

Bijlage L

Handelingskader Raamovereenkomst Ontwerp- en adviesdiensten vastgoedprojecten

Datum: 22-3-2024
Versie: 2.0

Inhoud

1.	Inleiding.....	2
1.1	Centraal Orgaan opvang asielzoekers	2
1.1.1	Afdeling Vastgoed en Facilitair	2
1.1.2	Opvang en Begeleiding.....	3
1.2	Beschrijving van de Vastgoedportefeuille	3
2.	Procedure Nadere Opdrachten	4
2.1	Inleiding.....	4
2.2	Procedures	4
2.2.1	Mini-competitie.....	4
2.2.2	1 op 1 uitvraag	5
2.2.3	Overige voorwaarden.....	5
2.3	Soorten opdrachten	6
2.4	Beoordeling en gunning	6
2.4.1	Aanbieding en beoordeling	6
2.4.2	Gunning.....	6
2.4.3	Evaluatie en bezwaartermijn.....	7
3.	Communicatiemodel.....	7
3.1	Contactpersonen en overleggen	7
3.2	Overlegstructuur	7
3.3	Escalatie	8
3.4	Verslaglegging	8
4.	Kwaliteit en monitoring (KPI's).....	9
4.1	Klanttevredenheid.....	9
4.2	Beoordeling KPI's	9
5.	Aanvullende eisen	10
5.1	Certificaten en erkenning.....	10

Annexen

Annex 01	Definitielijst
Annex 02	Overdrachtsprotocol
Annex 03	Bezoekersreglement
Annex 04	Document aanleveren revisie stukken
Annex 05	Protocol infectieziekten
Annex 06	Tekeningen protocollen beheerfase

1. Inleiding

Dit document bevat de nadere bepalingen voor de raamovereenkomst Ontwerp- en adviesdiensten. In dit hoofdstuk wordt het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA) (hierna te noemen Opdrachtgever) als organisatie toegelicht. Begrippen met een toelichting in de begrippenlijst staan met hoofdletter geschreven. Voor een beschrijving van deze begrippen in de definitielijst wordt verwezen naar Annex 1.

1.1 Centraal Orgaan opvang asielzoekers

Wie in Nederland asiel aanvraagt, heeft recht op opvang. Opdrachtgever is een zelfstandig bestuursorgaan en biedt die opvang: veilige huisvesting, noodzakelijke middelen en begeleiding als voorbereiding op een toekomst in Nederland of het land van herkomst.

1.1.1 Afdeling Vastgoed en Facilitair

De afdeling Vastgoed en Facilitair (hierna: V&F) draagt zorg voor voldoende fysieke huisvesting van vluchtelingen, medewerkers en (keten)partners. Het doel van Opdrachtgever '*Elke bewoner een plek*' is de verantwoordelijkheid van deze afdeling. Hieronder vallen ook de veiligheid en leefbaarheid van de Locaties. Ook goederenlogistiek is onderdeel van de Werkzaamheden. Dit alles wordt gedaan in goede samenwerking met alle betrokken afdelingen en ketenpartners.

Door de Locaties te ontwikkelen, exploiteren, onderhouden, beheren en af te stoten is de afdeling V&F verantwoordelijk voor het gehele vastgoedproces. Om dat gestructureerd uit te kunnen voeren is de afdeling opgedeeld in drie teams en een stafafdeling.

1. Team Vastgoedontwikkeling

Dit team zorgt voor de afstemming met de lokale besturen en zorgt dat locaties worden (her)ontwikkeld. Het team Vastgoedontwikkeling is verantwoordelijk voor de (her)ontwikkeling en realisatie van passende huisvesting binnen de kaders. Er wordt onderscheid gemaakt in drie typen projecten:

- herontwikkelingen van bestaande Locaties;
- vastgoedontwikkelingsprojecten op nieuwe Locaties;
- Vastgoedprojecten die verder gaan dan reguliere functionele aanpassingen op Locaties.

2. Team Vastgoedexploitatie

Dit team is verantwoordelijk voor de in gebruik zijnde Locaties en daarmee ook verbouwingen, uitbreidingen en het onderhouden van de in gebruik zijnde Locaties.

3. Team Facilitair en Expertise

Dit team adviseert over brandveiligheid, asbest en legionella en ondersteunt de teams Vastgoedontwikkeling en Vastgoedexploitatie met adviezen over installatietechniek, energiemangement, klachtenonderhoud en Storingen. Daarnaast verzorgen zij ook goederenlogistiek, contractbeheer, projectadministratie en facility management.

4. De staf

De staf ondersteunt het management en de teams bij de dagelijkse Werkzaamheden en adviseert, begeleidt en ontwikkelt op inhoudelijke onderwerpen zoals portefeuillestrategie, bedrijfsvoering en beleid.

Bij deze projecten wordt een multidisciplinair intern projectteam samengesteld. De Vastgoedregisseur vervult vanuit zijn projectverantwoordelijkheid naar buiten toe de opdrachtgeversrol, vormt en stuurt een ontwerpteam en bouwteam aan, stelt integrale besluitvormingsstukken op, voert een adequate projectadministratie en heeft een verantwoordelijkheid voor budget, planning, kwaliteit en organisatie. Daarnaast verzorgt de Vastgoedregisseur de projectinhoudelijke afstemming met de andere teams binnen de afdeling, de directie, locatiemanager, verhuurders, gemeente(lijke) diensten en leveranciers. Iedere Vastgoedregisseur is verantwoordelijk voor een aantal projecten in de ontwikkel- en/of realisatiefase.

1.1.2 Opvang en Begeleiding

De directie Opvang & Begeleiding (hierna O&B) zorgt voor de opvang, begeleiding en de in-, door- en uitstroom van de bewoners op alle Locaties van Opdrachtgever. Opvangmedewerkers houden zich bezig met menswaardige en duurzame opvang en begeleiding van asielzoekers. Zij vervullen een centrale rol in het opvangproces in Nederland. In goede samenwerking met betrokken partners speelt Opdrachtgever flexibel, transparant en voorspelbaar in op veranderingen, bijvoorbeeld als het gaat om aantallen, nationaliteit en achtergrond van de asielzoekers.

O&B creëert, samen met partners, doelmatige, duurzame, veilige, menswaardige en flexibele opvangvormen en biedt daarbij maatschappelijke meerwaarde, bijvoorbeeld op het gebied van (arbeids-)participatie, lokale investeringen en huisvesting.

1.2 Beschrijving van de Vastgoedportefeuille

Opdrachtgever heeft een zeer diverse Vastgoedportefeuille, het betreft zowel huur- als eigendomslocaties. Er zijn met diverse lokale overheden bestuursovereenkomsten voor korte, lange en onbepaalde perioden gesloten. De Vastgoedportefeuille bestaat zowel uit tijdelijke als permanente Objecten en kan variëren van (voormalige) kloosters, kazernes, verzorgingstehuizen, kantoorobjecten, unitbouw, recreatiewoningen, caravans, voormalige gevangenen tot monumentale Objecten.

Opdrachtgever is een organisatie met veel dynamiek. Verwachte en onverwachte gebeurtenissen in de wereld zorgen ervoor dat de in- en uitstroom van asielzoekers fluctueert. Deze dynamiek werkt door in de totale Vastgoedportefeuille.

Op de Locaties wonen asielzoekers. Zij wonen en leven hier zelfstandig. Er zijn verschillende soorten opvanglocaties. Bijvoorbeeld Locaties waar statushouders worden opgevangen totdat ze een huis krijgen, maar ook Locaties waar afgewezen asielzoekers nog een korte periode mogen wonen om hun vertrek voor te bereiden.

2. Procedure Nadere Opdrachten

2.1 Inleiding

Binnen de percelen van de Raamovereenkomst worden Nadere Opdrachten uitgezet. De opdrachten worden conform drempelbedragen uitgevraagd (zie tabel 1). Aan de hand van een Offerteaanvraag van Opdrachtgever kan een Offerte worden uitgebracht door Opdrachtnemer.

Offertes zullen getoetst worden op marktconformiteit. Indien deze naar het oordeel van het COA niet marktconform zijn heeft het COA het recht offertes op te vragen en de opdracht na een inkooptraject overeenkomstig het COA-inkoopbeleid op te dragen aan andere raamcontractanten of ondernemingen buiten de raamovereenkomst.

2.2 Procedures

Binnen het betreffende Perceel worden Nadere Opdrachten uitgevraagd door middel van 1 op 1 uitvraag of door middel van minicompentie. Alleen bij een crisis- en/of calamiteit kan Opdrachtgever afwijken van de minicompentie. Opdrachtgever zal Opdrachten als volgt uitvragen:

Omvang (excl. BTW)	Aantal inschrijvers	Soort procedure	Toetsing en advies inkoop
< € 30.000	n.v.t.	1 op 1 uitvraag	Nee
€30.000 < €50.000	n.v.t	1 op 1 uitvraag	Nee
> € 50.000	Perceel 1: 5 partijen Perceel 2: 3 partijen Perceel 3: 3 partijen Perceel 4: 3 partijen Perceel 5: 3 partijen Perceel 6: 3 partijen Perceel 7: 3 partijen	Minicompentie	Ja

Tabel 1: Drempelbedragen onder de Raamovereenkomst

2.2.1 Mini-compentie

Binnen de percelen van de Raamovereenkomst worden Nadere Opdrachten voor grote vastgoedprojecten van meer dan € 50.000 uitgezet door middel van een minicompentie. De uitvraag doet het COA aan alle opdrachtnemers in het betreffende perceel. Opdrachtnemers hebben de keuze om wel of niet mee te doen aan de uitvraag. Met behulp van het aanbestedingsplatform van Opdrachtgever¹ wordt een minicompentie uitgeschreven tussen de Opdrachtnemers. Alle raamcontractanten in het Perceel ontvangen van te voren een melding dat er een nieuwe Opdracht gepubliceerd gaat worden. Opdrachtnemers dienen bij aankondiging binnen 5 werkdagen kenbaar te maken of zij beschikbaar zijn. Na deze deadline

¹ TenderNed

of bij geen reactie gaat aanbestedende dienst ervan uit dat inschrijver niet beschikbaar is/geen interesse heeft in de nadere uitvraag.

Indien minder dan twee opdrachtnemers deelnemen aan een minicompentie heeft de opdrachtgever het recht opdrachtnemers (tot een maximum van totaal vijf deelnemers aan de minicompentie) van een ander perceel uit te nodigen maar is hiertoe niet verplicht. De opdrachtgever kan dan de opdrachtnemers uit de andere percelen uitnodigen. Deze opdrachtnemers uit de andere percelen kunnen hun interesse/beschikbaarheid kenbaar maken, waarna de opdrachtgever zelf een loting zal organiseren onder de partijen die deel willen nemen aan de minicompentie.

De Opdrachtgever stelt een minicompentie op met daarin onder andere een beschrijving van de Opdracht(en), de van toepassing zijnde eisen en voorwaarden. De keuze voor het gunningscriterium en de wijze van beoordelen zullen specifiek voor het project beschreven worden. Een minicompentie kan gegund worden op basis van beste prijs kwaliteit verhouding (bijv. Prijs, plan van aanpak of planning) of op laagste prijs. De doorlooptijden van de minicompentie worden per opgave bepaald. Hierbij worden tenminste de termijnen van de meervoudig onderhandse procedure volgens het ARW2016 gevolgd.

Voor het uitbrengen van een Inschrijving kunnen geen kosten in rekening worden gebracht.

2.2.2 1 op 1 uitvraag

De vastgoedregisseur van de afdeling V&F bepaalt per nadere overeenkomst de vraag en stelt de uitvraag en offertedocumenten op. De 1:1 uitvragen worden door de vastgoedregisseur en met kennisgeving aan de contractmanager uitgevoerd, via e-mail. De vastgoedregisseur van de afdeling V&F is verantwoordelijk voor de rechtmatigheid. Offertes zullen getoetst worden op marktconformiteit. Indien deze naar het oordeel van het COA niet marktconform zijn heeft het COA het recht offertes op te vragen en de opdracht na een inkooptraject overeenkomstig het COA-inkoopbeleid op te dragen aan andere raamcontractanten.

Een opdrachtnemer dient na uitnodiging binnen 2 werkdagen kenbaar te maken of zij beschikbaar is/interesse heeft in deze opdracht. Indien opdrachtnemer niet (tijdig) reageert gaat opdrachtgever ervan uit dat opdrachtnemer niet beschikbaar is/geen interesse heeft. Bij geen interesse of geen reactie zal een nieuwe loting onder de resterende Raamcontractanten worden gehouden.

Indien Opdrachtgever dit wenst kan ook de procedure mini-compentie worden gevolgd.

2.2.3 Overige voorwaarden

Opdrachtnemer is niet verplicht een aanbieding uit te brengen voor de minicompentie waarvoor zij uitgenodigd worden, maar dient hier wel over te rapporteren. Indien geen geschikte inschrijvingen zijn ontvangen dan heeft de Opdrachtgever het recht de Nadere Opdracht uit te vragen buiten de Raamovereenkomst.

2.3 Soorten opdrachten

Binnen de Raamovereenkomst is er een grote diversiteit aan projecten en contractvormen die opdrachtgever daarbij kan hanteren, zoals:

- Bouwteam (DNR + UAV);
- Flexbouw;
- Traditionele bouwprojecten;
- (Stabu) bestek en/of werkomschrijving (UAV);
- Engineer/Design & Build (UAV-gc);
- Engineer/Design, Build en Maintain (UAV-gc);
- Turnkey;

Deze opsomming is niet limitatief. Het staat de Opdrachtgever vrij om te kiezen voor een andere manier of vorm van uitvraag. Op alle uitvragen zijn de technische en functionele vereisten uit dit document van toepassing. Bij de Nadere Opdrachten zijn de onderstaande documenten van toepassing:

Annex 03 Bezoekersreglement

Annex 04 Document aanleveren revisie stukken

Annex 05 Protocol infectieziekten

Annex 06 Tekeningen protocollen beheerfase

2.4 Beoordeling en gunning

2.4.1 Aanbieding en beoordeling

De door de Opdrachtgever te ontvangen aanbidding wordt beoordeeld op basis van de gunningscriteria en inschrijvingsvereisten met in achtname van de in de Raamovereenkomst beschreven voorwaarden.

2.4.2 Gunning

Nadat de beoordeling van de aanbidding heeft plaatsgevonden wordt de mededeling van de voorlopige gunningbeslissing via het Aanbestedingsplatform gepubliceerd. De mededeling aan de afgewezen Opdrachtnemers bevat de relevante redenen voor de afwijzing. Aan het voornemen tot gunnen kunnen geen rechten worden ontleend. Het COA kan derhalve uit eigen beweging terugkomen op het voornemen tot gunnen of kan besluiten de procedure te staken, zonder dat de opdrachtnemer aan wie hij voornemens was te gunnen of die de winnende aanbidding heeft gedaan, aanspraak kan maken op enige schadeloosstelling.

De mededeling van de gunning aan de winnende inschrijver houdt geen aanvaarding van het aanbod in, zoals bedoeld in artikel 6:217 BW.

Opdrachtverlening vindt per uitvraag plaats door het ondertekenen van een Nadere Overeenkomst met één Opdrachtnemer (de winnaar van de minicompetitie).

De Opdrachtgever kan op ieder moment besluiten om de minicompetitie terug te trekken of de Nadere overeenkomst niet te sluiten zonder dat een Opdrachtnemer daar rechten aan kan ontleiden.

2.4.3 Evaluatie en bezwaartermijn

Indien een Opdrachtnemer zijn aanbieding en de minicompetitie wil evalueren kan hiervoor een afspraak gemaakt worden. Indien een opdrachtnemer bezwaren heeft tegen de gunningbeslissing, kan de opdrachtnemer dit kenbaar maken middels het aanbestedingsplatform. Hiervoor wordt over het algemeen een bezwaartermijn opgenomen als onderdeel van de minicompetitie van zeven (7) kalenderdagen. Indien er geen bezwaar binnenkomt binnen deze termijn acht het COA zich vrij de opdracht aan de winnende opdrachtnemer te gunnen en een nadere overeenkomst aan te gaan en vervalt het recht daartegen in rechte op te komen.

3. Communicatiemodel

3.1 Contactpersonen en overleggen

Om gedurende de verschillende Opdrachten goede communicatielijnen te behouden worden vooraf deze communicatielijnen vastgesteld. De communicatie alsook de contractuele afspraken worden op drie niveaus afgestemd:

- Strategisch niveau: De contracteigenaren bespreken jaarlijks plenair op hoofdlijnen de inhoudelijke aspecten van het contract en mogelijke opdrachten.
- Tactisch niveau: Het expertteam (gedelegeerd contracteigenaar, Project- en Vastgoedregisseur en de contractmanager) zijn verantwoordelijk voor het inhoudelijke deel van de Overeenkomst en zorgen dat er conform de inhoud gewerkt wordt.
- Operationeel niveau: de Regisseur (Opdrachtgever) en projectmanager (Opdrachtnemer) zorgen dat binnen de kaders van de Opdracht (per project) Werkzaamheden worden uitgevoerd. Binnen deze kaders van tijd, geld en kwaliteit vindt alle communicatie tussen beide weer. Binnen het team van de projectmanager is hij/zij verantwoordelijk voor de aansturing van het team en is eindverantwoordelijk voor de geleverde kwaliteit. Onder dit overleg worden onder meer de bouwvergaderingen of bouwteamvergaderingen begrepen.

3.2 Overlegstructuur

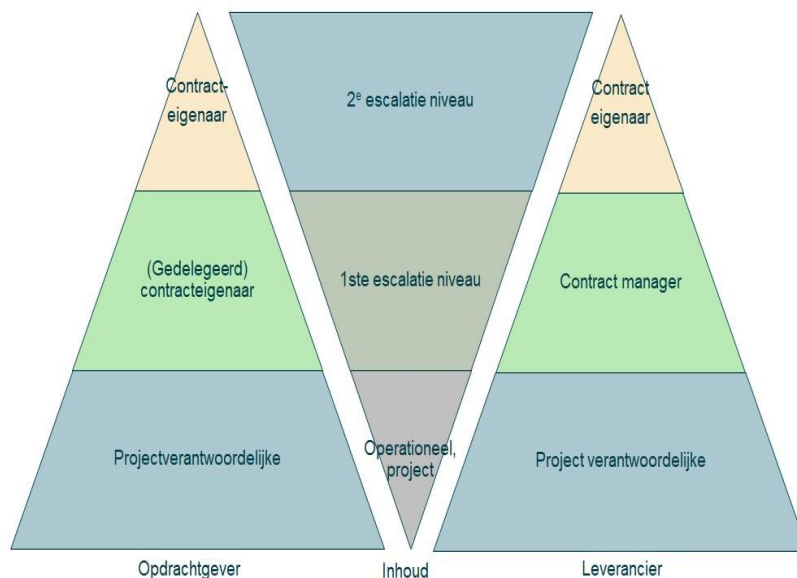
Ter bewaking van de inhoudelijke aspecten en de voortgang op het project worden de volgende overleggen gehouden. Indien nodig worden er aanvullende overleggen gehouden. De agenda van de overleggen wordt in de implementatiefase in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer nader uitgewerkt.

Type overleg	Frequentie	Onderwerpen	Aanwezig namens Opdrachtgever	Aanwezig namens Opdrachtnemer
Strategisch overleg	1x per jaar plenair	Inhoudelijke aspecten en mogelijke opdrachten	- Contracteigenaar - Contractmanager	Contracteigenaar
Tactisch overleg	Minimaal 1x per jaar	- Ontwikkelingen Opdrachtnemer - Ontwikkelingen Opdrachtgever - Rapportage en KPI's	- Expertteam - (gedelegeerd) Contracteigenaar - Contractmanager	- Contracteigenaar - Contractmanager
Operationeel overleg	Frequentie bepalen per Opdracht/ project	- Voortgang Opdracht/ project - Meer- en minderwerk - Operationele aangelegenheden	- Projectteam	- Vastgoedregisseur

Tabel 2: Overleg structuur

3.3 Escalatie

In geval van een geconstateerde tekortkoming geldt het onderstaande escalatiemodel.



Figuur 2: Escalatie model

3.4 Verslaglegging

Van de strategische overleggen wordt door Opdrachtgever een verslag opgesteld. Van de tactische en operationele overleggen wordt een actie- en besluitenlijst opgesteld door

Opdrachtgever. Deze verslaglegging wordt binnen tien werkdagen na het overleg digitaal bij Opdrachtnemers aangeleverd.

4. Kwaliteit en monitoring (KPI's)

De prestatiesturing van de Overeenkomst vindt plaats door middel van Kritische Prestatie Indicatoren (hierna: KPI's), welke in dit hoofdstuk worden beschreven. De prestaties van de dienstverlening van Opdrachtnemer worden per project en minimaal per half jaar geëvalueerd en beoordeeld aan de hand van vastgestelde en overeengekomen KPI's. Een KPI geldt per contractjaar en moet op elk moment tijdens het jaar voldoen aan de gestelde eisen. Deze indicatoren worden gedurende de looptijd gebruikt om de kwaliteit van de uitvoering van de Werkzaamheden door Opdrachtnemer op een objectieve manier te meten, te beoordelen en hier gezamenlijk op te sturen.

De definitie, het doel, de meetmethodiek, norm en frequentie staan hierna per KPI omschreven.

4.1 Klanttevredenheid

KPI: Klanttevredenheid	
Doel	Het meten van de klanttevredenheid over de Opdrachtnemer van een uitgevoerd project.
Definitie	Projecten worden geëvalueerd. De beoordeling van de wijze van communicatie, het meedenken, de kwaliteit van de uitgevoerde Diensten, etc.
Meetmethode	Middels een ingevuld evaluatieformulier zal een gemiddeld rapportcijfer worden gegenereerd door de Vastgoedregisseur. Een samenvatting van de evaluaties wordt besproken in het tactisch overleg.
Formule	Gemiddelde beoordeling uit het evaluatieformulier per Opdracht.
Norm	De totale dienstverlening moet gemiddeld ten minste beoordeeld worden met een 4 (schaal 1-5).
Frequentie meting	Per jaar.
Verantwoordelijk voor meting	Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Bij aanvang van de Raamovereenkomst zullen in onderling overleg aanvullende KPI's worden vastgesteld.

4.2 Beoordeling KPI's

De beoordeling van de KPI's wordt besproken tijdens het tactisch overleg. Hierbij wordt ook besproken of KPI's of delen daarvan geoptimaliseerd kunnen worden. Opdrachtnemer bereidt de stand van zaken met betrekking tot de KPI scores voor de betreffende overleggen voor.

Bij het niet behalen van een KPI zal Opdrachtgever onderstaande stappen doorlopen:

- Indien Opdrachtgever vaststelt dat Opdrachtnemer tekortschiet in het nakomen van zijn verplichtingen op grond van de vastgestelde KPI's, dan wordt dit schriftelijk door Opdrachtgever gemeld bij de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is verplicht de melding te registreren en in behandeling te nemen;

- Opdrachtnemer is verplicht om binnen tien werkdagen na melding een schriftelijke reactie te zenden richting Opdrachtgever. Hierin dient onderbouwd de reden van het niet behalen van de KPI en het verbetervoorstel (SMART) te worden beschreven;
- Opdrachtgever is verplicht om binnen vijf werkdagen na ontvangst van deze schriftelijke reactie te reageren op de onderbouwing en het verbetervoorstel. Opdrachtgever bepaalt of het verbetervoorstel voldoende garantie geeft voor het in de toekomst wel halen van de KPI. Indien blijkt dat het voorstel niet voldoet of onvoldoende garantie geeft, zal de Opdrachtgever uitvoering geven aan het escalatiemodel zoals beschreven in paragraaf 3.3. Indien blijkt dat Opdrachtnemer kan aantonen dat er sprake is van onvoorziene omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer liggen, of tenzij Opdrachtgever schriftelijk akkoord gegaan is met of verantwoordelijk is voor het niet voldoen van de betreffende KPI, zal het escalatiemodel niet worden ingezet. In het vervolg van de Overeenkomst zal dit derhalve dan ook niet worden meegeteld als "niet voldaan".

Opdrachtgever kan ervoor kiezen om alle activiteiten binnen de scope van de Overeenkomst gedurende een door Opdrachtgever te bepalen periode, voor een door Opdrachtgever te bepalen deel van het Perceel, niet op te dragen aan Opdrachtnemer indien de KPI's als volgt zijn beoordeeld:

- Meerdere onderdelen meermalen als "niet voldaan" zijn beoordeeld en
- Opdrachtnemer slecht presteert en
- Naar het oordeel van Opdrachtgever de verbetervoorstellen onvoldoende verbetering bieden.

Opdrachtnemer heeft dan geen recht op enige vergoeding.

Een onvoldoende score op één of meerdere KPI's kan aanleiding zijn om niet uitgenodigd te worden voor minicompetities of de Raamovereenkomst niet te verlengen

5. Aanvullende eisen

5.1 Certificaten en erkenning

De Werkzaamheden voortkomend uit de Nadere overeenkomsten moeten worden uitgevoerd door een vakbekwame persoon. Deze persoon moet minimaal in bezit zijn van vereiste opleidingen en ervaring die noodzakelijk zijn voor de door hem/haar uit te voeren Werkzaamheden en ingeschreven zijn in het architectenregister van de (landschaps-) architecten.

6. Annexen

Annex 01	Definitielijst
Annex 02	Overdrachtsprotocol
Annex 03	Bezoekersreglement
Annex 04	Document aanleveren revisie stukken
Annex 05	Protocol infectieziekten
Annex 06	Tekeningen protocollen beheerfase