij deze procedure is de gewijzigde Aanbestedingswet 2012, geldend per 1 juli 2016, van toepassing.

Bij deze procedure kunnen alle belangstellende ondernemers naar aanleiding van de publicatie van de betreffende Opdracht op TenderNed het Beschrijvend Document raadplegen en een Inschrijving doen.

De Opdracht kent geen percelenverdeling en is niet nader samengevoegd.

De Opdracht kan gezien worden als één logisch samenhangende Opdracht.

VGGM en VRGZ werken al jaren samen. De samenvoeging leidt tot efficiency en doelmatigheid voor de deelnemende aanbestedende diensten en tevens worden de risico's verminderd.

De Inschrijver wordt uitgenodigd om op basis van dit Beschrijvend Document een Inschrijving in te dienen conform de voorwaarden die zijn vastgelegd in dit Beschrijvend Document. Gunning van de Opdracht vindt plaats op basis van het gunningscriterium de beste prijs-kwaliteitverhouding (zie hoofdstuk 8).

1.4 Omschrijving van de Opdracht (de doelstelling)

De Aanbestedende Dienst wenst een Partij die het wassen van Persoonsgebonden ambulancekleding verzorgt alsmede Linnengoed/huishoudelijk textiel verhuurt.

Het doel is dat de Aanbestedende Dienst met deze aanbesteding nastreeft is: het afsluiten van een Raamovereenkomst met één Opdrachtnemer. Opdrachtgever wenst voor deze dienstverlening een Overeenkomst aan te gaan met een externe partner, hierna te noemen Opdrachtnemer, die op basis van klantgericht ondernemen en flexibiliteit de gevraagde producten tegen een goede kwaliteit verzorgt. Belangrijk is ook dat de Opdrachtnemer naast de rol van leverancier ook de rol van samenwerkingspartner vervult en zelf verbetervoorstellen initieert, die de kwaliteitsverhouding ten goede komen.

Optioneel behoudt Opdrachtgever zich het recht voor de Opdracht uit te breiden met het wassen van brandweerkleding en het wassen van beddengoed voor de brandweerorganisatie, dan wel onder te brengen bij derden. Opdrachtnemer heeft niet de plicht een verzoek tot uitbreiding te accepteren. In geval opdrachtnemer deze uitbreiding wel accepteert, biedt opdrachtnemer marktconforme prijzen.

1.5 Omvang van de Opdracht

In de Bijlage XI is een overzicht opgenomen van de locaties en het (minimale) volume ervan per locatie die door Opdrachtnemer verzorgt dienen te worden. De opgenomen aantallen in de Bijlagen zijn indicatief en hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. De Aanbestedende Dienst heeft wel gestreefd naar een nauwkeurige weergave van de aantallen maar deze kunnen jaarlijks fluctueren.

Houd bij uw inschrijving er rekening mee dat uw inschrijving onvoorwaardelijk moet gelden, dus ook bij een stijging of daling van het volume. Het werkgebied van de Opdracht is Gelderland Midden en Zuid.

Het is belangrijk dat wij u erop wijzen dat de Aanbestedende Dienst een crisisorganisatie is. Het volume van de te verwachte inzet van de dienstverlening is daardoor afhankelijk van het beleid van de (Rijks)overheid en calamiteiten in de regio. Dit vraagt om een grote mate van flexibiliteit van de Opdrachtnemer in het tijdig leveren van de diensten. Ook dient Opdrachtnemer er rekening mee te houden dat de gevraagde dienstverlening kan wijzigen door een verandering in de taakstelling, personeel en locaties.

Ook wijzen wij u erop dat Opdrachtgever zich het recht voorbehoudt om voor delen van de locaties geen textiel te huren. Opdrachtgever kiest hiervoor omdat bepaalde organisatiedelen (zoals de brandweer) nu textiel in eigendom hebben en dit zelf wassen. Budgettaire overwegingen, afhankelijk van de uitkomst van deze Aanbesteding, kan voor Opdrachtgever reden zijn hiermee door te gaan.

1.6 Omschrijving van de Raamovereenkomst

De Aanbestedende Dienst is op zoek naar een Opdrachtnemer die op basis van bovengenoemde beschrijvingen een aanbieding kan doen.

Iedere Opdrachtgever sluit met de geselecteerde Opdrachtnemer een Raamovereenkomst.

Deze Raamovereenkomst gaat in op 15 januari 2024 en loopt tot en met 20 december 2024 met daarna een optie, eenzijdig uit te oefenen door Opdrachtgever, tot verlenging van deze Raamovereenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden met tweemaal een periode van één jaar. Hiermee heeft de overeenkomst een maximale looptijd tot en met 20 december 2026.

Hiervoor is gekozen om te realiseren dat de Raamovereenkomst aansluit op looptijd van de overeenkomst voor de levering van de Ambulancekleding. Als hiervoor een nieuwe overeenkomst wordt aangegaan kan dit namelijk betekenen dat het beleid van Opdrachtgever inzake het wassen van deze kleding kan veranderen.

De maximale waarde van de totale (de som van beide af te sluiten Raamovereenkomst) Opdracht bedraagt € 750.000 exclusief btw, als dit bedrag overstegen is, zal Opdrachtgever de Raamovereenkomst (tussentijds) beëindigen, overigens zonder hiervoor schadeplichtig te zijn.

Van grote invloed op het besluit om de Raamovereenkomst al dan niet te verlengen is de behoefte van Opdrachtgever aan de diensten.

Alleen Opdrachtgever kan beslissen of er gebruik gemaakt wordt van de optie tot verlenging. De verlenging houdt in dat Opdrachtgever de Raamovereenkomst onder gelijkblijvende condities voortzet. Na afloop van de verlengingsopties eindigt de Raamovereenkomst van rechtswege zonder dat opzegging is vereist.

De Raamovereenkomst wordt gesloten door ondertekening van de definitieve Raamovereenkomst door beide partijen. Na het sluiten van de Raamovereenkomst kan de Aanbestedende Dienst Nadere Opdrachten bij de Opdrachtnemer plaatsen onder de voorwaarden van de Raamovereenkomst. De Raamovereenkomst kent geen verplichting tot afname en de Aanbestedende Dienst geeft geen omzetgarantie. Nadere Opdrachten worden per bestelopdracht afgesloten tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever. In de bestelopdracht worden specifieke zaken met betrekking tot de Nadere Opdracht vastgelegd. De Raamovereenkomst ligt aan de bestelopdracht ten grondslag.

In Bijlage VIII is de concept Raamovereenkomst opgenomen.

1.7 Projectteam

Voor deze Aanbesteding is een projectteam geformeerd, bestaande uit medewerkers uit de beide ambulanceteams en de brandweerorganisatie van VRGZ.

1.8 Planning

13 juli 2023	Publicatie op TenderNed
17 augustus 2023 12:00	Uiterste termijn voor het stellen van vragen eerste Nota van Inlichtingen
24 augustus 2023	Streefdatum verzenden eerste Nota van Inlichtingen
5 september 2023	Schouw
7 september 2023 12:00	Uiterste termijn voor het stellen van vragen tweede Nota van Inlichtingen
14 september 2023	Streefdatum verzenden tweede Nota van Inlichtingen
28 september 2023 14:00	Uiterste termijn voor ontvangst van de Inschrijvingen
18 of 19 oktober 2023	Bedrijfsbezoek
27 oktober 2023	Streefdatum voorgenomen gunningsbeslissing
8 november 2023	Verificatiegesprek met voorkeurs kandidaat
17 november 2023	Einde Bezwaartermijn en Streefdatum definitieve gunning
15 januari 2024	Ingangsdatum Raamovereenkomst
Aan deze planning kunnen geen rechten worden ontleend	

2. Algemene Voorwaarden voor de Aanbesteding en de Inschrijving

- 2.1. Dit document is met zorg samengesteld. Mocht u echter onvolkomenheden, procedurefouten en/of tegenstrijdigheden constateren, dan dient u deze zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk bij het stellen van de vragen voor de Nota van Inlichtingen, schriftelijk aan de Aanbestedende Dienst kenbaar te maken met opgave van de eventuele consequenties en/of correctievoorstellen. Hetzelfde geldt voor uw eventuele bezwaren tegen (delen van) dit document, bijvoorbeeld met betrekking tot de gestelde criteria, termijnen, werkwijze en beoordeling.
- 2.2. Indien u uw opmerkingen of bezwaren niet binnen het hierboven genoemde tijdsbestek aan de Aanbestedende Dienst kenbaar gemaakt, mag deze erop vertrouwen dat de Aanbesteding zonder bezwaar kan worden voortgezet. Nadien ingediende bezwaren zijn alsdan niet ontvankelijk. Mocht naderhand blijken dat er toch onvolkomenheden of tegenstrijdigheden in het Beschrijvend Document voorkomen en deze zijn niet gemeld dan zullen deze in het voordeel van de Aanbestedende Dienst worden uitgelegd.
- 2.3. Algemene aanbestedingsvoorwaarden
- Voor de Aanbesteding en de Inschrijving gelden onderstaande algemene voorwaarden. In de verschillende hoofdstukken worden ook specifieke voorwaarden gesteld met betrekking tot de in dat hoofdstuk geregelde onderwerpen.
- a) In aanvulling op de voorwaarden en bepalingen van het Beschrijvend Document zijn de Inkoopvoorwaarden van toepassing op de Aanbesteding en de te sluiten Raamovereenkomst, met expliciete uitsluiting van uw eventuele eigen voorwaarden, algemene voorwaarden, branchevoorwaarden of verkoopvoorwaarden;
 - b) Door het indienen van een Inschrijving gaat u akkoord met de voorwaarden en bepalingen van het Beschrijvend Document, met de Inkoopvoorwaarden en met de concept Raamovereenkomst, zoals die verstrekt worden bij dit Beschrijvend Document;
 - c) Inschrijvingen die niet voldoen aan de voorwaarden en bepalingen van het Beschrijvend Document, dan wel voorwaarden of voorbehouden bevatten, zijn ongeldig en worden terzijde gelegd;
 - d) Uw Inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn tot en met 31 december 2023. Indien gedurende de opschortende termijn bedoeld in paragraaf 4.11 één van de Inschrijvers een kort geding aanhangig maakt met betrekking tot de gunningsbeslissing, wordt de gestanddoeningstermijn van uw Inschrijving in ieder geval verlengd tot 14 dagen nadat de rechter een beslissing heeft genomen over het verzoek tot voorlopige maatregelen.
 - e) U kunt voor uw deelname aan de Aanbesteding dan wel voor uw Inschrijving geen kosten in rekening brengen;
 - f) Uw Inschrijving dient in de Nederlandse taal te worden opgesteld. Voor correspondentie, contacten en contracten zal uitsluitend de Nederlandse taal worden gehanteerd;

- g) U mag de gegevens, die de Aanbestedende Dienst u in verband met deze procedure ter beschikking stelt, alleen gebruiken voor het doel waartoe deze zijn verstrekt;
- h) Intellectueel eigendom: u mag dit Beschrijvend Document uitsluitend gebruiken voor het doel waartoe dit is verstrekt. Het is u niet toegestaan het Beschrijvend Document aan derden ter beschikking te stellen of te verveelvoudigen voor een ander doel dan waartoe het is verstrekt;
- i) Het is niet toegestaan medewerk(st)ers van de Aanbestedende Dienst tijdens de procedure rechtstreeks te benaderen, anders dan op de wijze als verwoord in het Beschrijvend Document, zulks op straffe van uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding;
- j) De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is van toepassing. Dit betekent dat de Aanbestedende Dienst geen persoonsgegevens beschikbaar zal stellen tenzij dit voor de uitvoering van de Opdracht of een rechtmatig verloop van de procedure noodzakelijk is.
- k) Indien zich tijdens de Aanbesteding wijzigingen voordoen of dreigen voor te doen in uw bedrijfsvoering welke van invloed kunnen zijn op de voortgang en afhandeling van de Aanbesteding dan wel op de uitvoering van de Opdracht, dient u dit onverwijld schriftelijk kenbaar te maken aan de contactpersoon van de Aanbestedende Dienst;
- l) Indien tijdens de Aanbesteding bij u bekend is dat u uw voor de Opdracht relevante bedrijfsactiviteiten geheel of gedeeltelijk zult staken vóór of tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst (inclusief mogelijke verlengingen), dient u dit onverwijld kenbaar te maken aan de contactpersoon van de Aanbesteder. In dat geval behoudt de Aanbesteder zich het recht voor om uw Inschrijving om die reden terzijde te leggen en niet verder in de behandeling te nemen;
- m) De Aanbesteder behoudt zich het recht voor om tot het moment van ondertekening van de beoogde Raamovereenkomst door beide Partijen de Aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen dan wel om niet tot gunning van de Opdracht over te gaan;
- n) U heeft in geval van terzijde legging van uw Inschrijving c.q. afwijzing, van gehele of gedeeltelijke stopzetting van de aanbestedingsprocedure of van niet-gunning, om welke reden dan ook, geen recht op enigerlei vergoeding van kosten, schade of anderszins;
- o) De Inschrijving is vertrouwelijk en zal slechts aan medewerkers en personen worden getoond die in het kader van de Aanbesteding of de uitvoering en administratie van de Raamovereenkomst daarvan kennis moeten nemen, behoudens openbaarmaking bij of vanwege de wet, openbaarmaking in het kader van de motivering van een gunningsbeslissing of openbaarmaking waartoe de Aanbesteder in rechte gedwongen wordt. Dezelfde vertrouwelijkheid zal worden bewaard wanneer de Inschrijving niet tot een Raamovereenkomst leidt. Dit alles uitsluitend ter beoordeling van de Aanbesteder zelf;
- p) De door u ingediende documenten worden tijdens of na afloop van de Aanbesteding niet geretourneerd;

- q) Het risico van het ontbreken van informatie en/of antwoorden door onjuiste of onvolledige overname van Bijlagen, formulieren, overzichten, gegevens en verklaringen, berust bij de Inschrijver. Afhankelijk van de aard van de omissie of onjuistheid kan dit leiden tot terzijde legging van de Inschrijving of puntenverlies bij de beoordeling;
- r) De in het Beschrijvend Document opgenomen voorwaarden en bepalingen gelden voor alle (eventuele) percelen waaruit de Aanbesteding bestaat, tenzij expliciet is aangegeven dat bepaalde voorwaarden en bepalingen alleen voor een specifiek perceel zijn bedoeld.
- s) Aan het opvragen/ter beschikking stellen van dit Beschrijvend Document zijn geen kosten verbonden.
- t) Bij het doen van uw Inschrijving houdt u zich aan alle voor u, dan wel op uw aanbidding geldende wet- en regelgeving. Wijzigingen in wet- en/of regelgeving dan wel beslissingen van toezichthouders of gerechtelijke uitspraken zullen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst niet kunnen leiden tot prijs/tarief aanpassingen ten nadele van de Opdrachtgever.

3. Inschrijvingsprocedure

3.1 Algemeen

In dit hoofdstuk wordt de inschrijvingsprocedure beschreven. Inschrijvingen dienen conform de voorwaarden en bepalingen van dit hoofdstuk gedaan te worden.

3.2 Contactpersonen

3.2.1 Contactpersoon van de Aanbestedende Dienst

Alle communicatie c.q. correspondentie met de Aanbestedende Dienst met betrekking tot de Aanbesteding dient te verlopen via de contactpersoon van de Aanbestedende Dienst. De contactgegevens vindt u hieronder.

<i>Contactpersoon</i>	Dhr. Peter Tiesema	<i>Functie</i>	Aanbestedingsconsultant
<i>e-mailadres</i>	tiesema@mentiz-info.nl		

3.2.2 Contactpersoon van de Inschrijver tijdens de Aanbesteding

De Aanbestedende Dienst wenst het contact met u als Inschrijver te laten verlopen via één contactpersoon en één plaatsvervanger van deze contactpersoon van uw onderneming. De namen, e-mailadressen, telefoonnummers en postadressen van de contactpersoon en zijn plaatsvervanger dienen in uw Inschrijving te worden vermeld. Beide personen dienen gemachtigd te zijn met voldoende bevoegdheid om namens uw onderneming te kunnen optreden in het kader van de Aanbesteding. De contactpersoon van de Inschrijver en diens plaatsvervanger dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate te beheersen.

3.3 Inlichtingen

Vragen met betrekking tot dit Beschrijvend Document (inclusief Bijlagen) en eventuele aanvullende aanbestedingsdocumenten dienen via de tool voor het stellen van vragen via TenderNed bij de Aanbestedende Dienst te worden ingediend. De uiterste datum van indienen van de vragen is vermeld in de planning in paragraaf 1.8. In de tweede Nota van Inlichtingen kunt u alleen vragen stellen over de antwoorden van de eerste Nota van Inlichtingen en naar aanleiding van de schouw.

Het antwoord op deze vragen zal uiterlijk, zie planning paragraaf 1.8, door middel van een Nota van Inlichtingen via TenderNed worden gepubliceerd. De Nota van Inlichtingen maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend Document.

Schouw

De Aanbestedende dienst organiseert voor geïnteresseerde inschrijvers een schouw. Een set kleding en het linnengoed is beschikbaar tijdens de schouw.

De schouw vindt plaats op 5 september 2023 tussen 10.00 – 14.00 uur:

Locatie:

Veiligheids- en gezondheidsregio Gelderland-Midden (RAV)

Meander 401

6825 MD Arnhem

Per Inschrijver mogen maximaal 2 personen aanwezig zijn. In verband met de toegangsregeling dient u naam, functie en e-mail van de bezoeker(s) uiterlijk 1 september 2023 voor 17.00 uur door te geven via TenderNed. U ontvangt dan een bevestiging en een tijdstip waarop u wordt verwacht.

3.4 Rangorde documenten

In geval van tegenstrijdigheden tussen de Nota van Inlichtingen en het Beschrijvend Document prevaleert het bepaalde in de Nota van Inlichtingen. Indien er meerdere Nota's van Inlichtingen zijn prevaleert, in geval van tegenstrijdigheden tussen de Nota's van Inlichtingen, de meest recente Nota van Inlichtingen.

3.5 Informatie over verplichtingen Opdrachtnemer

Informatie over de verplichtingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland en die gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst op de verrichtingen van de Opdrachtnemer van toepassing zijn, zijn verkrijgbaar bij:

- Voor bepalingen inzake belastingen: de Belastingdienst; www.belastingdienst.nl
- Voor bepalingen inzake milieubescherming: het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat; www.rijksoverheid.nl
- Voor bepalingen inzake arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden: het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid; www.rijksoverheid.nl

3.6 Wijze van indienen van de Inschrijving via TenderNed

De aanbesteding verloopt digitaal via TenderNed. Dit houdt in dat alle aanbestedingsdocumenten door de Aanbestedende Dienst worden geplaatst op TenderNed en alle informatie tussen de Aanbestedende Dienst en de Inschrijvers wordt uitgewisseld via TenderNed. De Inschrijver is verantwoordelijk voor het kennis nemen van de handleidingen voor een juist gebruik van TenderNed (zie ook: <https://www.tenderned.nl>). De Aanbestedende Dienst is niet aansprakelijk voor onjuist gebruik van TenderNed. Voor hulp en ondersteuning kunt u contact opnemen met de Servicedesk. Telefoon: 0800 836 33 76 of via de site van TenderNed.

Let op: de Aanbestedende Dienst maakt Inschrijvers er attent op dat TenderNed gebruik maakt van eHerkenning om als ondernemer te kunnen registreren en inloggen.

U heeft hiervoor minimaal eHerkenning met betrouwbaarheidsniveau 2 nodig. Inschrijver is verantwoordelijk voor de tijdige aanvraag van eHerkenning. De aanvraag van eHerkenning kan enkele werkdagen duren. Op de website <https://www.eherkenning.nl> staat beschreven hoe Inschrijver eHerkenning kan aanvragen.

3.7 Wijze van indienen van de Inschrijving

De Inschrijving (inclusief alle gevraagde Bijlagen, verklaringen, bewijsmiddelen etc.) dient uiterlijk **conform planning**, zoals vermeld in paragraaf 1.9, via TenderNed te zijn ingediend.

De Inschrijvingen worden conform planning door twee medewerkers van de Aanbestedende Dienst digitaal middels de aanbestedingskluis van TenderNed geopend. De aanbestedingskluis wordt vervolgens rechtsgeldig ondertekend en Inschrijver ontvangt via TenderNed een emailbevestiging.

Inschrijvers dienen er rekening mee te houden dat de in de planning genoemde uiterste termijn voor het indienen van een Inschrijving een fatale termijn is, waarna het - technisch gezien - niet meer mogelijk is om via TenderNed een Inschrijving in te dienen. Om deze reden adviseert de Aanbestedende Dienst alle Inschrijvers om niet tot het laatste moment te wachten met het indienen van de Inschrijving via TenderNed.

(Onderdelen van) Inschrijvingen die ingediend worden ná de fatale termijn worden door de Aanbestedende Dienst niet in behandeling genomen en worden uitgesloten van deelname aan de aanbestedingsprocedure. De bewijslast voor en het risico van tijdige indiening van (alle onderdelen van) de Inschrijving ligt bij de Inschrijver.

In het geval van een storing van TenderNed, waardoor het indienen van de Inschrijving kort voor het verstrijken van de uiterste termijn niet mogelijk is, dient Inschrijver dit voor het verstrijken van de inschrijftermijn kenbaar te maken aan de Aanbestedende Dienst. Deze mogelijkheid staat alleen open indien sprake is van een storing van TenderNed. Hiertoe behoren ook de voor het functioneren van TenderNed onontbeerlijke middelen voor controle op e-authenticatie of de elektronische handtekening. Storingen van elektronische apparatuur van Inschrijver of bij de internetprovider van de Inschrijver vallen buiten het bereik van deze bepaling.

De Aanbestedende Dienst verwijst naar TenderNed waaronder de kop 'voor ondernemingen' diverse informatie is te vinden over digitaal inschrijven.

3.8 Wijze van Inschrijven

Er zijn verschillende mogelijkheden en voorwaarden ten aanzien van de wijze waarop een Inschrijving kan worden ingediend. Op de volgende manieren kan worden deelgenomen aan de aanbesteding, namelijk als:

- zelfstandige Inschrijver, zonder Onderaannemer;
- zelfstandige Inschrijver, met Onderaannemer;
- samenwerkingsverband, zonder Onderaannemer;
- samenwerkingsverband, met Onderaannemer.

Het is mogelijk dat een Onderaannemer meerdere keren als Onderaannemer bij een Inschrijving wordt betrokken.

Een Inschrijver die inschrijft als hoofdaannemer mag niet Inschrijven als Onderaannemer en andersom. Een Inschrijver mag maar één keer Inschrijven hetzij als hoofdaannemer, hetzij als samenwerkingsverband.

Een onderneming kan als zelfstandig Inschrijver, al dan niet met gebruikmaking van een Onderaannemer, een Inschrijving indienen. De zelfstandig Inschrijver dient hiervoor bij zijn Inschrijving (onder meer) het UEA volledig, onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen.

3.9 Inschrijven als samenwerkingsverband

Een samenwerkingsverband van ondernemers kan, al dan niet met gebruikmaking van een Onderaannemer, gezamenlijk een Inschrijving indienen. Eén samenwerkingsverband geldt als één Inschrijver. Het samenwerkingsverband dient een penvoerder aan te wijzen die namens het samenwerkingsverband als contactpersoon optreedt.

Ieder lid van het samenwerkingsverband dient hiervoor afzonderlijk het UEA volledig, onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen en (onder meer) als onderdeel van de Inschrijving van het samenwerkingsverband te worden ingediend.

Door ondertekening van het UEA, verklaart ieder lid van het samenwerkingsverband afzonderlijk dat hij zich als lid van het samenwerkingsverband gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de volledige en juiste uitvoering van de Raamovereenkomst in al haar onderdelen. Ook wenst de Aanbestedende Dienst uit de UEA op te maken waarom met een samenwerkingsverband wordt ingeschreven en welk lid van het samenwerkingsverband welk deel van de Opdracht uitvoert. Dit kan worden toegevoegd aan Deel II, onderdeel A (onder wijze van deelneming) van het UEA. Tevens dient elke deelnemer in het samenwerkingsverband Bijlage II 'Algemene gegevens' voor de eigen rechtspersoon in te vullen.

3.10 Onder aanneming

Het is de Inschrijver en het samenwerkingsverband toegestaan om voor de uitvoering van de Opdracht één of meerdere Onderaannemers in te schakelen. De Inschrijver of het samenwerkingsverband is de hoofdaannemer en aanspreekpunt voor de Aanbestedende Dienst tijdens de aanbestedingsprocedure en de uitvoering van de Opdracht. De Inschrijver of het samenwerkingsverband is volledig aansprakelijk voor de naleving van alle uit de Raamovereenkomst voortvloeiende verplichtingen.

Indien een Inschrijver of een samenwerkingsverband bij de uitvoering van de Opdracht Onderaannemers betreft, dan wordt de Opdracht uitsluitend aan deze Inschrijver of dit samenwerkingsverband gegund, indien de Onderaannemer(s) niet onder een of meer van de gestelde uitsluitingsgronden (hoofdstuk 5) val(t)(len). De Inschrijver of het samenwerkingsverband dienen in dat geval bij Inschrijving voor ieder van deze Onderaannemers het UEA in te dienen. Ieder van deze Onderaannemers dient in het UEA (onder meer) te verklaren dat hij niet onder een of meer van de gestelde uitsluitingsgronden (hoofdstuk 5) valt. De Onderaannemer dient de volgende onderdelen van het UEA volledig in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen:

- Deel II, onderdeel A en B (gegevens onderaannemer)
- Deel III, onderdeel A, B, en C (uitsluitingsgronden)
- Deel VI (ondertekening)

Indien een Inschrijver of een samenwerkingsverband bij de uitvoering van de Opdracht een Onderaannemer betreft waarop een grond voor uitsluiting als bedoeld in hoofdstuk 5 van dit Beschrijvend Document van toepassing is, dan draagt de Inschrijver of het samenwerkingsverband ervoor zorg dat deze Onderaannemer wordt vervangen.

Let op: van de Inschrijver of het samenwerkingsverband aan wie de Aanbestedende Dienst de Opdracht voornemens is te gunnen, wordt in de gunningsbrief het volgende opgevraagd:

- Een uittreksel uit het Handelsregister van de onderaannemer, dat op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder mag zijn dan zes maanden;
- De namen van de wettelijke vertegenwoordigers van de onderaannemers, die bij de uitvoering van de Opdracht zijn betrokken.

De Aanbestedende Dienst verlangt van de Inschrijver of het samenwerkingsverband aan wie de Aanbestedende Dienst de Opdracht gunt, dat hij de Aanbestedende Dienst in kennis stelt van alle wijzigingen in de voornoemde gegevens van de Onderaannemer tijdens de uitvoering van de Opdracht.

De Aanbestedende Dienst vraagt daarnaast van de Inschrijver of het samenwerkingsverband aan wie de Aanbestedende Dienst de Opdracht gunt, dat hij de Aanbestedende Dienst in kennis stelt van de voornoemde gegevens van nieuwe Onderaannemers die deze Inschrijver of het samenwerkingsverband bij de uitvoering van de Opdracht zal betrekken.

3.11 Beroep op Derden

Een Inschrijver die of een samenwerkingsverband dat niet zelfstandig aan de gestelde geschiktheidseisen van hoofdstuk 6 van dit Beschrijvend Document kan voldoen, kan een beroep doen op de financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid van een of meer derden. Een derde kan ieder ander natuurlijke persoon of rechtspersoon zijn, ongeacht de juridische aard van de banden van de Inschrijver of het samenwerkingsverband met die natuurlijke persoon of rechtspersoon.

Indien wordt ingeschreven met (een) derde(n), dan dient de Inschrijver of het samenwerkingsverband bij de Inschrijving voor (ieder van) deze derde(n) afzonderlijk het UEA in te vullen en in te dienen.

De Inschrijver of het samenwerkingsverband dient bij de Inschrijving voor ieder van deze derden het UEA in te dienen. Ieder van deze derden dient in het UEA (onder meer) te verklaren dat hij niet onder een of meer van de gestelde uitsluitingsgronden (hoofdstuk 5) valt. De derde dient de volgende onderdelen van het UEA volledig in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen:

- Deel II, onderdeel A en B (gegevens derde)
- Deel III, onderdeel A, B en C (uitsluitingsgronden)
- Deel VI (ondertekening)

Door ondertekening van het UEA verklaart deze derde dat de Inschrijver of het samenwerkingsverband kan beschikken over de voor de uitvoering van de Opdracht noodzakelijke middelen van deze derde.

Indien een Inschrijver of een samenwerkingsverband bij de uitvoering van de Opdracht een beroep doet op een derde waarop een grond voor uitsluiting als bedoeld in hoofdstuk 5 van dit Beschrijvend Document van toepassing is, dan draagt de Inschrijver of het samenwerkingsverband ervoor zorg dat deze derde wordt vervangen.

Indien in het kader van de verzekeringseis (paragraaf 6.2) een beroep wordt gedaan op de middelen van een derde, dan is zowel de Inschrijver of het samenwerkingsverband als deze derde hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de Opdracht.

Indien in het kader van de geschiktheidseisen over de technische bekwaamheid en Beroepsbekwaamheid (paragraaf 6.3) een beroep wordt gedaan op de middelen van een derde, dan moet deze derde door de Inschrijver of het samenwerkingsverband daadwerkelijk voor de uitvoering van de Opdracht als Onderaannemer of lid van het samenwerkingsverband worden ingezet.

3.12 Varianten

Varianten of alternatieve aanbiedingen zijn niet toegestaan en zullen niet worden beoordeeld c.q. in de beoordeling worden betrokken.

3.13 Opbouw en indeling van de Inschrijving

Uw Inschrijving dient alle gevraagde bijlagen, formulieren, verklaringen, opgaven en documenten c.q. bewijsmiddelen te bevatten, waarbij u onderstaande indeling en volgorde dient aan te houden. Bij de documenten waarbij ondertekening is aangegeven, dienen derhalve rechtsgeldig te zijn ondertekend. Indien er voor een onderdeel een model is voorgeschreven vindt u dat als Bijlage bij het Beschrijvend Document en dient u dat model/formulier te gebruiken. De voor de Inschrijving voorgeschreven formulieren, opgaven en verklaringen mogen niet worden gewijzigd. In Bijlage I vindt u een checklist van alle gevraagde documenten.

4. Beoordelingsprocedure & gunning

4.1 Opening Inschrijvingen

De opening van de Inschrijvingen is niet openbaar. Behalve vertegenwoordigers van de Aanbestedende Dienst worden geen andere personen toegelaten.

4.2 Toelichting en herstel kleine gebreken

De Aanbesteder behoudt zich het recht voor om in iedere fase van de procedure aan de Inschrijver om toelichting of verduidelijking van zijn Inschrijving te vragen. Indien er sprake is van een naar het oordeel van de Aanbesteder eenvoudig herstelbaar gebrek, krijgt de Inschrijver de mogelijkheid om het gebrek binnen een door de Aanbesteder aan te geven termijn te herstellen. Indien het gebrek naar het oordeel van de Aanbesteder 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 en de gevolgen voor de geldigheid en/of waardering van de Inschrijving.

4.3 Stap 1: beoordeling voorschriften wijze van indiening

Allereerst stelt de Aanbesteder vast of een Inschrijving voldoet aan de voorschriften van paragraaf 3.6 t/m 3.12 met betrekking tot de wijze van indiening. Inschrijvingen die niet aan deze voorschriften voldoen worden terzijde gelegd en verder niet in behandeling genomen. Alleen de Inschrijvingen die voldoen gaan voor verdere beoordeling door naar stap 2.

4.4 Stap 2: beoordeling volledigheid en compleetheid

Vervolgens controleert de Aanbesteder of een Inschrijving volledig en compleet conform de voorwaarden en bepalingen van het Beschrijvend Document is opgesteld en ingevuld (zie met name paragraaf 3.13). Inschrijvingen die hier niet aan voldoen worden terzijde gelegd en verder niet in behandeling genomen. Alleen de Inschrijvingen die voldoen gaan voor verdere beoordeling door naar stap 3.

4.5 Stap 3: beoordeling uitsluitingsgronden

De Aanbesteder onderzoekt in eerste instantie alleen of er redenen zijn om een Inschrijver uit te sluiten van de Aanbesteding ingevolge artikel 2.86 en 2.87 AW aan de hand van de door Inschrijver ingediende UEA. Indien een Inschrijver of een benoemde 'derde' wordt uitgesloten van deelname aan de Aanbesteding, wordt de Inschrijving van de betreffende Inschrijver terzijde gelegd en niet verder in behandeling genomen. Alleen de Inschrijvingen van de Inschrijvers die niet worden uitgesloten gaan voor verdere beoordeling door naar stap 4.

4.6 Stap 4: beoordeling geschiktheidseisen

Vervolgens beoordeelt de Aanbesteder of een Inschrijver die niet is uitgesloten van de Aanbesteding voldoet aan de in hoofdstuk 6 gestelde geschiktheidseisen op het gebied van technische bekwaamheid op grond van de ingediende UEA en de referentieopdrachten. Inschrijvingen van Inschrijvers, die niet aan de geschiktheidseisen voldoen worden terzijde gelegd en niet verder in behandeling genomen. Alleen de Inschrijvingen van Inschrijvers, die aan de geschiktheidseisen voldoen gaan voor verdere beoordeling door naar stap 5.

4.7 Stap 5: beoordeling minimum gunningseisen / programma van eisen

Vervolgens beoordeelt de Aanbesteder of een Inschrijving voldoet aan de minimum gunningseisen, zoals genoemd in hoofdstuk 7. Aan de minimum gunningseisen moet door de Inschrijver zonder voorbehoud of voorwaarden worden voldaan.

De minimum gunningseisen gelden als knock-out criteria. Een Inschrijving die niet voldoet aan de gestelde minimum gunningseisen wordt terzijde gelegd en komt niet voor verdere beoordeling in aanmerking. Alleen Inschrijvingen die voldoen aan de gestelde minimum gunningseisen, gaan voor verdere beoordeling door naar stap 6.

4.8 Stap 6: beoordeling gunningscriteria

Tot slot beoordeelt de Aanbesteder de overgebleven Inschrijvingen op grond van de gunningscriteria om de beste prijs-kwaliteitsverhouding (Beste PKV) vast te stellen. De gunningscriteria zijn uitgewerkt in hoofdstuk 8.

4.9 Stap 7: Gunningsbeslissing

De Aanbesteder neemt vervolgens op grond van de uitkomst van de beoordeling een gunningsbeslissing aan wie hij voornemens is de Opdracht te gunnen en deelt deze schriftelijk (in ieder geval per e-mailbericht) mede aan alle Inschrijvers met een opgave van de relevante redenen voor de beslissing en (indien van toepassing) voor de uitsluiting of afwijzing van de betreffende Inschrijver. Tevens geeft de Aanbesteder een nauwkeurige omschrijving van de opschortende-/vervaltermijn. Aan de mededeling van de gunningsbeslissing kan de Inschrijver ten faveure van wie die is genomen geen rechten ontlenen; deze houdt geen aanvaarding in als bedoeld in artikel 6:217 lid 1 BW.

4.10 Stap 8: controle bewijsmiddelen uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Aanbesteder vraagt ter controle bij de gunningsbeslissing de bewijsmiddelen als bedoeld in art 2:89 AW op van de Inschrijver die een Inschrijving heeft gedaan met de beste prijs-kwaliteitsverhouding en aan wie hij voornemens is de Opdracht te gunnen. Indien de bewijsmiddelen niet tijdig kunnen worden overlegd, of niet voldoen, wordt de Inschrijver alsnog uitgesloten c.q. de Inschrijving ter zijde gelegd, en komt de Inschrijver niet voor gunning in aanmerking. Vervolgens worden de bewijsmiddelen van de volgende in rangorde geplaatste Inschrijver opgevraagd ter controle totdat een Inschrijver is gevonden, waarvan de bewijsmiddelen voldoen.

4.11 Opschortende termijn

De Aanbesteder zal na de mededeling van zijn gunningsbeslissing niet overgaan tot het sluiten van de Overeenkomst(en) voordat een opschortende termijn van **20** kalenderdagen is verstreken vanaf de dag na de verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing. Indien u het niet eens bent met de gunningsbeslissing dan wel met uw uitsluiting of afwijzing, dient u tijdens de opschortende termijn daartegen bezwaar te maken door middel van het aanspannen van een kort geding bij de voorzieningenrechter te Arnhem. Indien u binnen de opschortende termijn geen kort geding heeft aangespannen, gaat de Aanbesteder er van uit dat u geen bezwaar heeft tegen de gunningsbeslissing en dat hij c.q. de Opdrachtgever vrij is om de Opdracht aan de uitgekozen Inschrijver(s) te gunnen en de daarvoor benodigde Overeenkomst(en) te sluiten en vervalt uw recht op bezwaar/beroep.

4.12 Sluiten Raamovereenkomst

Indien tijdens de opschortende termijn geen kort geding is aangespannen, zal de Opdrachtgever ter uitvoering van de Opdracht een Raamovereenkomst sluiten met de Inschrijver die de Inschrijving heeft gedaan met de beste prijs-kwaliteit verhouding.

4.13 Klachtencommissie

In het kader van het flankerend beleid bij de Aanbestedingswet, heeft de Aanbestedende Dienst een specifieke "klachtenprocedure aanbesteden" in gebruik voor Inschrijvers aan aanbestedingen.

Een Inschrijver die klachten heeft over de Aanbestedende Dienst of een handelwijze (een handelen of nalaten) van de Aanbestedende Dienst in het kader van deze aanbestedingsprocedure, kan zijn klachten voorleggen aan het Klachtenmeldpunt van het NIPV: klachtenmeldpunt.aanbestedingen@nipv.nl

Inschrijver dient zijn klacht, digitaal, in een zo vroeg mogelijk stadium van de aanbestedingsprocedure per email in te dienen bij het Klachtenmeldpunt middels het 'Klachtenformulier Aanbestedingen' (Bijlage IX). Alvorens Inschrijver zijn klacht indient bij het Klachtenmeldpunt dient hij de klacht allereerst kenbaar te maken aan de contactpersoon van deze aanbesteding (zie paragraaf 3.2) bijvoorbeeld door het opmerken van de klacht in de nota van inlichtingenfase (zie paragraaf 3.3).

De klacht van Inschrijver wordt onderzocht door de Klachtencommissie. Naar aanleiding van haar onderzoek brengt de Klachtencommissie schriftelijk advies uit aan de Aanbestedende Dienst of zij de klacht al dan niet gegrond acht en informeert de Aanbestedende Dienst welke maatregelen zij adviseert te treffen. De procedure is weergegeven in Bijlage IX.

Naar aanleiding van het advies van de Klachtencommissie beslist de Aanbestedende Dienst of zij het advies van de Klachtencommissie al dan niet opvolgt en welke maatregelen zij treft.

Indien Inschrijver het niet eens is met de afwikkeling van de klacht door de Aanbestedende Dienst, dan kan Inschrijver zijn klacht voorleggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts. Voor meer informatie over de Commissie van Aanbestedingsexperts en de wijze waarop inschrijver zijn klacht kan indienen, zie: <http://www.commissievanaanbestedingsexperts.nl>.

Het indienen van een klacht schort de aanbestedingsprocedure niet automatisch op. De Aanbestedende Dienst is vrij om te besluiten of zij naar aanleiding van de klacht de aanbestedingsprocedure al dan niet opschort.

5. Uitsluitingsgronden

5.1 In te vullen Uniform Europees Aanbestedingsdocument

De op deze aanbesteding van toepassing zijnde uitsluitingsgronden zijn uitputtend weergegeven in de UEA (Bijlage III). U dient deze UEA in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen. De rechtsgeldigheid van de ondertekening (ook van eventuele combinanten) dient te blijken uit van het bewijs van inschrijving in het beroeps- en handelsregister. Indien de tekenbevoegdheid van de ondertekenaar niet blijkt uit bewijs van inschrijving, dan dient een volmacht te worden ingediend waar uit de tekenbevoegdheid van de ondertekenaar blijkt.

Als bewijs dat de Inschrijver niet onder één of meer van de gestelde uitsluitingsgronden valt en aan de gestelde geschiktheidseisen (hoofdstuk 6) voldoet, dient hij bij zijn Inschrijving het UEA (Bijlage III) in te dienen, waarin hij (onder meer) verklaart dat hij niet onder één of meer van deze uitsluitingsgronden valt en aan de gestelde geschiktheidseisen voldoet. De Inschrijver dient de volgende onderdelen van het UEA volledig in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen:

- (i) Deel II, onderdeel A en B en - indien van toepassing - onderdeel C en/of D (gegevens Inschrijver);
- (ii) Deel III, onderdeel A, B en C (uitsluitingsgronden);
- (iii) Deel IV, onderdeel a (geschiktheidseisen); en
- (iv) Deel VI (ondertekening).

Indien wordt ingeschreven in combinatie, dan dient de combinatie bij zijn Inschrijving voor alle combinanten het UEA (Bijlage III) in te dienen. In de UEA is aangegeven welke onderdelen de combinant dient in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen. Van de Inschrijver (combinatie) aan wie de Aanbestedende Dienst voornemens is de Opdracht te gunnen worden de bewijsmiddelen opgevraagd, waaruit volgt dat de Inschrijver (combinanten, Onderaannemer, derde) daadwerkelijk niet onder de gestelde uitsluitingsgronden valt en de Inschrijver (combinatie) daadwerkelijk aan de gestelde geschiktheidseisen voldoet.

5.2 Bewijsmiddelen

De bewijsmiddelen als bedoeld in artikel 2.89 van de AW heeft u, met uitzondering van het bewijs van inschrijving in het beroeps- en handelsregister, nog niet toe te voegen. De Aanbestedende Dienst kan deze opvragen van een Inschrijver, aan wie de Aanbestedende Dienst voornemens is om de Opdracht te gunnen. De Inschrijver dient de bewijsmiddelen dan binnen 10 kalenderdagen na het daartoe strekkende verzoek van de Aanbestedende Dienst aan te leveren. Verzuim/onvolledige aanlevering kan leiden tot terzijdelegging van de Inschrijving.

Het betreft de volgende bewijsmiddelen:

- Verklaring van de belastingdienst, die op het tijdstip van het indienen van het verzoek tot deelneming of de Inschrijving, niet ouder is dan zes maanden;
- Gedragsverklaring Aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van het verzoek tot deelneming of de Inschrijving niet ouder is dan twee jaar.

*Inschrijver dient er rekening mee te houden dat een reguliere aanvraag voor het verkrijgen van een Gedragsverklaring Aanbesteden circa 8 weken in beslag neemt. Indien er sprake is van een combinatie en of Onder aanneming dienen de afzonderlijke leden een eigen Gedragsverklaring Aanbesteden in te dienen.

6. Geschiktheidseisen

6.1 Geschiktheidseisen: Algemeen

Inschrijvers dienen te voldoen aan hieronder genoemde geschiktheidseisen. De Inschrijver dient daartoe als onderdeel van de UEA conform Bijlage III te verklaren dat hij aan de geschiktheidseisen voldoet.

Een Inschrijver dient de aangegeven documenten, behoudens de referentieopdrachten, pas aan te leveren, zodra de Aanbestedende Dienst het voornemen heeft om de Opdracht aan de betreffende Inschrijver te gunnen. Op dat moment dient de Inschrijver de gevraagde documenten aan te leveren binnen 10 dagen na een daartoe strekkend verzoek van de Aanbestedende Dienst. De gevraagde verklaringen en documenten dienen dan compleet en correct ingevuld, rechtsgeldig ondertekend te worden aangeleverd met de gevraagde verklaringen en documenten. Indien de gevraagde verklaringen en documenten op dat moment niet volledig, correct en waar gevraagd rechtsgeldig ondertekend worden ingediend, wordt de Inschrijving terzijde gelegd en niet verder behandeld.

6.2 Geschiktheidseisen: Financiële en economische draagkracht

6.2.1 Geschiktheidseisen 1: Verzekering

Indien de Inschrijver wordt aangemerkt als Inschrijver met de beste prijs-kwaliteitsverhouding, dient de Inschrijver als bewijs van juistheid van de gegevens een polis te overleggen.

De Inschrijver dient te beschikken over een afschrift van een recente polis (niet ouder dan één jaar) inclusief alle van toepassing zijnde polisvoorwaarden van een bedrijfs- en/of beroepsaansprakelijkheid conform 2.91 lid 1 sub a AW, met een dekking van tenminste € 1.500.000,- per gebeurtenis en € 3.000.000,- per jaar.

6.3 Geschiktheidseis: Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

6.3.1 Geschiktheidseis 2: Technische bekwaamheid

De Inschrijver dient door middel van referentieopdrachten aan te tonen dat hij ervaring heeft met de in het kader van onderhavige aanbesteding door Inschrijver uit te voeren activiteiten.

De Aanbestedende Dienst eist de volgende drie kerncompetenties:

Kerncompetentie 1: Inschrijver heeft ervaring met wasserijdienstverlening van beroepskleding/veiligheidskleding met veiligheidsstriping gedurende een aaneengesloten periode van minimaal één jaar.

Kerncompetentie 2: Inschrijver heeft ervaring wasserijdienstverlening bij een organisatie waar minimaal 150 persoonsgebonden kledingpakketten in omloop zijn verdeeld over minimaal 5 locaties van één organisatie die 24/7 in bedrijf is.

Kerncompetentie 3: Inschrijver heeft ervaring heeft met het innemen en uitleveren van Linnengoed/huishoudelijk textiel bij een organisatie verdeeld over minimaal 5 locaties van één organisatie die 24/7 in bedrijf is.

Inschrijver dient voor deze kerncompetenties één referentieopdracht per kerncompetentie in te dienen. Het is toegestaan dat alle referentieopdrachten van één en dezelfde opdrachtgever zijn.

Uit de referentie(s) dient te blijken dat de **afgelopen drie jaar**, gerekend vanaf de publicatiedatum van deze Europese aanbesteding, ervaring is opgedaan met soortgelijke Opdracht.

Inschrijver dient een contactpersoon van de referentorganisatie op te geven. Van deze persoon moet ook een recent telefoonnummer worden opgegeven. Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om zonder nadere kennisgeving contact op te nemen met de door de Inschrijver doorgegeven persoon.

Geef in maximaal 200 woorden een omschrijving van de referentieopdrachten. Gebruik het format van Bijlage IV.

De referentieopdrachten dient meteen bij de Inschrijving met gebruikmaking van Bijlage IV te worden ingediend.

6.3.2 Geschiktheidseis 3: Milieumanagementsysteem

Inschrijver heeft een milieumanagementsysteem dat toeziet op veilig gezond en milieubewust werken. Indien inschrijver NEN-EN-ISO 14001-2015 en/of NEN-EN14065 RABC is gecertificeerd, is in ieder geval voldaan aan de eis.

6.3.3 Geschiktheidseis 3: Kwaliteitsmanagementsysteem

Aanbestedende Dienst eist van Inschrijver dat hij kwaliteitsbewaking in zijn organisatie heeft verankerd en toepast, waarbij wordt voldaan aan tenminste het volgende profiel.

Inschrijver heeft een kwaliteitsmanagementsysteem met vigerend kwaliteitsbeleid met kwaliteitsdoelstellingen ontwikkeld, vastgelegd en in de organisatie geïmplementeerd met bijbehorende documenten en middelen in de bedrijfsprocessen in het kader van de productrealisatie.

Het kwaliteitsmanagementsysteem bewaakt dat de medewerkers het vereiste prestatieniveau in hun werkzaamheden behalen teneinde de producten aan de verwachtingen van de klant te kunnen laten voldoen.

Het kwaliteitsmanagementsysteem is gericht op continue verbetering van de processen zodat de klanttevredenheid wordt gewaarborgd en verhoogd. Het beleid en de implementatie daarvan houdt in ieder geval in dat:

- de klanteisen en producteisen tijdig worden bepaald en gedefinieerd;
- de productie en levering van diensten onder beheerste omstandigheden wordt uitgevoerd en gevalideerd;
- dat bedrijfsprocessen aantoonbaar werkbaar zijn en aantoonbaar de geplande resultaten bereiken;
- dat beheersing van afwijkende producten plaatsvindt door reguliere monitoring van de bedrijfsprocessen en maatregelen te treffen.

Indien inschrijver NEN-EN-ISO 9001-2015 en/of NEN-EN14065 RABC is gecertificeerd, is in ieder geval voldaan aan de eis.

Deze geschiktheidseisen omtrent de beroepsbekwaamheid gelden ook voor (het in te zetten personeel van) mogelijke Onderaannemers. Inschrijver verklaart in UEA te voldoen aan deze eis, de gevraagde bewijsstukken dienen bij verificatie te worden overlegd.

7. Minimum gunningseis

7.1 Minimum gunningseis 1: voldoen aan Beschrijvend Document

De Inschrijving dient geheel volgens alle voorwaarden en bepalingen van het Beschrijvend Document inclusief de Bijlagen te zijn opgesteld en ingediend.

7.2 Minimum gunningseis 2: voldoen aan lijst van eisen

De Inschrijving c.q. de daarin opgenomen aanbieding van de Inschrijver dient aan alle in dit Beschrijvend Document genoemde eisen (Bijlage V) te voldoen. De Inschrijver verklaart zich door ondertekening van Bijlage VI zonder voorwaarden of voorbehouden akkoord te gaan met alle in het programma van eisen genoemde eisen. Deze lijst is bindend voor de betreffende Inschrijver c.q. de Opdrachtnemer en wordt in geval van gunning als bijlage opgenomen bij de Raamovereenkomst.

7.3 Minimum gunningseis 3: opgave prijzen en tarieven

De Inschrijving dient de volledig en correct volgens de invulinstructie ingevulde opgave van prijzen en tarieven te bevatten zoals omschreven in Bijlage VII zonder voorwaarden of voorbehouden. De door de Inschrijver ingediende en ondertekende opgave van prijzen en tarieven is bindend voor de betreffende Inschrijver c.q. Opdrachtnemer en wordt in geval van gunning als bijlage opgenomen bij de Raamovereenkomst.

8. Gunningscriteria en beoordeling

8.1 Beste prijs-kwaliteitverhouding

Nadat de stappen 1 t/m 5 zijn uitgevoerd (zie paragraaf 4.3 t/m 4.7) wordt de Inschrijving verder beoordeeld op basis van het gunningcriterium 'beste prijs-kwaliteitverhouding (PKV)'.

Ter bepaling van de PKV is een aantal gunningscriteria gedefinieerd. Per gunningscriterium is het maximumaantal te behalen punten weergegeven.

Onderdeel	Omschrijving	Percentage	Max. punten
<i>Kwaliteit</i>			
	Plan van Aanpak en bedrijfsbezoek	50%	500
<i>Prijs</i>			
	Prijzen	50%	500
Totaal		100%	1.000

De gunningscriteria Kwaliteit zijn nader beschreven in paragraaf 8.3

Een beoordelingscommissie beoordeelt het criterium kwaliteit. De beoordelingscommissie bestaat uit:

- kledingcoördinatoren;
- teammanager Ambulancezorg;
- coördinator bedrijfsbureau.

De beoordelingscommissie staat onder voorzitterschap van een aanbestedingsconsultant van Mentiz. Wanneer de commissieleden niet kunnen deelnemen worden zij vervangen door een collega.

Ieder lid van de beoordelingscommissie beoordeelt iedere Inschrijving eerst individueel. Vervolgens vindt er een plenaire sessie plaats met alle leden van de beoordelingscommissie, waarin de scoreresultaten worden geëvalueerd. De uiteindelijke score vindt plaats volgens het consensusmodel, waarbij het beoordelingsteam met één stem spreekt en tot één gezamenlijk oordeel komt op twee decimalen nauwkeurig.

8.2 Gunningscriterium: Prijs

De prijs van de Inschrijver wordt bepaald aan de hand van de tarieven benoemd op het prijzenblad (Bijlage VII). In de tab 'Prijzen invulblad' wordt in cel G42 de totale inschrijfprijs berekend.

Deze totale inschrijfprijs bepaalt de score op het prijscriterium.

De Inschrijver met de laagste totale inschrijfprijs krijgt hiervoor het maximaal te behalen aantal van 500 punten.

De score van de andere Inschrijvingen wordt bepaald aan de hand van het verschil ten opzichte van de Inschrijving met de laagste totale inschrijfprijs

In formulevorm wordt dit als volgt weergegeven:

$$\text{Score Inschrijver} = \frac{(1 - (((\text{totale inschrijfprijs Inschrijver}) - (\text{Prijs laagste Inschrijver totale inschrijfprijs})) / (\text{Prijs laagste Inschrijver totale inschrijfprijs}))) \times 500}{1}$$

Hierbij geldt dat in geval de Inschrijver met de laagste totale inschrijfprijs wordt uitgesloten van deelname aan de aanbesteding of anderszins niet verder deelneemt aan de aanbesteding, de scores van de andere Inschrijvers op het onderdeel 'laagste prijs' niet wordt aangepast. In die zin kan er geen sprake zijn van 'rank reversal'.

8.3 Gunningscriterium: kwaliteit

Er zijn maximaal 500 punten te verdienen voor het onderdeel kwaliteit.

De kwaliteit wordt beoordeeld in twee fasen. In de eerste fase dient Inschrijver bij de Inschrijving een Plan van Aanpak in dat de beoordelingscommissie beoordeeld.

In de tweede fase wordt, wanneer dit nog van toepassing is, een bedrijfsbezoek gebracht om te toetsen of hetgeen op papier staat aansluit bij de uitvoering in de praktijk. Dit kan aanleiding zijn om de beoordeling in de eerste fase aan te passen.

Plan van Aanpak

Opdrachtgever wenst in zijn algemeenheid dat na de succesvolle implementatiefase structureel wordt gebouwd aan een betrouwbare, goede, storingsvrije, kwaliteit van dienstverlening (minimaal conform de gestelde eisen) vanuit de verschillende locaties van Opdrachtgever.

Inschrijver dient hiervoor een Plan van Aanpak te schrijven om aan te geven hoe Inschrijver aan deze wens zal voldoen en waar uw onderscheidend vermogen is.

In het plan dient verder minimaal de volgende aspecten te worden beschreven:

1. De wijze waarop u gaat zorgen voor een effectieve implementatie. Speciaal aandacht moet er zijn voor het tijdig plaatsen van passende kledingcontainers en waszakken. Alsook het tijdig voorzien van de Persoonsgebonden ambulancekleding van de juiste middelen voor volgen van de kleding in het gehele logistieke proces. U dient voor de vervanging van de huidige identificatie een procesvoorstel te doen dat minimaal belastend is voor de organisatie van Opdrachtgever;
2. De wijze waarop u aantoonbaar een rol kan spelen bij de ontzorging van ons gericht op correct en tijdig aan- en afvoeren van de persoonsgebonden bedrijfskleding;
3. Inzicht te geven in het registratiesysteem en logistieke proces;
4. Inzicht te geven in welke maatregelen u neemt om de continuïteit en tijdigheid van de dienstverlening te borgen;
5. Inzicht geven hoe u eventuele risico's op het gebied van de dienstverlening door u worden geminimaliseerd om deze opdracht succesvol uit te voeren;
6. Inzicht geven hoe u te werk gaat en richtlijnen van de auteursrechtelijk beschermde kleding en de zichtbaarheidsnormen hanteert;
7. Inzicht geven hoe u gaat bijdragen aan de (verbetering van) duurzaamheid in de gehele keten? Wat is de toegevoegde waarde van de Inschrijver inzake duurzaamheid bij de dagelijkse uitvoering van de Opdracht?

8. Het accountmanagement en wijze van communicatie in de beheerfase (transparante, eerlijke en klantgerichte communicatie). Wij wensen dat telkens tijdig met de juiste medewerkers van uw organisatie over de juiste onderwerpen kan worden overlegd;
8. De wijze waarop wordt omgegaan met de wasinstructies voor de Persoonsgebonden ambulancekleding en hoe u garandeert dat de slijtage tot een minimum beperkt blijft;
9. Hoe u erop toeziet dat met het aantal geëiste wassingen de kwaliteitseisen aan de Persoonsgebonden ambulancekleding gehandhaafd blijven;
10. De management rapportage. Wij wensen te kunnen beschikken over een online toegang voor iedere organisatie ("MijnVGGM" / "MijnVRGZ") waar realtime/periodiek informatie m.b.t. de vereiste inhoud van de managementinformatie (zie Programma van Eisen) voor ons beschikbaar is.

LET OP:

U heeft voor beantwoording **maximaal 6 pagina's A4** (inclusief eventuele afbeeldingen). Meer pagina's worden niet beoordeeld. Een planningsschema mag aanvullend worden toegevoegd en telt niet mee bij het maximum van 6 pagina's A4.

De antwoorden worden als geheel beoordeeld volgens de in de onderstaande tabel aangegeven verdeling.

Beoordelingskader subgunningscriterium Plan van Aanpak	Punten
Uitstekend , dat wil zeggen dat: • alle gevraagde onderdelen op goede en zeer overtuigende en aantoonbare wijze zijn beschreven (solide onderbouwing); • op een of meerdere onderdelen een positief verrassende aanpak gegeven wordt, wat de werkwijze van Inschrijver onderscheidend maakt (toegevoegde waarde); • de Inschrijving het volle vertrouwen tot maximale samenwerking en uitvoering van de Opdracht geeft overeenkomstig de doelstellingen van Opdrachtgever en de gestelde eisen.	10
Goed , dat wil zeggen dat: • alle gevraagde onderdelen op goede en aantoonbare wijze zijn beschreven en als passend zijn beoordeeld; • de Inschrijving voldoende vertrouwen tot goede samenwerking en uitvoering van de Opdracht geeft overeenkomstig de doelstellingen van Opdrachtgever en de gestelde eisen.	7
Voldoende , dat wil zeggen dat: • alle gevraagde onderdelen zijn beschreven doch een of enkele onderdelen op onvoldoende of niet overtuigende of niet aantoonbare wijze, waardoor het antwoord in totaliteit als redelijk passend is beoordeeld (geen toegevoegde waarde); • de Inschrijving redelijk vertrouwen geeft tot samenwerking en uitvoering van de Opdracht overeenkomstig de doelstellingen van Opdrachtgever en de gestelde eisen.	4

Onvoldoende , dat wil zeggen dat: • <i>niet alle</i> gevraagde onderdelen heeft beschreven of meerdere onderdelen op onvoldoende of niet overtuigende of niet aantoonbare wijze, waardoor het antwoord in totaliteit als niet passend is beoordeeld (geen toegevoegde waarde); • de Inschrijving nauwelijks vertrouwen geeft tot samenwerking en uitvoering van de Opdracht overeenkomstig de doelstellingen van Opdrachtgever en de gestelde eisen.	0
--	---

Naarmate de Inschrijver beter voldoet aan het gevraagde wordt dit conform het beoordelingskader met meer punten gewaardeerd. De doelstellingen staan omschreven in paragraaf 1.4 van dit document.

Op basis van deze score het maximale puntenaantal voor het deelcriterium toegekend, waarbij de volgende formule wordt gehanteerd:

$(\text{Puntenscore Inschrijver}/10) \times 500 = \text{punten voor kwaliteit.}$

Let op:

Bij een score van 0 (onvoldoende) zal dit leiden tot uitsluiting van gunning en wordt Inschrijver niet meegenomen in de volgende fase.

Bedrijfsbezoek

Aanbestedende dienst wenst een Inschrijver die de dienstverlening levert zoals die is geëist en is aangeboden. Om dit te toetsen zullen wij op 18 of 19 oktober 2023 een bedrijfsbezoek brengen.

Door de voorzitter van de beoordelingscommissie wordt de prijs beoordeeld. Deze beoordeling wordt nog niet bekend gemaakt aan de leden van de beoordelingscommissie. Indien de afstand tussen de Inschrijver die na beoordeling van het gunningcriterium prijs en de beoordeling van de kwaliteit in de eerste fase de eerste in ranking is en de tweede, derde en volgende Inschrijver in ranking meer dan 200 punten is wordt alleen een bedrijfsbezoek gebracht aan de op dat moment eerste en tweede in ranking. De nummers drie en verder komen dan niet meer voor gunning in aanmerking. Na afronding van de gehele procedure wordt dit in het voornemen tot gunning verder uitgelegd en gemotiveerd. Indien de afstand tussen de Inschrijver die na beoordeling van het gunningcriterium prijs en na de beoordeling in de eerste fase in ranking is en de tweede, derde en volgende Inschrijver in ranking minder dan 200 punten is wordt een bedrijfsbezoek gebracht aan iedere Inschrijver waarvan de afstand naar de eerste in ranking minder dan 200 punten is. Inschrijvers die niet worden meegenomen in deze tweede fase komen niet voor gunning in aanmerking en worden uitgesloten.

De bedrijfsbezoeken plaatsvinden op 18 of 19 oktober 2023.

Wij zullen op 13 oktober 2023 aangeven hoe laat en met hoeveel personen wij op de door u aangegeven locatie zullen zijn.

In Bijlage II geeft u aan welke locatie voor het bedrijfsbezoek beschikbaar is.

De bedrijfsbezoeken zullen een maximale duur hebben van 1,5 uur.

U bent vrij voor het kiezen van de locatie voor het bedrijfsbezoek indien de locatie aan de volgende eisen voldoet:

- het is de locatie waar (het merendeel) van de wassingen zullen gaan plaatsvinden voor de uitvoering van de Opdracht
- u heeft deze locatie ook beschreven in het Plan van Aanpak

Tijdens het bedrijfsbezoek geeft Inschrijver een presentatie en een rondleiding waarbij u laat zien hoe in de praktijk uitvoering gaat geven aan hetgeen Inschrijver in het Plan van Aanpak heeft beschreven.

De leden van de beoordelingscommissie zullen tijdens de presentatie en rondleiding vragen stellen aan u en de wanneer de leden dat passend vinden ook aan medewerkers van uw organisatie (tijdens de rondleiding). U bent u hier uiteraard bij aanwezig.

De antwoorden op deze vragen zullen samen met de informatie van de presentatie en de rondleiding gebruikt worden bij de afweging of de beoordeling uit de eerste fase aangepast moet worden. Het bedrijfsbezoek richt zich op de mate dit overeenkomt waarin hetgeen Inschrijver in het Plan van Aanpak heeft beschreven en het overeenkomstig is met de gestelde eisen.

De beoordeling naar aanleiding van het Bedrijfsbezoek wordt gedaan volgens de in de onderstaande tabel aangegeven verdeling.

Let op:

- Bij een uiteindelijke score van 0 (onvoldoende) zal dit leiden tot uitsluiting van gunning;
- De score zal naar aanleiding van het bedrijfsbezoek nooit verhoogd worden.

Beoordelingskader bedrijfsbezoek	Score
De score wordt niet aangepast De informatie die verstrekt is bij het bedrijfsbezoek en de waarneming van de leden van de beoordelingscommissie sluiten volledig aan bij hetgeen door Inschrijver is aangeboden als antwoord op via het Plan van Aanpak.	Blijft gelijk
De score wordt naar beneden aangepast De informatie die verstrekt is bij het bedrijfsbezoek en de waarneming van de leden van de beoordelingscommissie sluiten voldoende, doch niet volledig, aan hetgeen door Inschrijver is aangeboden als antwoord via het Plan van Aanpak. Er zijn één of meerdere onderdelen afwijkend ten opzichte van hetgeen door Inschrijver is aangeboden als antwoord via het Plan van Aanpak	De score wordt aangepast naar van uitmuntend naar goed of van goed naar voldoende
De score wordt naar aangepast naar een onvoldoende De informatie die verstrekt is bij het bedrijfsbezoek en de waarneming van de leden van de beoordelingscommissie sluiten onvoldoende aan bij hetgeen door Inschrijver is aangeboden als antwoord via het Plan van Aanpak. Er zijn enkele één of meerdere onderdelen afwijkend ten opzichte van hetgeen door Inschrijver is aangeboden als antwoord via het Plan van Aanpak, en wel in die mate dat doch hetgeen aangeboden onvoldoende vertrouwen geeft tot passende uitvoering van de opdracht overeenkomstig.	De score wordt aangepast naar onvoldoende. Inschrijver wordt uitgesloten.

8.4 Gelijke score

Wanneer er twee of meer Inschrijvers gelijk eindigen in eindrangorde (prijs + kwaliteit) is de hoogste totaal score op het subbeoordelingscriterium 'Bedrijfsbezoek' doorslaggevend om de gunning van de Raamovereenkomst te bepalen. Is dit ook hetzelfde dan is de hoogste totaal score op het deelcriterium 'Plan van Aanpak' doorslaggevend om de gunning van te bepalen. Is dit ook gelijk dan zal het lot bepalen aan wie van hen de opdracht wordt gegund. De betreffende Inschrijvers worden tijdig op de hoogte gesteld dat er een niet openbare loting plaatsvindt, waar en wanneer deze plaatsvindt en door wie de loting wordt voltrokken.

8.5 Gunning en Verificatie

1. Inschrijvingen worden door een beoordelingsteam beoordeeld aan de hand van de procedure, zoals omschreven in dit Beschrijvend Document. Dit resulteert in een voorstel voor beoordelingsbeslissing.
2. Dit beoordelingsvoorstel zal worden voorgelegd aan het dagelijks bestuur van de Aanbestedende Dienst. Zij neemt – op voordracht van het beoordelingsteam – het beoordelingsbesluit.
3. Nadat de mededeling van het voorgenomen beoordelingsbesluit is verzonden, zal met de winnende Inschrijver een verificatie van het gevraagde worden doorlopen. Planning hiervan is opgenomen in paragraaf 1.8.

In de verificatie wordt de Inschrijving doorlopen. Mocht de Inschrijver met wie de verificatie wordt doorlopen niet voldoen aan hetgeen is opgegeven, houdt de Aanbestedende dienst zich het recht voor de Inschrijving terzijde te leggen en met de Inschrijver met de één na laagste fictieve Inschrijfprijs (op basis van de eerste ranking, derhalve dus zonder herberekening) de verificatie te doorlopen.

Bijlage I Checklist volledigheid Inschrijving

(Dit formulier invullen en ondertekenen)

De volgende documenten dient u in de juiste volgorde bij uw Inschrijving te voegen:

Bijlage	Omschrijving	aanwezig
Bijlage 1	Checklist volledigheid Inschrijving in PDF	
Bijlage 2	Formulier Algemene gegevens (Bijlage I) in PDF	
Bijlage 3	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage III)	
Bijlage 4	Recent bewijs Inschrijving beroeps/ handelsregister	
Bijlage 5	Referenties (Bijlage IV) in PDF	
Bijlage 6	Akkoord verklaring (Bijlage VI) in PDF	
Bijlage 7	Uitwerking kwaliteit/wensen in PDF	
Bijlage 8	Prijzenblad (Bijlage VII) in PDF en Excel	

Naam	
Functie	
Onderneming	
Handtekening	
Plaats en datum	

Bijlage II Formulier Algemene gegevens

(Dit formulier invullen en ondertekenen)

1. Gegevens van de onderneming

Handelsnaam	
Statutaire naam	
Postbus	
Postcode/Plaats	
Straatnaam en huisnummer	
Postcode/Plaats	
Telefoonnummer	
Telefaxnummer	
Website	

2. Gegevens van degene die de documenten ondertekent

Voorna(a)m(en)	
Achternaam	
Functie	

De bovengenoemde persoon van de onderneming dient met een uittreksel uit het nationaal beroeps- en handelsregister (KvK) aan te kunnen tonen dat hij de onderneming rechtsgeldig vertegenwoordigt. In geval de vertegenwoordigingsbevoegdheid van diegene die de documenten ondertekent niet direct uit het uittreksel uit het handelsregister blijkt, voegt Inschrijver op verzoek een rechtsgeldig ondertekende machtiging bij die is ondertekend door een bestuurder of procuratiehouder die als zodanig vermeld staat op het uittreksel uit het handelsregister.

3. Algemene gegevens van de onder 1 bedoelde onderneming/ondernemingen:

Soort onderneming	
Werkzaam in deze branche sinds	
(Indien van toepassing) gegevens van de moederorganisatie:	
Naam	
Straatnaam en huisnummer	
Postcode/Plaats	
(Indien van toepassing) overige deelnemers in het samenwerkingsverband:	
Deelnemers	
(Indien van toepassing) naam penvoerder van het samenwerkingsverband:	
Penvoerder	

4. Uw contactpersoon en vervangend contactpersoon voor deze Aanbesteding

Contactpersoon	
Naam	
Functie	
Bedrijfsnaam	
Straatnaam en huisnummer	
Postcode/Plaats	
Telefoonnummer	
Telefaxnummer	
E-mail adres	

Vervangend contactpersoon	
Naam	
Functie	
Bedrijfsnaam	
Straatnaam en huisnummer	
Postcode/Plaats	
Telefoonnummer	
Telefaxnummer	
E-mail adres	

5. Machtiging en aansprakelijkheid

Hierbij verklaart de bestuurder of procuratiehouder, zoals vermeld onder punt 2, dat de onder punt 4 genoemde contactpersonen zijn gemachtigd de onderneming te vertegenwoordigen en deze personen tevens de contactpersonen voor deze Aanbesteding zijn. Tevens verklaart de bestuurder of procuratiehouder dat de Inschrijving inclusief de verklaringen geheel naar waarheid is/zijn opgesteld.

Naam	
Functie	
Onderneming	
Handtekening	
Plaats en datum	

6. Locatie voor het bedrijfsbezoek

Onderstaand geeft u aan op welke locatie het bedrijfsbezoek zoals beschreven in Wens 2 kan plaatsvinden.

Bedrijfsnaam	
Straatnaam en huisnummer	
Postcode/Plaats	

Bijlage III Uniform Europees Aanbestedingsdocument

(separate Bijlage)

Bijlage IV Referentie

U dient gebruik te maken van onderstaand model om voor de kerncompetentie de referentieopdracht op te geven. Uw beschrijving van de aard van de opdracht dient zodanig te zijn dat het de Aanbestedende Dienst voldoende inzicht verschaft om te kunnen beoordelen of aan alle te beoordelen aspecten is voldaan.

Opmerking: De Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om zonder tussenkomst van de Inschrijver contact op te nemen met de opgegeven referentie(s).

Kerncompetentie 1: Inschrijver heeft ervaring met wasserijdienstverlening van beroepskleding/veiligheidskleding met veiligheidsstriping gedurende een aaneengesloten periode van minimaal één jaar.		
Gegevens opdrachtgever		
1)	Naam Opdracht gevende instantie of onderneming	
	Adres	
	Postcode en plaatsnaam	
2)	Naam contactpersoon opdrachtgever	
	Functie	
	Telefoonnummer	

Projectgegevens		
3)	Projectduur	
	Datum start project	
	Datum eind project	
	Reden beëindiging	
4)	Aard van Opdracht	

Hierbij verklaart Inschrijver dat bovenstaande opdracht naar behoren is uitgevoerd.

Naam	
Functie	
Onderneming	
Handtekening	
Plaats en datum	

Kerncompetentie 2: Inschrijver heeft ervaring wasserijdienstverlening bij een organisatie waar minimaal 150 persoonsgebonden kledingpakketten in omloop zijn verdeeld over minimaal 5 locaties van één organisatie die 24/7 in bedrijf is.		
Gegevens opdrachtgever		
1)	Naam Opdracht gevende instantie of onderneming	
	Adres	
	Postcode en plaatsnaam	
2)	Naam contactpersoon opdrachtgever	
	Functie	
	Telefoonnummer	

Projectgegevens		
3)	Projectduur	
	Datum start project	
	Datum eind project	
	Reden beëindiging	
4)	Aard van Opdracht	

Hierbij verklaart Inschrijver dat bovenstaande opdracht naar behoren is uitgevoerd.

Naam	
Functie	
Onderneming	
Handtekening	
Plaats en datum	

Kerncompetentie 3: Inschrijver heeft ervaring heeft met het innemen en uitleveren van Linnengoed/huishoudelijk textiel bij een organisatie verdeeld over minimaal 5 locaties van één organisatie die 24/7 in bedrijf is.		
Gegevens opdrachtgever		
1)	Naam Opdracht gevende instantie of onderneming	
	Adres	
	Postcode en plaatsnaam	
2)	Naam contactpersoon opdrachtgever	
	Functie	
	Telefoonnummer	

Projectgegevens		
3)	Projectduur	
	Datum start project	
	Datum eind project	
	Reden beëindiging	
4)	Aard van Opdracht	

Hierbij verklaart Inschrijver dat bovenstaande opdracht naar behoren is uitgevoerd.

Naam	
Functie	
Onderneming	
Handtekening	
Plaats en datum	

Bijlage V Programma van Eisen

Hieronder vindt u het Programma van Eisen. Door het ondertekenen van Bijlage VI 'Akkoord verklaring' verklaart Inschrijver dat hij akkoord gaat met de gestelde eisen en dat zijn Inschrijving tevens voldoet aan al deze eisen. Inschrijver verklaart tevens dat hij gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst aan deze eisen zal blijven voldoen. Indien Inschrijver niet akkoord gaat met de gestelde eisen zal Inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding.

Programma van eisen

1.	Algemene eisen
1.1	Opdrachtnemer biedt de Opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst één vaste contactpersoon (een accountmanager) als aanspreekpunt. Daarnaast zal er een vaste vervanger aangewezen worden voor het geval het eerste aanspreekpunt niet beschikbaar is. Zowel de eerste contactpersoon als zijn vervangener dienen volledig op de hoogte te zijn van de overeenkomst / gemaakte afspraken. Opdrachtgever eist een goede bereikbaarheid van de contactpersonen. Dit houdt in dat, in geval van niet direct persoonlijk contact, een van de contactpersonen tijdens werkdagen binnen 24 uur contact opneemt met opdrachtgever.
1.2	Opdrachtnemer dient een helpdeskfunctie te vervullen waar de kledingcoördinatoren en het management van Opdrachtgever contact mee op kunnen nemen voor vragen over de dienstverlening van Opdrachtgever. Op deze helpdesk zijn minimaal de volgende eisen van toepassing: • Nederlandstalige helpdesk • Gratis nummer of een nummer tegen lokaal tarief. • Telefonisch bereikbaar en tevens de mogelijkheid tot het mailen van vragen • Bereikbaar tijdens kantooruren (maandag t/m vrijdag van 08.30 uur t/m 17.00 uur) Indien vragen telefonisch niet direct te beantwoorden zijn of wanneer de vraag per e-mail wordt gesteld, voorziet Opdrachtnemer de Opdrachtgever binnen 2 werkdagen van een antwoord.
1.3	Alle contacten tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vinden in de Nederlandse taal plaats.
1.4	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever proactief aangaande vernieuwingen en ontwikkelingen.
1.5	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever indien er sprake is van verandering in de bedrijfsvoering van Opdrachtnemer welke gevolgen kunnen hebben voor de Opdrachtgever.
1.6	De Opdrachtnemer mag, zonder schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever, in publicaties, reclame-uitingen of anderszins die niet direct te maken hebben met de opdracht, geen gebruik maken van de naam en/of logo van de Opdrachtgever. Indien u toestemming krijgt, mag u de naam en/of logo alleen gebruiken tijdens de looptijd van de overeenkomst.

1.7	In het eerste contractjaar vindt er tweemaal per jaar accountoverleg/evaluatie plaats. In de daaropvolgende contractjaren (minimaal) één keer per jaar. Er zijn geen afzonderlijke overleggen voor VGGM en VRGZ. Opdrachtgevers behouden zich het recht voor in de toekomst leveranciersevaluaties per Opdrachtgever te houden. In dit overleg wordt o.a. de gerealiseerde levering en aanverwante dienstverlening besproken. Opdrachtnemer voorziet Opdrachtgever per accountoverleg minimaal van onderstaande informatie: • Klachten (aantal en status); • Verbruik per locatie; • (Eventuele) verbetervoorstellen; • Relevante innovaties en vernieuwingen in de markt. De benodigde overzichten worden minimaal 1 week van tevoren door de accountmanager aangeleverd. Het initiatief voor het plannen van het accountoverleg ligt bij de Opdrachtgevers, welke de afspraak minimaal twee weken van tevoren inplant middels een vergadervoorstel.
2.	Implementatie
2.1	Voor de start van de overeenkomst moet Opdrachtnemer met de huidige leverancier afstemmen over een soepele overgang van de dienstverlening. De huidige leverancier zal hieraan meewerken door (in overleg met Opdrachtgever) de relevante data/gegevens over te dragen. Het gaat dat ook om het tijdig vervangen van de in eis 3.3 genoemde identificatiemiddelen. Bij afloop van het contract verleent Opdrachtnemer volledige medewerking aan de overdracht van alle data, gegevens etc. aan een nieuwe dienstverlener. Waar gewenst door de opdrachtgever, wordt dit in een digitale vorm in een algemeen gebruikelijk format aangeleverd. Eventuele kosten van deze overdracht liggen bij Opdrachtnemer.
2.2	Omschakeling van de huidige naar de nieuwe situatie verloopt zonder stagnatie of onderbreking van de toevoer van producten. Om het risico te beperken en de continuïteit te waarborgen dient de Opdrachtnemer uiterlijk 1 oktober 2023 volledig operationeel te zijn. De exacte ingangsdatum is afhankelijk van de benodigde implementatietijd, vakantieperiode en grote evenementen in deze periode. Zodat zonder problemen de overgang naar de (mogelijke) nieuwe leverancier plaats kan vinden.
2.3	Zodra de opdracht gegund is aan Opdrachtnemer, wil de Opdrachtgever van Opdrachtnemer zo snel als mogelijk en uiterlijk binnen twee weken, een gedetailleerd plan van aanpak omtrent de implementatie ontvangen.
2.4	Kosten van de implementatie zijn onderdeel van de Opdracht.
3	Producteisen
3.1	Opdrachtnemer is in staat om alle in het Prijzenblad Bijlage VII genoemde Persoonsgebonden ambulancekleding en huishoudelijk linnen te reinigen.

3.2	In Bijlage XIII Richtlijnen Reiniging Ambupakket zijn de richtlijnen industriële reiniging opgenomen. U dient de Persoonsgebonden ambulancekleding conform deze voorschriften te wassen.
3.3	Al de Persoonsgebonden ambulancekleding dient te worden voorzien van een (bar)code/chip of iets soortgelijks. De kleding wordt op naam verstrekt aan de medewerkers en het moet te volgen zijn hoe vaak bewassing heeft plaatsgevonden op een betreffende kledingstuk. De Opdrachtnemer dient in een registratiesysteem bij te houden hoe vaak een kledingstuk is gewassen. De Opdrachtgever dient inzicht in het systeem te hebben. De Opdrachtnemer beschikt hiervoor over een portal waarbij de Opdrachtgever de mogelijkheid heeft om de Persoonsgebonden ambulancekleding te volgen alsmede de bewassing daarvan.
3.4	De Opdrachtnemer komt tweemaal per week zowel het schoon textiel afleveren als het vuil textiel op halen. Het opgehaalde vuile textiel dient op het eerst komende wisseldag binnen of na vier werkdagen schoon op de locatie retour te zijn. De vaste wisseldagen worden vastgelegd door Opdrachtgever. U dient hiervoor in het implementatieplan dat onderdeel uitmaakt van het Plan van Aanpak (Wens 1) ter advies een voorstel in. De container moet altijd geleegd worden.
3.5	Opdrachtnemer stelt kosteloos voldoende waszakken, containers voor de diverse locaties beschikbaar. VGGM maakt gebruik van door Opdrachtnemer ter beschikking te stellen kledinghangers en kledingbokken. Hierbij moet gelet worden op het gewicht van met name de winterjassen XXXXL. VRGZ krijgt kleding door Opdrachtnemer gevouwen en gestapeld per persoon aangeleverd. Opdrachtnemer mag de kleding centraal op de locaties aangeleverd worden. Opdrachtgever zorgt zelf voor intern transport. Wij adviseren u nadrukkelijk gebruik te maken van de schouw om u hierover goed te laten informeren. Inschrijver kan zich niet beroepen op te weinig informatie wanneer door deelname aan de schouw Inschrijver deze informatie had kunnen hebben.
3.6	Containers/waszakken dienen voorzien te zijn van: -expeditiekaart met vermelding van klantnaam, datum en locatie; -vullijst van de container; -transporthoes.
3.7	Beschermde functies zoals: waterdichtheid, brandvertragende impregnatie, reflectiewaarde en zichtbaarheidswaarde van de Persoonsgebonden ambulancekleding dient behouden te blijven.
3.8	De Persoonsgebonden ambulancekleding moet na wassing blijven voldoen aan de ISO 20471 (zichtbaarheidsnormen). U dient bij de bewassing hiermee rekening te houden.
3.9	Opdrachtnemer garandeert te allen tijde dat schone Persoonsgebonden ambulancekleding en huishoudelijk linnen niet in aanraking komt met vuile Persoonsgebonden ambulancekleding en huishoudelijk linnen. Zowel op de eigen locatie als het terugbrengen van gewassen kleding en linnen.

3.10	Opdrachtgever dienst levert een inspanning om de vuile kleding zonder achtergebleven voorwerpen aan te bieden. Indien u voor het wasproces een inktvlek op andere beschadigingen constateert, dient u dit direct te melden en aan te tonen. De vuile ambulancekleding en huishoudelijk linnen dient, voor rekening en risico van Opdrachtnemer, bij de wasserij voor het wassen nogmaals te worden gecontroleerd op het achterblijven van voorwerpen. Indien blijkt dat na het wasproces een kledingstuk inktvlekken of andere beschadigingen bevat die zijn toe te rekenen aan achtergebleven voorwerpen, dient dit kledingstuk aan Opdrachtnemer te worden vergoed. De achtergebleven voorwerpen dienen mee afgeleverd te worden bij de eerst volgende levering van de schone kleding en huishoudelijk linnen bij de locatie waar de kleding met achtergebleven voorwerpen opgehaald is. Ook wil Opdrachtgever dat dit apart geregistreerd wordt zodat Opdrachtgever intern hierop kan sturen.
3.11	Indien er Persoonsgebonden ambulancekleding binnen 60 wasbeurten door toedoen van Inschrijver, conform bovengenoemde eis, door Opdrachtgever afgekeurd worden, heeft Opdrachtgever het recht een proportionele vergoeding te vorderen betreffende ambulancekledingstuk.
3.12	Indien naar oordeel van de Opdrachtnemer inktvlekken of andere beschadigen haar niet zijn toe te rekenen, dan zal Opdrachtnemer dit gemotiveerd schriftelijk voorleggen aan Opdrachtgever, waarbij Opdrachtnemer het betreffende kledingstuk ter controle separaat zal toezenden aan Opdrachtgever. Uitsluitend indien Opdrachtgever in alle redelijkheid van oordeel is dat de motivatie van Opdrachtnemer van dien aard is dat inktvlekken of andere beschadigingen haar niet zijn toe te rekenen, zal de Opdrachtgever geen vergoeding verlangen.
3.13	Na 60 wasbeurten zal er een schouw plaatsvinden door Opdrachtnemer met daarbij een advies voor Opdrachtgever of het kledingstuk in gebruik blijft. Opdrachtnemer controleert of de Persoonsgebonden Ambulancekleding nog voldoet aan de gestelde normen, zoals de zichtbaarheidseisen (ISO 20471). Indien de kleding niet meer voldoet maakt Opdrachtnemer dat schriftelijk kenbaar bij de Opdrachtgever. Het wordt dan gescheiden aangeleverd aan Opdrachtgever. Opdrachtgever neemt dan een besluit of de kleding terug in gebruik komt.
3.14	De Persoonsgebonden ambulancekleding betreft een met intellectueel eigendom beschermde kledingsoort. De Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat zijn organisatie is ingericht op het wassen en het beheren van deze speciale kleding.
3.15	De vuile Persoonsgebonden ambulancekleding moet op de locaties worden opgehaald. Na het reinigen dient de kleding op de locatie die gekoppeld is aan barcode/chip te worden geretourneerd. Dit betekent vaak dit dat het een andere locatie is dan waar de kleding is opgehaald, maar het is wel één van de locaties waar Opdrachtnemer kleding ophaalt. De ambulance kleding dient gebundeld per persoon en per locatie te worden uitgeleverd.

3.16	Het huishoudelijk linnen dient gebundeld als bulk per soort te worden uitgeleverd. Het huishoudelijk linnen dient te worden geretourneerd waar deze ook is ingeleverd.
3.17	Overtallige verpakkingsmaterialen worden door Opdrachtnemer retour genomen.
4	Reparatie / herstel en vermaken
4.1	Opdrachtnemer is in staat tot kleine reparatie/herstel- en eenvoudige vermaakwerkzaamheden uit te voeren. De te repareren / herstellen / te vermaken kleding dient op de genoemde locaties opgehaald te worden en tevens afgeleverd te worden. De te repareren / herstellen / te vermaken kleding zal apart worden aangeleverd.
4.2	Opdrachtnemer draagt zorg voor de middelen om de betreffende textiel duidelijk en apart aan te kunnen leveren. Opdrachtnemer levert hiervoor een formulier/etiket aan waarop Opdrachtgever kan aangeven welke reparatie het betreft.
4.3	De termijn voor uitvoering van reparatie/herstel- en vermaakwerkzaamheden is maximaal 5 werkdagen vanaf aanlevering. Dit staat los van het wasproces.
4.4	Persoonsgebonden Ambulancekleding die, na overleg met en met toestemming van de Opdrachtgever niet meer voor reparatie/herstel/vermaak in aanmerking komt, wordt voorzien van een kenmerk "afgekeurd". De afgekeurde kleding, omdat dit "beschermd" kleding betreft, dienen retour te komen naar Opdrachtgever.
5	Huur Huishoudelijk textiel
5.1	Opdrachtnemer huurt van Opdrachtgever: Keukendoeken Theedoeken Handdoeken 50cm/100cm Slopen
5.2.	Aan het Huishoudelijk textiel worden de volgende eisen gesteld: • is niet wit maar gekleurd; • onbeschadigd wanneer het gewassen wordt teruggebracht; • voor zien van een lusje; • herkenbaar als van Opdrachtnemer (bijvoorbeeld voorzien van een label). Het ophalen, wassen en brengen gaat mee in het normale logistiek proces voor de persoonsgebonden Kleding.
6	Facturering en betaling
6.1	Opdrachtnemer factureert in pdf-formaat per e-mail en indien de Opdrachtgever hierom verzoekt in UBL-formaat (Universal Business Language).
6.2	Factureringseisen: 1. De Opdrachtnemer factureert per maand achteraf; 2. Opdrachtnemer factureert VGGM en VRGZ afzonderlijk

	3. Alle facturen zijn deugdelijk gespecificeerd per kostenplaats, locatie, zodat blijkt welke bedragen op grond van welke afspraken in rekening worden gebracht/worden gecrediteerd; 4. Facturen zijn voorzien van inkoopordernummer/contractnummer; 5. Creditnota's dienen separaat digitaal verstuurd te worden, onder vermelding van het inkoopordernummer/routenummer van de nadere opdracht, waarop de creditnota betrekking heeft.
6.3	Betaling van de facturen vindt plaats binnen 30 dagen na ontvangst van de desbetreffende factuur.
6.4	Eventuele creditering bij onjuiste facturering, zal door Opdrachtnemer plaatsvinden binnen 30 dagen na constatering daarvan dan wel verzoek daartoe door Opdrachtgever.
6.5	Door Inschrijver ingediende tarieven zijn prijspeil 2024 en kunnen bij verlenging van de overeenkomst voor de eerste maal op 1 januari 2025 worden geïndexeerd met CBS Dienstenprijsindex. Deze tarieven kunnen vervolgens jaarlijks worden geïndexeerd. De prijsaanpassing vindt plaats op basis van het volgende indexeringscijfer: de Dienstenprijsindex (DPI 2015=100) commerciële dienstverlening op basis van het laatst gepubliceerde kwartaalcijfer (jaarmutatie) voorafgaand aan de datum van indexering. Opdrachtnemer dient één kalendermaand voorafgaand aan de ingangsdatum van herziening de nieuwe bedragen in bij Opdrachtgever. Deze wijzigingen zijn pas geldig en mogen pas worden doorgevoerd na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever. Inhaalslagen op indexering is niet mogelijk.
7	Managementinformatie / Evaluatie
7.1	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever op adequate en zorgvuldige wijze over de werkzaamheden in het kader van de overeenkomst. Opdrachtnemer levert hiervoor elk kwartaal in ieder geval een managementrapportage in MsExcel format. De managementinformatie (achteraf) omvat minimaal: - omzet per locatie; - overzicht van het aantal bewassing per persoon per kledingstuk / per bulk kledingstukken en per huishoudelijk linnen (per locatie); - het actueel overzicht in aantal gerepareerde/herstelde en vermaakte textiel (per persoon en locatie); - overzicht van afgekeurde ambulancekleding in aantal en soort (per locatie); - klachtenregistratie met vermelding van openstaande en afgehandelde klachten in tijd en doorlooptijd.
7.2	Gedurende de contractperiode vindt evaluatief overleg plaats tussen Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. Tijdens dit overleg komen de volgende punten aan de orde: • tevredenheid interne klanten (gebaseerd op klantgerichtheid, bereikbaarheid, probleemoplossend vermogen, flexibiliteit, zakelijkheid, kundigheid en initiatief in

	communicatie); • evaluatie en beoordeling van de contractuele afspraken; • managementrapportages en toelichting; • klachtenregistratie en behandeling; • kwaliteit van de geleverde informatie (o.a. duidelijkheid rapportages, voldoende maatwerk, tijdigheid en dergelijke). Indien Opdrachtgever dan wel Opdrachtnemer daar aanleiding toe ziet kan deze het initiatief nemen tussentijds extra te evalueren. Uitkomsten van evaluaties worden door Opdrachtgever meegenomen in de keuze ten aanzien van mogelijke verlengingsopties.
8	Meldingen- en Klachtenprocedure
8.1	Wij maken een onderscheid tussen meldingen en klachten. Meldingen gaan over incidentele en zich niet herhalende voorvallen. Op meldingen wordt direct gereageerd (in ieder geval de volgende werkdag) en gehandeld. U zal direct zorgen voor een eventuele oplossing of preventieve maatregel daarbij en deze (wanneer nodig) voorleggen aan de Opdrachtgever. Wanneer meldingen niet worden opgelost kan dit leiden tot klachten. U wijkt dan te vaak af van de eisen in dit Programma van Eisen. Van een klacht is in ieder geval sprake als deze als zodanig door ons wordt bestempeld. Deze klachten kunnen worden ingediend bij u en bij ons.
8.2	Opdrachtnemer dient over een interne klachtenregistratie- en afhandelingsprocedure te beschikken. De klachtenafhandeling dient minimaal te voldoen aan de eisen uit dit beschrijvend document. De procedure dient onderscheid te maken naar aard van de klachten, te weten enerzijds de klachten welke het gevolg zijn van gebreken in de dienstverlening en anderzijds klachten over onjuiste facturen en overige zaken. In de procedure dient tevens beschreven te worden hoe Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever(s) terugkoppelt op welke wijze de klacht is afgehandeld. Eenzelfde soort klachten wordt zo mogelijk geclusterd en terugkoppeling vindt met zo min mogelijk administratieve last plaats.
8.3	De klachtenprocedure dient gesteld te zijn in de Nederlandse taal.
8.4	Klachten dienen binnen vier werkdagen schriftelijk (brief of e-mail) te worden afgehandeld. Voor telefonische klachten geldt dit vanaf de meldingsdatum van de klacht. Voor schriftelijk binnengekomen klachten geldt dit vanaf de ontvangstdatum van de klacht. U houdt een registratie bij van de meldingen en klachten die u krijgt. U verzorgt de klachtenregistratie. Wij ontvangen binnen dezelfde termijnen als de klager een kopie van de afhandelingsbrief/mail. Wij hechten grote waarde aan een efficiënt werkende klachtenregistratie- en klachtenafhandelingsprocedure. Data uit deze (klachten)procedure zullen een belangrijke bron van en graadmeter voor de kwaliteitsbeoordeling (zie 7.2.) zijn. Van iedere klacht en melding dient in ieder geval het volgende te worden geregistreerd: • naam en adres van de klager/melder;

	• de datum van indiening; • de datum van afdoening van de klacht/melding; • de aard van de ingediende klacht/melding; • datum en tijdstip van de rit waarop de klacht/melding betrekking heeft; • op welke wijze en met welk resultaat de ingediende klacht is afgehandeld; • welke maatregelen er genomen zijn naar aanleiding van de klacht; • welke klachten wel en niet tot tevredenheid van de indiener zijn afgehandeld; • indien van toepassing: de reden waarom de klachten niet tot tevredenheid van de indiener zijn afgehandeld.
8.5	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van de ingezette materialen, middelen en machines. De onderaannemers dienen aan dezelfde eisen te voldoen. De Opdrachtnemer heeft de plicht om schade gesignaleerd door de medewerkers van de Opdrachtnemer, dan wel veroorzaakt door medewerkers van de Opdrachtnemer, per eerste gelegenheid te melden aan de contactpersoon van Opdrachtgever.
9	Privacy/Security
9.1	De Opdrachtnemer dient zich aan alle van toepassing zijnde geldende wet- en regelgeving, normen en richtlijnen te houden inzake gegevensbescherming en privacy, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de Uitvoeringswet Algemene verordening Gegevensbescherming (UAVG) en eventuele latere aanpassingen van de voorgaande wet- en regelgeving, en alle gerechtelijke of administratieve interpretatie hiervan, en leidraden, richtsnoeren, praktijkcodes, goedgekeurde gedragscodes of goedgekeurde certificatiemechanismen die uitgegeven zijn door de Autoriteit Persoonsgegevens of een andere toezichthouder die verantwoordelijk kan zijn voor het afdwingen van de naleving van deze wet- en regelgeving. De opdrachtnemer heeft alle noodzakelijke organisatorische, procedurele en technische (beveiligings)maatregelen genomen om gedurende de volledige looptijd van de Raamovereenkomst het beschermen van de persoonsgegevens te borgen op een wijze die voldoet aan de AVG. NOTE: Onderdeel van de Raamovereenkomst is ook een Verwerkersovereenkomst. Het concept hiervoor is opgenomen als Bijlage XII
9.2	Opdrachtnemer dient te beschikken over een privacyreglement dat minimaal voldoet aan de uitgangspunten van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG (uAVG).
9.3	Opdrachtnemer gaat zorgvuldig om met de gegevens die worden verstrekt. Gegevens worden enkel gebruikt voor het uitvoeren van de specifieke opdracht. Gegevens worden niet langer bewaard dan nodig voor de specifieke opdracht. Gegevens worden vernietigd zodra dit mogelijk is. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de ter beschikking gestelde informatie nooit aan onbevoegden worden afgegeven en eveneens nooit toegankelijk zijn voor onbevoegden.

9.4	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle (vertrouwelijke) gegevens op een veilige wijze uitgewisseld kunnen worden naar de Opdrachtgever.
9.5	Opdrachtnemer zorgt voor passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen; opdrachtnemer stuurt het overzicht van de genomen maatregelen mee. Deze dienen opgenomen te worden in de verwerkersovereenkomst.
9.6	De opdrachtnemer meldt (beveiligings)incidenten direct aan VGGM, en als dat wettelijk noodzakelijk is ook aan de Autoriteit Persoonsgegevens. Bij niet gemelde incidenten waar persoonsgegevens bij betrokken zijn, zal VGGM een ontvangen boete en ontstane schade verhalen op de opdrachtnemer. Wanneer een kwetsbaarheid is geconstateerd bij de opdrachtnemer, dan zorgt de opdrachtnemer er ook voor dat deze wordt opgelost.
9.7	Op verzoek van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer bewijsstuk(ken) aan te leveren en/of aan te tonen dat Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde eisen in dit Programma van Eisen
10	Openen en sluiten van locaties
10.1	Opdrachtgever heeft zowel tijdelijke als vaste locaties. Opdrachtnemer moet hiermee flexibel omgaan.
10.2	Toegang tot de objecten van Opdrachtgever wordt in overleg met Opdrachtgever geregeld. Op die objecten waar de medewerker van Opdrachtnemer sleutels/toegangspas/-code van Opdrachtgever in het bezit heeft, is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het beheer. Bij verlies of misbruik van toegangspassen en sleutels is Opdrachtnemer aansprakelijk voor de als gevolg daarvan door Opdrachtgever geleden schade.
10.3	Indien Opdrachtgever haar locaties wenst uit te breiden, dient Opdrachtnemer dit te volgen. De nieuwe locaties worden opgenomen in de raamovereenkomst en de wasserijdienstverlening vindt dit plaats onder dezelfde condities van de raamovereenkomst.
11	Wetgeving
11.1	Alle te leveren producten en diensten voldoen gedurende de looptijd van de nadere overeenkomst aan alle relevante en actuele vigerende Europese en nationale wet- en regelgeving.
11.2	Opdrachtnemer houdt zich aan de geldende (Europese) (toekomstige) wetten, verordeningen, besluiten, maatregelen en voorschriften die door de rijksoverheid, de provinciale en gemeentelijke overheid dan wel door andere daartoe wettelijk aangewezen organen zijn vastgesteld. Ook ten aanzien van het milieu en duurzaamheid in het algemeen en van de wasserijdienstverlening in het bijzonder. Voor zover een activiteit (nog) niet valt onder een wettelijke regeling, handelt de Inschrijver met inachtneming van de vereiste zorg voor het milieu.
11.3	Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever proactief over nieuwe

	wetgeving, welke invloed kan hebben op de producten, dienstverlening en bedrijfsvoering van de Opdrachtgever.
11.4	Iedereen die voor zijn werkzaamheden (zoals chauffeurs) locaties van VGGM en VRGZ moet betreden is in het bezit van een geldige verklaring omtrent het gedrag (VOG).
11.5	Opdrachtgever is niet aansprakelijk wanneer Opdrachtnemer zich niet houdt aan wet- en regelgeving, zoals milieuvorschriften.
11.6	Opdrachtnemer maakt bij chemisch reinigen met het oplosmiddel Perchloorethyleen (PER) gebruik van '6e generatie' PER-reinigingsapparatuur. Onder '6e generatie' PER-reinigingsapparatuur wordt verstaan: reinigingsapparatuur ten behoeve van kledingreiniging met het oplosmiddel Perchloorethyleen, dat in elk geval over de volgende eigenschappen beschikt: • het apparaat beschikt over een laagniveausensor, waardoor niet meer PER wordt opgepompt dan nodig is voor het betreffende ladingsgewicht; • het apparaat beschikt over een anti-pluis-coating (kataphorese), die voorkomt dat stof achterblijft aan de binnenkant van de waterafscheider; • het apparaat beschikt over een luchtreiniger die zodanig is ingericht dat de restwarmte wordt gebruikt om de koolfilter te regenereren; • het apparaat beschikt over een volledig emissievrij uitruimsysteem dat zodanig is ingericht dat de vrijkomende damp uit het destillatieresidu wordt teruggevoerd in het destilleer; • het apparaat beschikt over een stoominjector die er voor zorgt dat de hoeveelheid PER in het destillatieresidu wordt geminimaliseerd. Opdrachtnemer hoeft niet te voldoen aan deze milieueisen wanneer deze strijdig zijn met de door Opdrachtgever gestelde wasvoorschriften.
11.7	Opdrachtnemer maakt voor het reinigen, zonder speciale behandeling, gebruik van milieuvriendelijke wasmiddelen die voorzien zijn van een (geldig) certificaat van een ISO type I milieukeurmerk of wasmiddelen die aantoonbaar voldoen aan de eisen van dit milieukeur. <i>Mogelijke bewijsmiddelen</i> • (Geldig) certificaat van een ISO type I milieukeurmerk, waarvan de eisen overeenkomen met de in dit criterium gestelde eisen, of een gelijkwaardig certificaat. Meer informatie over ISO type I milieukeurmerk is te vinden op de website van PIANOo. • Technisch dossier van de fabrikant. • Keuringsrapport van een erkende instantie. • Of gelijkwaardig. Opdrachtnemer hoeft niet te voldoen aan deze milieueisen wanneer deze strijdig zijn met de door Opdrachtgever gestelde wasvoorschriften.
11.8	Wanneer Opdrachtnemer kartonnen dozen gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit post-consumer gerecycled karton te bestaan. Wanneer niet-biobased kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Bij dit criterium gaat het om materiaal dat afkomstig is van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld, zoals consumentenafval (post-consumer fase).

	Als er om bepaalde redenen niet kan worden voldaan aan deze eis, moet de inschrijver dit onderbouwd toelichten. Definities, conform Besluit beheer verpakkingen 2014 §1. Begripsbepalingen, Artikel 1: 1. verpakkingen: alle producten, vervaardigd van materiaal van welke aard ook, die kunnen worden gebruikt voor het insluiten, beschermen, verladen, afleveren en aanbieden van andere producten, van grondstoffen tot afgewerkte producten, over het gehele traject van producent tot gebruiker of consument, wegwerpartikelen die voor dit doel worden gebruikt daaronder begrepen, waarbij verpakkingen uitsluitend omvatten verkoop- of primaire verpakkingen, verzamel- of secundaire verpakkingen en verzend- of tertiaire verpakkingen, en - o waarbij producten als verpakking worden beschouwd indien zij aan het vorenstaande voldoen, ongeacht andere functies die de verpakking ook kan vervullen, tenzij het product integraal deel uitmaakt van een ander product en het nodig is om dat product tijdens zijn levensduur te bevatten, te ondersteunen of te bewaren en alle elementen bedoeld zijn om samen gebruikt, verbruikt of verwijderd te worden; - o waarbij producten die ontworpen en bedoeld zijn om op het verkooppunt te worden gevuld alsmede wegwerpartikelen die in gevulde toestand worden verkocht of die ontworpen en bedoeld zijn om op het verkooppunt te worden gevuld, slechts als verpakking worden beschouwd indien zij een verpakkingsfunctie hebben, en - o waarbij de componenten van een verpakking en de bijbehorende in de verpakking verwerkte elementen worden beschouwd als deel van de verpakking waarin ze verwerkt zijn en waarbij de bijbehorende elementen die aan een verpakt product hangen of bevestigd zijn en die een verpakkingsfunctie hebben, als verpakking worden beschouwd, tenzij zij integraal deel uitmaken van dit product en alle elementen bedoeld zijn om samen verbruikt of verwijderd te worden. 2. verkoop- of primaire verpakking: verpakking die zo is ontworpen dat zij voor de eindgebruiker of consument op het verkooppunt een verkoopheenheid vormt. 3. verzamel- of secundaire verpakking: verpakking die zo is ontworpen dat zij op het verkooppunt een verzameling van een aantal verkoopheenheden vormt, ongeacht of deze als dusdanig aan de eindgebruiker of consument wordt verkocht, dan wel alleen dient om de rekken op het verkooppunt bij te vullen en die van het product kan worden verwijderd zonder dat dit de kenmerken ervan beïnvloedt. 4. verzend- of tertiaire verpakking: verpakking die zo is ontworpen dat het verladen en het vervoer van een aantal verkoopheenheden of verzamelverpakkingen wordt vergemakkelijkt om fysieke schade door verlading of transport te voorkomen, weg-, spoor-, scheeps- of vliegcontainers daaronder niet begrepen. Definitie gerecycled of secundair materiaal : materiaal dat verkregen is via opwerking van afvalmateriaal. Dit kan een afvalstroom in een productieproces zijn (Pre-consumer fase) of afkomstig van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld, zoals consumentenafval (Post-consumer fase).
--	---

	• Pre-consumer materiaal (of: postindustriële restmateriaal) is restmateriaal dat geen afval wordt in een productieproces. Uitgesloten is hergebruik zoals nabewerking en schroot, dat gegenereerd wordt in een proces en kan worden teruggewonnen binnen hetzelfde proces. Het gaat om materiaal gegenereerd door de industrie en niet is gebruikt door de consument; • Post-consumer materiaal is restmateriaal dat door huishoudens of door commerciële, industrieën institutionele voorzieningen wordt geproduceerd in hun rol als eindgebruikers van het product en dat niet langer voor het beoogde doel kan worden gebruikt. Dit omvat retouren van materiaal uit de distributieketen. Het gaat om materiaal afkomstig uit eerder gebruik of uit reststromen en dat primaire materialen vervangt. Het materiaal kan afkomstig zijn van zowel soortgelijke als andersoortige producten dan het doelproduct. Kenmerkend voor recycling is dat het materiaal gescheiden wordt tot een zo zuiver mogelijke grondstof en aan het begin van een productieproces wordt heringevoerd. Op voorhand van het recyclingproces is doorgaans niet bekend in welk eindproduct het materiaal terecht komt. Er is een bewerking nodig om de materialen opnieuw in te kunnen zetten in de oorspronkelijke of andere toepassing. Opdrachtnemer hoeft niet te voldoen aan deze milieueisen wanneer deze strijdig zijn met de door Opdrachtgever gestelde voorschriften.
--	--

Bijlage VI Akkoord verklaring

Hierbij verklaart ondergetekende:

- dat Inschrijver volledig instemt met de in **Bijlage V**, van dit Beschrijvend Document beschreven **Programma van eisen** en eventuele aanvullingen/wijzigingen als vermeld in de Nota van Inlichtingen en verklaart dat hij gedurende de looptijd van de raamovereenkomst aan deze eisen zal blijven voldoen;
- *zonder voorbehoud* akkoord te gaan met de contractuele bepalingen als vermeld in **Bijlage VIII Concept Raamovereenkomst** van het Beschrijvend Document EA Wasserij dienstverlening en huur van textiel VGGM en VRGZ met daarin verwerkt de wijzigingen als vermeld in de Nota van Inlichtingen.
- de contractuele bepalingen als vermeld in **Bijlage XII Concept Verwerkersovereenkomst** van het Beschrijvend Document EA Wasserij dienstverlening en huur van textiel VGGM en VRGZ met daarin verwerkt de wijzigingen als vermeld in de Nota van Inlichtingen.
- *zonder voorbehoud* akkoord te gaan met de **werkwijze** zoals genoemd in het **Beschrijvend Document EA Wasserij dienstverlening en huur van textiel VGGM en VRGZ** en de eventuele aanvullingen/wijzigingen als vermeld in de Nota van Inlichtingen.

Naam	
Functie	
Onderneming	
Handtekening	
Plaats en datum	

Bijlage VII Prijzenblad

(separate Bijlage)

Bijlage VIII Concept Raamovereenkomst

(separate Bijlage)

Bijlage IX Klachtenprocedure en klachtenformulier

(separate Bijlage)

Bijlage X ARVODI-2018

(separate Bijlage)

Bijlage XI Overzicht van de standplaatsen, kledingstukken en aantal wassingen per kledingstuk

(separate Bijlage)

Bijlage XII Concept Verwerkersovereenkomst

(separate Bijlage)

Bijlage XIII Richtlijnen Reiniging Ambupakket

(separate Bijlage)

Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden (VGGM)
verzorgt Ambulance, Brandweer, GGD en GHOR voor de gemeenten Gelderland-Midden



Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden

Postbus 5364
6802 EJ ARNHEM
T 0800 8446 000
E info@vggm.nl
I www.vggm.nl