



Belastingdienst

Beschrijvend document

Openbare aanbesteding

Internationale (boedel)verhuisdiensten voor personeel (IUC23-697)

Aanbestedende dienst(en):

- Directoraat-Generaal Belastingdienst, mede namens de Deelnemende organisaties.

Versie: Nota van Inlichtingen 1

Datum: 23 december 2024

Inhoud

Bijlagen en in te dienen documenten	4
1. Inleiding	6
1.1. Aanbestedende dienst	6
1.2. Contact	6
1.3. Leeswijzer	7
2. Opdrachtgever en context	8
2.1. Categoriemanagement Logistiek	8
2.2. Deelnemende organisaties	8
2.2.1. Deelnemende organisaties Perceel 1: Defensie	8
2.2.2. Deelnemende organisaties Perceel 2: SSO 3W, Nationale Politie en SSO CN	9
2.3. Ontwikkelingen	10
2.3.1. Perceel 1: Defensie	10
2.3.1. Perceel 2: SSO 3W, Politie en SSO CN	11
3. De Opdracht	13
3.1. Achtergrond van de Opdracht	13
3.2. Beschrijving van de Opdracht	13
3.2.1. Aard en doel	13
3.2.2. Percelen	15
3.2.3. Omvang van de Opdracht	15
3.3. Wijzigingen en opties	16
3.4. Motiveringen in het kader van de Aanbestedingswet 2012	17
3.5. Opdrachtverstrekking	19
3.6. Programma van Eisen	19
3.6.1. Wachtkamerregeling	19
3.7. Sancties Rusland	20
4. Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	21
4.1. Overzicht van bewijsstukken inzake de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	21
4.2. Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	23
4.3. Uitsluitingsgronden	23
4.3.1. Verplichte uitsluitingsgronden	23
4.3.2. Facultatieve Uitsluitingsgronden	24
4.4. Geschiktheidseisen	24
4.4.1. Beroeps-en handelsregister	24
4.4.2. Financiële en economische draagkracht	24
4.4.3. Bedrijfs- en/of beroepsaansprakelijkheidsverzekering	24
4.4.4. Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid (kerncompetenties)	24
4.4.5. Kwaliteitszorgsysteem ISO 9001	26
4.4.6. Milieuzorgsysteem ISO 14001	27
4.4.7. Kwaliteitszorgsysteem ISO 27001	27

4.4.8.	Kwaliteitsborging (FIDI-FAIM minimaal 3.2 of hoger)	28
4.4.9.	Douanevergunning	28
4.4.10.	Eurovergunning	28
4.5.	Bewijsstukken	29
5.	Beoordeling van de gunningscriteria	30
5.1.	Gunningsmethodiek	30
5.2.	Wensen	31
5.3.	Implementatie-test (acceptatie-test)	40
5.4.	Beoordeling kwaliteit	40
5.5.	Beoordeling prijs	41
6.	Wijze van inschrijven en vormvereisten	42
6.1.	Wijze van inschrijven	42
6.1.1.	Zelfstandig	42
6.1.2.	Samenwerkingsverband van ondernemers (combinatie)	42
6.1.3.	Hoofdaannemer	43
6.1.4.	Meerdere maatschappijen binnen een groep	44
6.2.	Vormvereisten	44
6.3.	TenderNed	45
7.	Procedure	46
7.1.	Wettelijk kader	46
7.2.	Planning	46
7.3.	Nota van inlichtingen	46
7.4.	Opening van de inschrijvingen	47
7.5.	Beoordeling inschrijvingen	47
7.6.	Gelijke eindscore (S)	48
7.7.	Gunningsbeslissing en rechtsbescherming	48
7.8.	Klachtafhandeling bij aanbesteding	48
7.8.1.	Wat zijn klachten en waarover kan geklaagd worden?	49
7.8.2.	Contactgegevens klachtafhandeling	49
7.9.	Niet gunnen	50
8.	Begrippenlijst	51

Bijlagen en in te dienen documenten

Bijlagen bij dit Beschrijvend document	
Bijlage 1	Deelnemende organisaties
Bijlage 2	Specificatie van de Opdracht - A Aanvraaginstructie VOG Defensie (perceel 1) - B Factuureisen Defensie (perceel 1) - C Kritische Prestatie Indicatoren - D Periodiek verantwoordingsformulier Social Return - E Spelregels Social Return
Bijlage 3.1	Perceel 1: Raamovereenkomst inclusief bijlage(n) - A ARVODI-2018 Defensie NL - B ARVODI-2018 Toelichting specifieke wijzigingen Defensie
Bijlage 3.2	Perceel 2: Raamovereenkomst inclusief bijlage(n) - A ARVODI-2018
Bijlage 4	Business etiquette
Bijlage 5	Brochure "Integere Belastingdienst basiswaarden en regels"
Bijlage 6	Format stellen vragen Nota van inlichtingen

Invullen en bijvoegen in TenderNed bij inschrijving	
Bijlage A	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), rechtsgeldig ondertekend
Bijlage B	Referentieformulier
Bijlage C	Prijzenblad perceel 1: Defensie
Bijlage D	Prijzenblad perceel 2: SSO 3W, Politie en SSO CN
Bijlage E	Verklaring i.v.m. sancties tegen Rusland, rechtsgeldig ondertekend
	Beantwoording wensen
-indien van toepassing-	Melding meerdere rechtspersonen en/of vennoten binnen een groep (zie §6.1.4)

Invullen en bijvoegen bij verificatie (winnende Inschrijver(s))	
Bewijsstuk	Te verkrijgen:
Gedragverklaring Aanbesteden, zoals bedoeld in artikel 4.1 van de Aanbestedingswet 2012, die niet ouder is dan twee jaar gerekend vanaf de sluitingsdatum van de inschrijving	<i>Officiële instantie in Nederland: Dienst Justis/COVOG van het ministerie van Veiligheid en Justitie, via http://www.justis.nl/producten/gva/gva-aanvragen</i> <i>Indicatie behandeltermijn: maximaal 8 weken.</i>
Verklaring Belastingdienst (verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen) die niet ouder is dan zes maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum van de inschrijving	<i>Officiële instantie in Nederland: Belastingdienst, via https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldc-ontentnl/themaoverstijgend/programmas_en_formulier_en/verklaring_betalingsgedrag_nakoming_fiscale_verplichtingen</i> <i>Indicatie behandeltermijn: 10 Werkdagen.</i>
Een kopie van het uittreksel uit het beroeps- of handelsregister, die niet ouder is dan zes maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum van de inschrijving	<i>Officiële instantie in Nederland: Kamer van Koophandel, via https://www.kvk.nl/producten-bestellen/bedrijfsproducten-bestellen/uittreksel-handelsregister/digitaal-gewaarmerkt/</i> <i>Indicatie behandeltermijn: 1 Werkdag.</i>

<i>Voor bedrijven die gevestigd zijn buiten Nederland zijn rechtsgeldig de gelijkwaardige bewijsstukken die zijn afgegeven door de in dat land bevoegde officiële instantie. Raadpleeg via https://ec.europa.eu/tools/ecertis/ welk bewijsstuk gelijkwaardig is in het land van vestiging.</i>
- indien van toepassing - Bijlage F Verklaring beschikbaarheid middelen van entiteit; <i>onderdeel technisch</i>
- indien van toepassing - Bijlage G Verklaring inzake onderaanneming
Kopie certificaat ISO 9001 of gelijkwaardig of beschrijving gelijkwaardige maatregelen. Dit dient aangeleverd te worden voor degene(n) die daadwerkelijk de werkzaamheden verricht(en) bij de uitvoering van de Raamovereenkomst.
Kopie certificaat ISO 14001 of gelijkwaardig of beschrijving gelijkwaardige maatregelen. Dit dient aangeleverd te worden voor degene(n) die daadwerkelijk de werkzaamheden verricht(en) bij de uitvoering van de Raamovereenkomst.
Kopie certificaat FIDI-FAIM 3.2 of gelijkwaardig of beschrijving gelijkwaardige maatregelen.
Kopie Eurovergunning (beroepsbevoegdheid). Dit dient aangeleverd te worden voor degene(n) die daadwerkelijk de werkzaamheden verricht(en) bij de uitvoering van de Raamovereenkomst.
Kopie Douanevergunning AEO-S. Dit dient aangeleverd te worden voor degene(n) die daadwerkelijk de werkzaamheden verricht(en) bij de uitvoering van de Raamovereenkomst.
Bewijs verzekering conform UE A29 (perceel 1) en UE B60 (perceel 2) in Bijlage 1 Specificatie van de Opdracht

Voor start looptijd Raamovereenkomst (winnende Inschrijver(s))
Bewijsstuk
Kopie certificaat ISO 27001 of gelijkwaardig of beschrijving gelijkwaardige maatregelen. Dit dient aangeleverd te worden voor degene(n) die daadwerkelijk de werkzaamheden verricht(en) bij de uitvoering van de Raamovereenkomst.
-indien nog niet verstrekt bij verificatie – Kopie verzekeringspolis conform UE A29 (perceel 1) en UE B60 (perceel 2) in Bijlage 1 Specificatie van de Opdracht

1. Inleiding

Voor u ligt het Beschrijvend document “Internationale (boedel)verhuisdiensten voor personeel”.

De Aanbestedende dienst gebruikt een Europese openbare aanbesteding om twee raamovereenkomsten te sluiten:

- Perceel 1: Defensie
- Perceel 2: Shared Service Organisatie Werken voor Nederland WereldWijd (SSO 3W), Politie en de Shared Service Organisatie Caribisch Nederland (SSO CN).

De Aanbestedende dienst nodigt u uit om in te schrijven op deze aanbesteding. In dit Beschrijvend document leest u alle informatie die u hiervoor nodig heeft.

1.1. Aanbestedende dienst

De Rijksoverheid heeft voor veel producten en diensten die ze inkoopt categoriemanagement ingesteld. Voor elke categorie is één van haar IUC's aangewezen om de inkoop voor die categorie te verzorgen. Deze aanbesteding wordt uitgevoerd in opdracht van categoriemanagement Logistiek. Meer informatie over deze categorie en de deelnemende organisaties vindt u in hoofdstuk 2.

Aanbestedende dienst

De Aanbestedende dienst is het Directoraat-Generaal Belastingdienst (hierna: de Belastingdienst). De Belastingdienst handelt mede namens en voor de Deelnemende organisaties zoals opgenomen in Bijlage 1 Deelnemende organisaties.

De Belastingdienst maakt deel uit van het ministerie van Financiën. Het ministerie van Financiën is verantwoordelijk voor:

- het financieel-economisch beleid in Nederland;
- het beheer van de overheidsfinanciën; en
- het beleid met betrekking tot de financiële markten.

Het ministerie heeft een centrale rol bij het opstellen van de rijksbegroting en de Miljoenennota en bewaakt de begrotingsuitgaven.

Inkoopuitvoeringscentrum Belastingdienst

Het Inkoopuitvoeringscentrum Belastingdienst (hierna: IUC Belastingdienst) is onderdeel van het Centrum voor Facilitaire Dienstverlening (CFD) van de Belastingdienst. Het IUC Belastingdienst voert namens de Belastingdienst deze aanbesteding uit.

1.2. Contact

Heeft u vragen over deze aanbesteding, de Opdracht en/of de voorwaarden? Dan kunt u deze stellen via de berichtenmodule van TenderNed.

NB. Zie § 7.3 voor de wijze waarop u vragen kunt stellen.

Komt u er niet uit? Neem dan contact op met de contactpersoon voor deze aanbesteding via de berichtenmodule van TenderNed.

Uitsluitend via de contactpersoon

De Aanbestedende dienst heeft een contactpersoon aangewezen voor deze aanbesteding. Alle vragen, verzoeken om verduidelijkingen, of enige andere communicatie met betrekking tot de aanbesteding moet via

TenderNed worden gericht aan de door de Aanbestedende dienst aangewezen contactpersoon. De contactpersoon zal zorgen voor een passende behandeling van de communicatie en het verstrekken van officiële antwoorden aan alle Gegadigden/Inschrijvers.

Het is niet toegestaan om contact op te nemen met andere medewerkers van de Aanbestedende dienst met betrekking tot deze aanbesteding. Dit contactverbod heeft tot doel het waarborgen van een eerlijke en transparante aanbestedingsprocedure. Schending van dit contactverbod kan leiden tot uitsluiting van de Gegadigde/Inschrijver van de aanbestedingsprocedure.

1.3. Leeswijzer

In dit Beschrijvend document is alle informatie opgenomen die u nodig heeft om een Inschrijving in te dienen.

Dit Beschrijvend document is als volgt opgebouwd:

- Hoofdstuk 1: Inleiding
- Hoofdstuk 2: Opdrachtgever en context
- Hoofdstuk 3: De Opdracht
- Hoofdstuk 4: Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen
- Hoofdstuk 5: Beoordeling van de gunningscriteria
- Hoofdstuk 6: Wijze van inschrijven en vormvereisten
- Hoofdstuk 7: Procedure
- Hoofdstuk 8: Begrippenlijst

Bijlagen

Als onderdeel van dit Beschrijvend document worden diverse Bijlagen ter beschikking gesteld. Deze maken onlosmakelijk deel uit van de Aanbestedingsdocumenten.

2. Opdrachtgever en context

In dit hoofdstuk is een beschrijving van de Opdrachtgever en de context van de Opdracht opgenomen, zodat u zich een beeld kunt vormen van de omgeving waarin de Opdracht uitgevoerd moet worden.

2.1. Categoriemanagement Logistiek

Categoriemanagement binnen de Rijksoverheid betekent dat ministeries niet alleen voor zichzelf inkopen, maar per productgroep of dienst hun inkopen bundelen en deze opdrachten voor elkaar inkopen. Door deze specialisatie bouwt de Rijksoverheid marktkennis en expertise op en neemt de kwaliteit van het inkopen toe. Het bundelen van de vraag en marktkennis zorgen ook voor een betere inkooppositie op de markt en een verlaging van de administratieve lasten voor de leveranciers. Daarnaast hebben (potentiële) leveranciers beter zicht op de inkoopbehoefte van de Rijksoverheid en minder aanspreekpunten. Categoriemanagement Logistiek is, als onderdeel van het ministerie van Financiën, de Opdrachtgever van de aanbesteding.

De hoofddoelstelling van de categorie Logistiek is het Rijksbreed inkopen van logistieke dienstverlening waarmee een concrete bijdrage wordt geleverd aan de maatschappelijke transitie in Nederland met een positieve impact op mens, milieu en maatschappij. Inkopen met Impact is de nieuwe inkoopstandaard binnen de Rijksoverheid en de categorie Logistiek heeft zich hier ook aan gecommitteerd. Dit betekent dat duurzaam, sociaal en innovatief inkopen het nieuwe normaal is binnen de Rijksbrede inkoop. Meer informatie met betrekking tot de Rijksbrede inkoopstrategie 'Inkopen met impact' vindt u [hier](#).

De categorie Logistiek voorziet in een Rijksbrede sourcing strategie voor het verkrijgen van diensten op het gebied van logistiek, waarbij zij verantwoordelijk is voor de gehele levenscyclus: van behoefteformulering aan het begin, naar contractmanagement en -beheer tot aan een evaluatie aan het einde. Deze sourcing strategie biedt daarmee de basis om vanuit één Rijksbreed perspectief te werken en centraal de afgesproken KPI's te monitoren. Door actief contract- en leveranciersmanagement, door het werken aan partnerships met leveranciers en door het zijn van een kennis- en expertisecentrum wordt hier verdere invulling aan gegeven.

Meer informatie vindt u op: [Categorie Logistiek](#) | [Zakendoen met het Rijk](#) | [Rijksoverheid.nl](#)

2.2. Deelnemende organisaties

Deze aanbesteding wordt uitgevoerd voor de in Bijlage 1 opgenomen Deelnemende organisaties. De Deelnemende organisaties geven daar een volmacht voor af. Het meedoen van de Deelnemende organisaties aan deze aanbesteding is niet vrijblijvend. Zodra sprake is van een behoefte, wordt verplicht gebruik gemaakt van de Raamovereenkomst met de opdrachtnemer. Er wordt niet buiten de Raamovereenkomst om bij derden afgenomen, tenzij anders vermeld in de aanbestedingsdocumenten. Echter, er geldt geen verplichting tot afname als er geen vraag naar (behoefte) is bij een specifieke deelnemende organisatie.

De lijst van Deelnemende organisaties kan uitsluitend worden aangepast als gevolg van wijzigingen in de organisatiestructuur van/binnen de Rijksoverheid en wijzigingen in verband met reorganisaties tussen of binnen de betrokken Deelnemende organisaties.

2.2.1. Deelnemende organisaties | Perceel 1: Defensie

Defensie beschermt wat ons dierbaar is. Ze strijdt voor een wereld waarin mensen in vrijheid en veiligheid kunnen leven. Omdat we er in Nederland van overtuigd zijn dat ieder mens dat verdient. Dat is de missie van Defensie en daarvoor gaat ze op missie.

De krijgsmacht heeft drie hoofdtaken:

1. beschermen van het eigen grondgebied en dat van bondgenoten;
2. bevorderen van de (internationale) rechtsorde en stabiliteit;
3. ondersteunen van civiele autoriteiten en leveren van bijstand bij rampen en crises.

Het ministerie van Defensie bestaat uit zeven organisatiedelen:

1. Bestuursstaf;
2. Koninklijke Marine;
3. Koninklijke Landmacht;
4. Koninklijke Luchtmacht;
5. Koninklijke Marechaussee;
6. Commando Materieel en IT;
7. Defensie Ondersteuningscommando.

Het Defensie Ondersteuningscommando (DOSCO) verricht ondersteunende taken voor de krijgsmacht. Het zorgt bijvoorbeeld voor voedsel, gezondheidszorg, gebouwen, oefenterreinen, onderwijs en personeelsdiensten. Zo kunnen marine, landmacht, luchtmacht en marechaussee zich richten op hun hoofdtaken, operaties op zee, land en in de lucht voor vrijheid, veiligheid en welvaart. Het Commando Materieel en IT zorgt dat militairen kunnen werken met modern, robuust en veilig materieel. De materieelorganisatie is betrokken bij de aankoop, instandhouding en verkoop van materieel. De Bestuursstaf maakt het beleid voor het ministerie van Defensie. Het stuurt het departement op hoofdlijnen aan, verdeelt het Defensiebudget en controleert de uitgaven.

Bij Defensie werken ruim 69.000 militairen, burgers en reservisten. Door heel Nederland liggen kazernes, vliegbases en een marinebasis. In de buurt van deze locaties zitten ook marechausseebrigades of -posten. Defensie heeft ook locaties in het Caribisch gebied (kazernes, een kustwachtsteunpunt en een marinebasis). Het hoofdkwartier van het Duits/Nederlands Legerkorps zit in Münster, Duitsland. Een aantal luchtmachteenheden werkt in de Verenigde Staten en Europa.

DCIOD

Het Diensten Centrum Internationale Ondersteuning Defensie (DCIOD) maakt deel uit van het DOSCO en ondersteunt defensiemedewerkers met hun gezinsleden, zodat het vertrek naar, het verblijf tijdens en de terugkeer na een buitenlandse of een internationale plaatsing goed verloopt.

Het bureau Internationale Mobiliteit van het DCIOD informeert, begeleidt en ondersteunt defensiemedewerkers (en hun gezinnen) die overgeplaatst worden naar of terugkeren vanuit het buitenland bij de tijdelijke onderbrenging en het verkrijgen van (particulier) woonruimte, draagt zorg voor registreren, muteren en uitvoeren van inhoudingen en tegemoetkomingen en verzorgt managementinformatie. Voorname taken van het bureau Internationale Mobiliteit zijn o.a.:

- het bemiddelen bij woning toewijzing;
- het zorgdragen voor het inhuren en verstrekken van rijkshuisvesting en het verrichten van de bijbehorende administratieve verwerking;
- het laten uitvoeren van verhuizingen;
- het zorgdragen voor het inhuren en leveren van tijdelijke onderbrenging en het verrichten van de bijbehorende administratieve verwerking.

2.2.2. Deelnemende organisaties | Perceel 2: SSO 3W, Nationale Politie en SSO CN

Het overgrote deel van de dienstverlening binnen perceel 2 wordt afgenomen via de Shared Service Organisatie Werken voor Nederland WereldWijd (SSO 3W).

SSO 3W

SSO 3W is een Rijksbrede shared service organisatie die valt onder het ministerie van Buitenlandse Zaken (BZ). Medewerkers en hun gezinsleden die vanuit Rijksweg worden uitgezonden naar een Nederlandse

vertegenwoordiging in het buitenland dan wel naar het Caribisch deel van het Koninkrijk der Nederlanden worden hierbij ondersteund door SSO 3W. Het cluster Uitgezonden medewerkers zorgt ervoor dat de internationale verhuizing in gang gezet wordt. De verhuizing wordt in gang gezet overeenkomstig de daarvoor geldende regeling: de ACRU (zie: <https://www.caorijk.nl/acru>) of de regeling (CAO Rijk) voor uitzendingen naar het Caribisch deel van het Koninkrijk (zie <https://www.caorijk.nl/cao-rijk/hoofdstuk-25>). Voor meer informatie zie: <https://www.sso3W.nl>.

Dienstverlening niet via SSO 3W

Een deel van de dienstverlening wordt niet afgenomen via SSO 3W. De Politie en de Shared Service Organisatie Caribisch Nederland (SSO CN) nemen een klein deel van de dienstverlening rechtstreeks af bij de Opdrachtnemer. Indien bepaalde dienstverlening niet wordt geserviced door SSO 3W dan kunnen Deelnemende organisaties rechtstreeks dienstverlening afnemen bij de Opdrachtnemer en nadere afspraken maken onder deze raamovereenkomst.

2.3. Ontwikkelingen

In deze paragraaf zijn de nu bekende ontwikkelingen in de omgeving van Deelnemende organisaties beschreven die van invloed kunnen zijn op de Opdracht. De beschrijving van de Opdracht is opgenomen in hoofdstuk 3.

2.3.1. Perceel 1: Defensie

Defensie moet haar grondwettelijke taak waarmaken in een steeds veranderende wereld. Als deel van de krijgsmacht ondersteunt het DOSCO de inzet voor de gehele krijgsmacht. In normale omstandigheden, in tijden van oplopende crisis én in geval van een gewapend conflict. Elk optreden verdient dezelfde prioriteit en het DOSCO moet dus op alle scenario's zijn voorbereid.

Niet alleen de oorlog in Oekraïne speelt een rol in de vernieuwde aandacht voor de Nederlandse Defensie, maar ook de verslechterde trans-Atlantische band met de VS heeft Nederland op scherp gezet.

Uit de Defensievisie 2035 ([Defensie in 2035 | Defensie.nl](#)):

Dreigingsanalyse:

- Cyberaanvallen en beïnvloeding.
- Ontvlambare geopolitieke situaties.
- Extremisme en terrorisme.
- Onvoorspelbare natuurlijke dreigingen.
- Dreiging tegen vitale infrastructuur.
- Frustratie en armoede aan de randen van Europa.
- Verspreiding en technologie (CBRN) wapens.
- Krijgsmachten van potentiële tegenstanders worden steeds sterker.

Probleem analyse:

- Overwicht NAVO staat onder druk.
- Risico op verdrinken in zeeën van informatie.
- Tegenstander is onbekend.
- Tekort aan mensen.
- Organisatie herstelt van jarenlange bezuiniging.
- Digitale en fysieke infrastructuur niet goed beschermd.
- Verdeeldheid in samenwerkingsverbanden.
- Niet toegerust voor alle hybride en digitale dreigingen.
- Nog geen antwoord op militarisering nieuwe domeinen (cyber en ruimte),
- Aanpassingsvermogen aan onvoorspelbare tegenstanders ontbreekt,
- Meer vraag naar inzet en te weinig middelen, voorraden en ondersteuning,

- Laatste 20 jaar hoofdzakelijk ingezet voor tweede hoofdtaak.

De Defensienota volgend, gaat Nederland vanaf komend jaar wel aan de twee procentnorm voldoen. Er wordt ingezet op een sterker, zelfredzamer Europa en flexibel optreden (snel, schaalbaar en zelfstandig).

Mede onder invloed van de internationale ontwikkelingen is er al meer geld voor defensie en zijn reeds veel zaken in gang gezet zoals aandacht voor vastgoed (onder andere revitalisering, concentratie, verduurzaming), aantrekken van personeel, oefenen voor inzet, aanvullen van voorraden, aanpak tekorten onderhoud materieel, meer internationale samenwerking enzovoort. Een afgeleid effect daarvan is dat meer defensiecollega's verhuisd zullen moeten worden de komende jaren (inzet van de krijgsmacht in binnen- en buitenland).

2.3.1. Perceel 2: SSO 3W, Politie en SSO CN

Het ministerie van Buitenlandse Zaken is er om het koninkrijk wereldwijd te vertegenwoordigen en het verschil te maken met diplomatie. We werken aan stabiliteit elders die bijdraagt aan veiligheid in Nederland. Het ministerie van Buitenlandse Zaken is er voor alle Nederlanders die in het buitenland wonen, werken of reizen en advies of hulp nodig hebben. We zijn er om kansen te creëren en deuren te openen voor het Nederlandse bedrijfsleven. Om economische groei te bevorderen, waar ook Nederland welvarender van wordt. We zijn er om internationale afspraken te maken over wereldwijde uitdagingen, zoals klimaatverandering en ongelijkheid. En om mee te bouwen aan een eerlijke en duurzame wereld. We zijn er. Voor Nederland, wereldwijd.

Ontwikkelingen Miljoenennota 2024:

- Bezuinigingen op het ambassadenetwerk
- Steun Oekraïne versterken voor herstel en humanitaire hulp en inzet voor gerechtigheid
- De NAVO-norm van 2% wordt wettelijk verankerd en ook behaald door meer uitgaven aan defensie
- Bezuinigen op ontwikkelingshulp

De aandacht gaat uit naar veiligheid en stabiliteit, de versterking van de internationale rechtsorde, en voor operationele kosten van het ministerie en de posten.

Hierbij zijn er de volgende aandachtspunten (bron [Rijksoverheid.nl](https://rijksoverheid.nl)):

- NAVO en de veiligheid van Nederland
 - Ontwikkelingen, zowel binnen als buiten Europa kunnen van invloed zijn op die vrijheden en op de veiligheid. Bijvoorbeeld de Russische oorlog tegen Oekraïne, terrorisme of cyberaanvallen.
- Blijvende inzet op mensenrechten
 - Een sterke internationale rechtsorde en eerbiediging van mensenrechten maken de wereld stabiel, veiliger, vrijer en welvarender.
- Steun aan Oekraïne
- Buitenlandse Handel en Ontwikkelingshulp
 - Minder geld naar ontwikkelingshulp
 - Kabinet blijft zich vooral richten op onderwerpen waar Nederland internationaal goed in is, zoals voedselzekerheid, watermanagement en gezondheid.
 - Onze handelspositie versterken, illegale migratie voorkomen en Nederland veilig houden door bij te dragen aan stabiliteit in de landen rondom Europa.
 - Afspraken maken met landen over migratie en het tegengaan van mensenhandel en -smokkel.
 - Ondersteuning Nederlandse bedrijven die internationaal actief zijn om handel te bevorderen.

3. De Opdracht

In dit hoofdstuk is een omschrijving van de Opdracht opgenomen.

3.1. Achtergrond van de Opdracht

Er zijn op dit moment twee raamovereenkomsten voor internationale (boedel)verhuisdiensten, die beiden binnen afzienbare tijd eindigen:

- > De Raamovereenkomst voor **Defensie**;
 - o Ingangsdatum: 1 april 2021
 - o (Verwachte) einddatum: 31 maart 2025
- > De Raamovereenkomst voor de **Shared Service Organisatie Werken voor Nederland WereldWijd (SSO 3W), Politie en de Shared Service Organisatie Caribisch Nederland (SSO CN)**;
 - o Ingangsdatum: 1 april 2022
 - o (Verwachte) einddatum: 31 maart 2025

3.2. Beschrijving van de Opdracht

3.2.1. Aard en doel

De Opdracht betreft het verzorgen van (boedel)verhuisdiensten voor personeel, inclusief:

- > alle benodigde voorbereiding, uitvoering en nazorg;
- > opslag in Nederland¹,
- > verhuisbewegingen van en naar voornoemde opslag.

De verhuizingen worden op 'door-to-door' basis uitgevoerd.²

Onder de Opdracht vallen verhuizingen:

	Perceel 1: Defensie ³	Perceel 2: SSO 3W, Politie en SSO CN
binnen Nederland	✗	✗
binnen het Koninkrijk der Nederlanden ⁴ - van het ene naar het andere land - van een land naar een bijzondere gemeente - van een bijzondere gemeente naar een land - van de ene naar de andere bijzondere gemeente - binnen een bijzondere gemeente of land in het Caribisch deel van het Koninkrijk der Nederlanden	✓ ✓ ✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓ ✓ ✗ SSO 3W en SSO CN ⁵
van het Koninkrijk der Nederlanden naar het buitenland	✓	✓
van het buitenland naar het Koninkrijk der Nederlanden	✓	✓
van het buitenland naar het buitenland - van het ene naar het andere land	✓	✓

¹ Bijvoorbeeld opslag van achterblijvende inboedel bij een (inter)nationale verhuizing.

² 'Door-to-door' is een gangbare term in de branche en hieronder wordt verstaan: vanaf het moment van demonteren/inpakken/inladen in en bij het woonhuis op de plaats van herkomst (origin) tot en met het uitladen/uitpakken/monteren van de boedel in en bij het woonhuis op de plaats van bestemming (destination), inclusief het traject van vervoer (weg-, zee- en luchtvracht).

³ Attachés uitgezonden door het ministerie van Defensie vallen binnen de dienstverlening van 3W.

⁴ Het Koninkrijk der Nederlanden bestaat uit vier landen: Nederland, Aruba, Curaçao en Sint-Maarten én de bijzondere gemeenten Bonaire, Sint Eustatius en Saba.

⁵ De Politie neemt wel (incidenteel) verhuizingen af binnen een bijzondere gemeente of land in het Caribisch deel van het Koninkrijk der Nederlanden.

- binnen een land	✓	✓
- op de standplaats (in dezelfde stad)	✓	x

In bijlage C Prijzenblad perceel 1 en bijlage D Prijzenblad perceel 2 is een lijst met bestemmingen opgenomen. Deze lijst is niet limitatief en aan verandering onderhevig. Ook (boedel)verhuizingen voor personeel van en naar andere bestemmingen behoren tot de Opdracht. Opdrachtgever kan bestemmingen toevoegen dan wel verwijderen, bijvoorbeeld als gevolg van het openen dan wel sluiten van bestemmingen.

Beoogd resultaat

Het beoogde resultaat van de aanbesteding is het sluiten van één Raamovereenkomst met één dienstverlener per perceel.

Het streven is verhuisdienstverlening die:

- aansluit op de werkwijze van de Deelnemende organisaties;
- aansluit op de te verhuizen doelgroep c.q. medewerkers, en deze optimaal ondersteunt met verhuisdienstverlening, zodat zij tevreden zijn en zich kunnen concentreren op hun kerntaken;
- betaalbaar, betrouwbaar en kwalitatief hoogwaardig is;
- eenvoudig te begrijpen, af te roepen en te gebruiken is;
- effectief en efficiënt is;
- voorspelbaar is:
 - o alle betrokkenen weten wat ze moeten doen;
 - o alle betrokkenen weten wat ze wel én niet kunnen verwachten:
 - er worden accurate inschattingen gemaakt;
 - verwachtingen worden gemanaged;
 - kwaliteit en kosten worden bewaakt;
 - betrokkenen worden, waar noodzakelijk en gewenst, geïnformeerd houdt over voortgang, eventuele afwijkingen, kwaliteit en kosten;
 - o relevante risico's worden tijdig in kaart gebracht, gemeld en gemitigeerd.

Van de Opdrachtnemer wordt bovendien verwacht dat hij zich opstelt als een goed Opdrachtnemer. Hij handelt nauwgezet, integer en altijd strevend naar verbetering van het geboden dienstverleningsniveau.

Voor de eisen aan onderhavige Opdracht wordt verwezen naar Bijlage 2 Programma van Eisen.

Raamovereenkomsten

De te sluiten raamovereenkomsten hebben de volgende looptijd:

- > De Raamovereenkomst voor perceel 1: Defensie;
 - o Ingangsdatum: 1 april 2025
 - o Start uitnutting: 1 april 2025
 - o Start afbouwfase: 1 januari 2030
 - o Einddatum: 30 juni 2030
 - o Duur: 5 jaar en 3 maanden
- > De Raamovereenkomst voor perceel 2: SSO 3W, Politie en SSO CN;
 - o Ingangsdatum: 1 april 2025
 - o Start uitnutting: 1 april 2025
 - o Start afbouwfase: 1 januari 2030
 - o Einddatum: 30 juni 2030
 - o Duur: 5 jaar en 3 maanden

Afbouwfase

Om een soepele overgang naar een eventueel opvolgende Raamovereenkomst mogelijk te maken is aan het eind van de Raamovereenkomst een afbouwfase voorzien. In deze fase wordt de opvolgende Raamovereenkomst geïmplementeerd. In de afbouwfase:

- > worden nieuwe verhuisopdrachten verstrekt onder de middelen deze aanbesteding te sluiten Raamovereenkomst;
- > vindt opslag van in Nederland achterblijvende inboedel zo snel mogelijk plaats onder een eventueel opvolgende raamovereenkomst, en;
- > wordt een eventuele overdracht van bestaande opslag van achtergebleven inboedel naar een opvolgende opdrachtnemer voorbereid.

Concept Raamovereenkomsten

De concept Raamovereenkomsten zijn als Bijlage 3.1 en 3.2 toegevoegd.

Eindgebruikers

De eindgebruikers van de verhuisdienstverlening zijn (medewerkers van) de Deelnemende organisaties. De geleverde verhuisdienstverlening maakt mede mogelijk dat zij hun taken goed kunnen uitvoeren. De (medewerkers van) de Deelnemende organisaties rekenen op betaalbare, betrouwbare en kwalitatief hoogwaardige verhuisdienstverlening, zonder dat zij daar veel tijd en moeite in hoeven te stoppen.

Buiten scope

Verhuis- en opslagdiensten niet voor personeel vallen buiten de scope van onderhavige aanbesteding.

3.2.2. Percelen

De Opdracht is opgedeeld in de volgende percelen:

- > perceel 1: Defensie,
- > perceel 2: SSO 3W, Politie en SSO CN.

Het is mogelijk om op alle percelen een inschrijving te doen. Er is geen beperking aan het aantal percelen dat u gegund kunt krijgen.

Inschrijven op meerdere percelen

Indien u voor meerdere percelen inschrijft en u per perceel in een andere hoedanigheid inschrijft zoals bedoeld in Hoofdstuk 6.1, dan geldt per perceel Hoofdstuk 4 van dit Beschrijvend document.

3.2.3. Omvang van de Opdracht

De omvang van de Opdracht wordt geraamd op:

Verhuizingen	Aantal verhuizingen (per jaar)	Aantal verhuizingen (looptijd)	Maximaal aantal verhuizingen (looptijd)
Perceel 1: Defensie	900	4500 ⁶	6500

⁶ Berekening: aantal verhuizingen x 5 jaar.

- De looptijd van de raamovereenkomst is 5 jaar en 3 maanden;
- In de eerste drie maanden wordt enkel bij spoed afgenomen (implementatiefase);
- In de laatste drie maanden wordt weinig/niet afgenomen (afbouwfase).

Perceel 2: SSO 3W, Nationale Politie en SSO CN	600 - 800	3000-4000 ⁷	6000
---	-----------	------------------------	------

Het werkelijke aantal verhuizingen kan afwijken. De (geo)politieke situatie kan er toe leiden dat er fors meer, of juist minder, verhuizingen plaatsvinden. Het maximaal aantal verhuizingen is daarom ruim genomen.

Opslag	Opslag	Opslag (maximaal gelijktijdig)
Perceel 1: Defensie	Gemiddeld 3500 m ³	5000 m ³
Perceel 2: SSO 3W, Nationale Politie en SSO CN	Gemiddeld 5000 m ³	7000 m ³

De werkelijke hoeveelheid m³ langdurige opslag fluctueert. De maximale hoeveelheid m³ langdurige opslag is ruim genomen, omdat het aantal verhuizingen en/of het aantal medewerkers dat gelijktijdig uitgezonden is beïnvloed wordt door de (geo)politieke situatie.

Raamovereenkomst

Omdat de omvang van de Opdracht is geraamd, kunnen er geen rechten op daadwerkelijke afname aan deze raming worden ontleend. Ook brengt de aard van een Raamovereenkomst met zich mee dat het daadwerkelijk aantal bestellingen/nadere opdrachten onzeker is. Wel geldt een maximale waarde (uitgedrukt in aantallen en m³), die overigens ruimer/groter is dan de geraamde waarde. Wanneer die maximale waarde is of wordt bereikt is de Raamovereenkomst *in principe** uitgeput en kan deze opgezegd worden door opdrachtgever. De opzegtermijn is dan één (1) maand, zonder dat daardoor enig recht op schadevergoeding ontstaat voor opdrachtnemer.

De maximale waarde van de Opdracht is berekend over de maximale duur van de Raamovereenkomst inclusief de opties tot verlenging en is opgenomen in bovenstaande tabellen.

*De woorden *in principe* worden gebruikt omdat ondanks de overschrijding van de maximale waarde er mogelijk wel nog rechtmatig afgenomen kan worden onder de Raamovereenkomst indien een beroep kan worden gedaan op een of meer van de geoorloofde wijzigingen als genoemd in artikel 2.163 a tot en met 2.163 g Aanbestedingswet 2012.

3.3. Wijzigingen en opties

Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de Opdracht als volgt te wijzigen:

- De prijzen kunnen opnieuw vastgesteld worden op basis van de indexeringsclausule als opgenomen in Bijlage 1 Specificatie van de Opdracht.

De aard van bovengenoemde wijzigingen of herzieningen dient te passen binnen de scope van de opdracht. Wijzigingen als hier genoemd gelden als herzieningsclausules in de zin van artikel 2.163c Aanbestedingswet 2012.

⁷ Berekening: aantal verhuizingen per jaar x 5 jaar.

- De looptijd van de raamovereenkomst is 5 jaar en 3 maanden;
- In de eerste drie maanden wordt weinig/niet afgenomen (implementatiefase);
- In de laatste drie maanden wordt weinig/niet afgenomen (afbouwfase).

3.4. Motiveringen in het kader van de Aanbestedingswet 2012

De Opdracht is opgedeeld in twee percelen (zie ook §3.2.2). Ieder van deze percelen vormt een onlosmakelijk verbonden logisch samenhangend geheel. De aanbestedende dienst acht een verdere opdeling in (sub)percelen niet passend.

Perceel 1

Perceel 1 betreft verhuisdienstverlening ten behoeve van het ministerie van Defensie. Er is in dit perceel geen sprake van het samenvoegen van gelijksoortige opdrachten van verschillende aanbestedende diensten.

Het bureau Internationale Mobiliteit van het Diensten Centrum Internationale Ondersteuning Defensie (DCIOD) ondersteunt defensiemedewerkers met hun gezinsleden, zodat het vertrek naar, het verblijf tijdens en de terugkeer na een buitenlandse of een internationale plaatsing goed verloopt.

Het laten uitvoeren van verhuizingen maakt integraal deel uit van de dienstverlening van het DCIOD aan defensiemedewerkers (en hun gezinnen). Door deze dienstverlening centraal te organiseren wordt een gezonde bedrijfsvoering gerealiseerd waarin synergievoordelen worden benut, onnodige administratieve lasten worden voorkomen en waar sprake is van eenduidige coördinatie en rapportage en uniforme, efficiënte processen.

Gelet op het voorgaande acht de Aanbestedende dienst het niet passend om perceel 1 verder op te delen in (sub)percelen.

Perceel 2

De dienstverlening in perceel 2 verloopt hoofdzakelijk via SSO 3w. SSO 3W ondersteunt medewerkers (en hun gezinnen) die worden uitgezonden naar het buitenland dan wel naar het Caribisch deel van het Koninkrijk der Nederlanden worden hierbij ondersteund door SSO 3W. De organisaties die op dit moment worden geserved door SSO 3W zijn opgenomen in bijlage 1 Deelnemende organisaties.

SSO 3W is in het overgrote deel van de gevallen de Opdrachtgever voor het laten uitvoeren van verhuizingen. Slechts een klein deel van de verhuizingen (<10%) wordt door een Deelnemende organisatie rechtstreeks afgestemd met de Opdrachtnemer. Hierdoor is strikt genomen sprake van het samenvoegen van gelijksoortige opdrachten van verschillende aanbestedende diensten.

De motivering voor het samenvoegen van opdrachten wordt hieronder weergegeven volgens de structuur van artikel 1.5 van de Aanbestedingswet 2012:

1. De samenstelling van de relevante markt en de invloed van de samenvoeging op de toegang tot de Opdracht voor voldoende bedrijven uit het midden- en kleinbedrijf

Deze aanbesteding 'internationale (boedel)verhuisdiensten voor personeel' volgt uit een behoefte aan internationale verhuisdiensten. Categoriemanagement Logistiek heeft hierover de regie.

Uit ervaring met voorgaande vergelijkbare aanbestedingen en marktonderzoek blijkt dat er een beperkt aantal marktpartijen actief is op het gebied van 'Internationale (boedel)verhuisdiensten voor personeel'. Bij de vormgeving van deze aanbestedingsprocedure voor 'Internationale (boedel)verhuisdiensten voor personeel' is rekening gehouden met de relevante marktsamenstelling. Deze markt bestaat uitsluitend uit bedrijven uit het midden- en kleinbedrijf. Samenvoeging leidt daarom niet tot beperking voor bedrijven uit het midden- en kleinbedrijf.

2. De organisatorische gevolgen en risico's van de samenvoeging

Het kabinetsbeleid is dat onderdelen van het Rijk aansluiten op de Rijksbrede bedrijfsvoering en architectuur (bron: ?). Op die manier wordt een gezonde bedrijfsvoering gerealiseerd waarin synergievoordelen worden benut, onnodige administratieve lasten worden voorkomen en waar sprake is van eenduidige coördinatie en rapportage en uniforme, efficiënte processen.

Meer dan 90% van de Opdracht zal worden uitgevoerd in opdracht van SSO 3W . Het is voor deze Deelnemende organisatie onwenselijk en organisatorisch gezien praktisch onmogelijk om de Opdracht te splitsen. Eén Opdrachtnemer is noodzakelijk voor een efficiënte en duurzame operatie.

Het samenvoegen van gelijksoortige Opdrachten van verschillende Aanbestedende diensten biedt ook voor bedrijven in de relevante markt voordelen. Door het samenvoegen van Opdrachten van verschillende Aanbestedende diensten kunnen zij hun bedrijfsvoering beter afstemmen op de Deelnemende organisaties, onnodige administratieve lasten voorkomen, synergievoordelen benutten, bij uitvoering van de Opdracht op eenduidige wijze rapporteren en uniforme, efficiënte processen inrichten. Daarnaast geeft het samenvoegen van Opdrachten de mogelijkheid om de vereiste investeringen in mensen en middelen (bijvoorbeeld verhuishagens met lage/zero-emissie en ict-systemen) terug te verdienen.

Het opdelen van de Opdracht zou een onevenredig zware belasting op de bedrijfsvoering veroorzaken bij de Opdrachtgever. De personele bezetting is hiervoor niet beschikbaar en ook de hiervoor genoemde voordelen voor Aanbestedende dienst en marktpartijen gaan dan verloren.

3. Mate van samenhang van de Opdrachten

De scope van deze Opdracht bevat elementen die onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn. De aard van de Opdracht is dat de Overkomstzekerheid van de (boedel)verhuizingen zoveel mogelijk wordt gegarandeerd door één organisatie (single-point-of-contact) die regie houdt over de verhuisdiensten in alle fasen van het verhuisproces (voorbereiding, uitvoering en nazorg).

Observatie van de relevante markt leidt tot de conclusie dat alle werkzaamheden doorgaans door één partij worden uitgevoerd. Het gaat om zodanig met elkaar verbonden, samenhangende en gelijksoortige werkzaamheden dat het tot coördinatie- en logistieke problemen en verantwoordelijkheid kan leiden als de uitvoering (kunstmatig) wordt opgesplitst in meerdere percelen en bij meerdere partijen wordt ondergebracht. Het samenstel van werkzaamheden is branche breed (inclusief MKB) goed toegankelijk omdat het om werkzaamheden gaat die bedrijven nagenoeg altijd in hun dienstenpakket aanbieden.

Daarnaast zou het opdelen van de dienstverlening leiden tot onoverzichtelijke situaties voor de leveranciers, hogere prijzen en zal veel moeilijker efficiëntie kunnen worden behaald.

Verdelen van de Opdracht (bijvoorbeeld geografisch: per continent of per mobiliteit: weg, zee of lucht) zou in de praktijk onder meer betekenen dat afspraken en werkwijzen verschillen. Dat veroorzaakt een onduidelijke, niet duurzame, foutgevoelige, inefficiënte, kostenverhogende en niet werkbare situatie. Deelnemende organisaties en hun medewerkers zouden geconfronteerd worden met verschillende werkwijzen.

Motivering langere looptijd Raamovereenkomst voor perceel 1 en perceel 2

De looptijd van de raamovereenkomsten bedraagt meer dan vier jaar. Conform art. 2.140 lid 3 Aanbestedingswet 2012 is de looptijd van een Raamovereenkomst niet langer dan vier jaar, behalve in uitzonderingsgevallen die deugdelijk gemotiveerd zijn.

Er is sprake van een langere looptijd, omdat de op- en afbouwfase deel uitmaakt van de looptijd van de raamovereenkomst. In deze periode worden er naar verwachting door Defensie en SSO 3W, Nationale Politie en SSO CN enkel onvoorziene (spoed)opdrachten verstrekt onder de nieuwe raamovereenkomst. Ook is aan

het eind van de Raamovereenkomst een afbouwfase voorzien, die deel uitmaakt van de looptijd van de raamovereenkomst. Ook worden Opdrachtnemers gestimuleerd om te investeren in goed werkgeverschap, social return, duurzaamheid (bijvoorbeeld zero-emissie vervoer in Nederland) en innovatie. Er wordt een langere looptijd gehanteerd zodat meer ruimte ontstaat om investeringen in goed werkgeverschap, social return, duurzaamheid en innovatie terug te verdienen. Ten slotte hoeft de langdurige opslag minder vaak overgeheveld te worden bij een langere looptijd. Met dit overhevelen zijn een aanmerkelijke inspanning, het nodige risico en de nodige kosten gemoeid. Daarnaast heeft het verplaatsen van de langdurige opslag een sterk negatieve impact op duurzaamheid.

3.5. Opdrachtverstrekking

Er wordt per perceel één Raamovereenkomst met één Opdrachtnemer gesloten. Onder de te sluiten Raamovereenkomst zullen door de Deelnemende organisaties zelf Nadere opdrachten worden verstrekt.

EB&F / Catalogus

Het facturatieproces in deze aanbesteding zal niet centraal worden georganiseerd. Dit betekent dat gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst facturen direct tussen Opdrachtnemer en Deelnemende organisatie zullen worden afgehandeld zonder tussenkomst van Aanbestedende dienst of categoriemanagement Logistiek.

Opdrachtnemer is in deze aanbesteding verplicht om te e-factureren. Een effectief en efficiënt EB&F-proces is van belang om de administratieve last in de keten zo klein mogelijk te houden. Zie voor meer informatie: www.helpdesk-efactureren.nl en Bijlage 1 Specificatie van de Opdracht voor de eisen omtrent e-facturatie.

Tijdens de implementatiefase zullen er nadere afspraken gemaakt worden tussen Opdrachtnemer en Deelnemende organisaties.

3.6. Programma van Eisen

De op deze Opdracht van toepassing zijnde eisen staan vermeld in Bijlage 1 Programma van Eisen.

3.6.1. Wachtkamerregeling

De Inschrijvers, die als gevolg van de aan hen toegekende ranking in één of meerdere percelen, als tweede Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI) worden aangemerkt, krijgen vanaf het moment van definitieve gunning gedurende één kalenderjaar de status van Wachtkamerpartij. De Wachtkamerpartij dient zijn inschrijving voor een periode van één (1) kalenderjaar gerekend vanaf het moment van definitieve gunning gestand te doen.

Indien op een perceel slechts één (1) Inschrijver voor gunning in aanmerking komt, bijvoorbeeld – doch niet uitsluitend – wegens ongeldigheid van alle overige Inschrijvingen of uitsluiting van alle overige Inschrijvers, is Aanbestedende dienst gerechtigd om slechts met de Inschrijver, welke als gevolg van de aan haar toegekende ranking als eerste EMVI-Inschrijver wordt aangemerkt een Raamovereenkomst te sluiten. In dat geval zal voor dat perceel geen wachtkamerregeling worden toegekend.

Gebruik van de wachtkamerregeling

Opdrachtgever zal na definitieve gunning en/of tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst gebruik maken van de wachtkamerregeling indien en zover:

1. Sprake is van een situatie als bedoeld in artikel 22 ARVODI-2018, en/of;
2. Opdrachtgever de Raamovereenkomst tussentijds beëindigt.

Indien dit zich voordoet binnen één kalenderjaar na het moment van definitieve gunning, sluit Opdrachtgever een nieuwe Raamovereenkomst met de Wachtkamerpartij.

Werking van de wachtkamerregeling

De Wachtkamerpartij heeft, ingeval gebruik gemaakt wordt van de wachtkamerregeling, de plicht om geheel of gedeeltelijk in de plaats te treden van de latende Opdrachtnemer. In het geval dat de Raamovereenkomst met de latende Opdrachtnemer in zijn geheel eindigt, neemt de Wachtkamerpartij de positie in van opvolgende Opdrachtnemer voor de (resterende) looptijd van de Raamovereenkomst, zoals deze aanvankelijk met de latende Opdrachtnemer was gesloten. De opvolgende Opdrachtnemer dient in dit geval de Raamovereenkomst binnen een periode van drie maanden volledig geïmplementeerd te hebben.

3.7. Sancties Rusland

Aanbestedende dienst wijst Inschrijvers op de “Circulaire Nieuw sanctiepakket Rusland heeft gevolgen voor overheidsaanbestedingen van het Ministerie van Economische Zaken,” kenmerk CE-MC / 22156112 naar aanleiding van Verordening EU 2022/576.⁸

Conform deze Verordening en Circulaire mogen er geen opdrachten en concessies boven de drempelwaarde gegund worden aan Russische partijen. Dit geldt ook voor opdrachten waarbij een Russische partij voor meer dan 10% deelneemt in de Raamovereenkomst als onderaannemer of (toe)leverancier.

Aanbestedende dienst verlangt van Inschrijver dat daartoe de Verklaring i.v.m. sancties tegen Rusland, Bijlage E, bij de inschrijving toevoegt. Als Inschrijver een Russische partij is, of indien blijkt dat Inschrijver een Russische partij inzet die voor meer dan 10% in de Raamovereenkomst deelneemt als onderaannemer of (toe)leverancier, wordt de inschrijving ter zijde gelegd en wordt Inschrijver uitgesloten van verdere deelname. Indien één van de uitzonderingen zoals opgenomen in de voornoemde Circulaire aantoonbaar van toepassing is, heeft Opdrachtgever de keuze de inschrijving al dan niet terzijde te leggen.

Voor meer informatie verwijst Aanbestedende dienst Inschrijver naar de inhoud van de Circulaire, zoals benoemd in de eerste alinea. Ook kan Inschrijver voor meer informatie terecht bij het Sanctieloket Rusland van RVO, waar ook de Sanctielijst Rusland gepubliceerd is. Zie: [Sanctieloket Rusland \(rvo.nl\)](https://www.sanctieloket.nl/rvo).

Het sanctiepakket is onderhevig aan wijzigingen. Het kan dan ook zijn dat dit sanctiepakket wijzigt tijdens de aanbestedingsprocedure en/of tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst en daarmee van invloed is op de uit te voeren opdracht.

⁸ <https://www.pianoo.nl/nl/regelgeving/crisis-en-inkoop/sancties-rusland>

4. Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

U leest in dit hoofdstuk welke eisen wij aan inschrijvers stellen om te bepalen of een Inschrijver geschikt is om de Opdracht uit te voeren.

4.1. Overzicht van bewijsstukken inzake de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

We hanteren Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen. In overzicht gaat het om het volgende bewijsstukken:

Zie paragraaf	Welk bewijsstuk moet worden ingediend?	In te dienen met ⁹	Door wie, bij inschrijving als:		
			Zelfstandige Inschrijver	Samenwerkingsverband, par. 5.1.2)	Beroep op derde(n), par. 5.1.3 Ad 1
4.2	UEA-formulier (Bijlage A), <i>rechtsgeldig ondertekend</i>	Inschrijving	Inschrijver	Ieder lid afzonderlijk	Inschrijver en Derde
4.5	Gedragsverklaring aanbesteden (GVA)	Verificatie	inschrijver	Ieder lid afzonderlijk	Inschrijver en Derde
4.5	Verklaring Belastingdienst (Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen)	Verificatie	inschrijver	Ieder lid afzonderlijk	Inschrijver en Derde

In het kader van de verificatie van het UEA voert Aanbestedende dienst, aanvullend op bovenstaande tabel, ook een eigen controle uit op non failliet en non surséance¹⁰. Dit gebeurt alleen bij de inschrijver(s) die voor gunning in aanmerking komt/komen. In geval van een samenwerkingsverband wordt dit uitgevoerd bij ieder lid van het samenwerkingsverband. En in geval een Inschrijver een beroep doet op een of meer entiteiten worden ook de betreffende entiteiten onderzocht.

Tabel 2. In te dienen **Bewijsstukken** in het kader van de **Geschiktheidseisen**

Zie paragraaf	Welk bewijsstuk moet worden ingediend?	In te dienen met ²	Door wie, bij inschrijving als:		
			Zelfstandige inschrijver	Samenwerkingsverband, par. 5.1.2)	Beroep op derde(n), par. 5.1.3 Ad 1
4.4.1	Inschrijving in het nationale beroeps –en handelsregister	Verificatie	Inschrijver	Ieder lid afzonderlijk	Inschrijver en Derde
4.4.4	Bijlage B Referentie-formulier	Inschrijving	Inschrijver	Gezamenlijk of één lid	Inschrijver
6.1.3	- <i>indien van toepassing</i> - Bijlage G Verklaring onderaanneming	Verificatie	Inschrijver	Gezamenlijk of één lid	
4.4.1+6.1.3	- <i>indien van toepassing</i> -	Verificatie	Inschrijver	Ieder lid	Inschrijver en

⁹ zie ook pagina 5 en pagina 6 van dit Beschrijvend Document.

¹⁰ De controle non failliet en non surséance vindt plaats tijdens de verificatiefase door een check te doen in het centrale insolventieregister op <https://www.rechtspraak.nl/>.

	Bijlage F Verklaring beschikbaarheid middelen van entiteit (derde), rechtsgeldig ondertekend; <i>onderdeel technisch</i>				Derde
4.4.3	Bewijs verzekering	Verificatie / Voor start looptijd Raamovereenkomst	<i>Degene die daadwerkelijk de werkzaamheden verricht bij uitvoering van de Raamovereenkomst</i>		
4.4.5	Kopie certificaat ISO 9001 of gelijkwaardig of beschrijving gelijkwaardige maatregelen	Verificatie	<i>Degene die daadwerkelijk de werkzaamheden verricht bij uitvoering van de raamovereenkomst</i>		
4.4.6	Kopie certificaat ISO 14001 of gelijkwaardig of beschrijving gelijkwaardige maatregelen.	Verificatie	<i>Degene die daadwerkelijk de werkzaamheden verricht bij uitvoering van de Raamovereenkomst</i>		
4.4.7	Kopie certificaat ISO 27001 of gelijkwaardig of beschrijving gelijkwaardige maatregelen.	Verificatie / Voor start looptijd Raamovereenkomst	<i>Degene die daadwerkelijk de werkzaamheden verricht bij uitvoering van de Raamovereenkomst</i>		
4.4.8	Kopie certificaat FIDI-FAIM 3.2 of gelijkwaardig of beschrijving gelijkwaardige maatregelen.	Verificatie	<i>Degene die daadwerkelijk de werkzaamheden verricht bij uitvoering van de Raamovereenkomst</i>		
4.4.9	Kopie Douanevergunning AEO-S.	Verificatie	<i>Degene die daadwerkelijk de werkzaamheden verricht bij uitvoering van de Raamovereenkomst</i>		
4.4.10	Kopie Eurovergunning	Verificatie	<i>Degene die daadwerkelijk de werkzaamheden verricht bij uitvoering van de Raamovereenkomst</i>		

Toelichting op bovenstaande tabellen:

Als er in de kolom 'Wanneer' staat: Inschrijving, dan betekent dit dat u dit bewijsstuk moet indienen (uploaden in TenderNed) met uw inschrijving.

Als er in de kolom 'Wanneer' staat: Verificatie, dan betekent dit dat dit bewijsstuk pas hoeft te worden verstrekt zodra Aanbestedende dienst daar om verzoekt. Dat is in beginsel pas in de verificatiefase en alleen bij de winnende inschrijver(s).

4.2. Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Met het invullen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) in Bijlage A verklaart de zelfstandige inschrijver, het samenwerkingsverband (combinatie), de hoofdaannemer en entiteit waar een beroep op wordt gedaan niet te verkeren in de uitsluitingsomstandigheden en te voldoen aan de geschiktheidseisen.

Met het rechtsgeldig ondertekenen van het UEA wordt tevens geacht dat alle andere inschrijvingsdocumenten ook rechtsgeldig zijn ondertekend.

Een uitzondering geldt voor Bijlage E Verklaring i.v.m. sancties tegen Rusland. Deze Bijlage dient eveneens, samen met het UEA, rechtsgeldig ondertekend te zijn.

Het UEA dient afhankelijk van de hoedanigheid van de Inschrijver op de volgende onderdelen te worden ingevuld:

Hoedanigheid van de inschrijver:	In te vullen delen van het UEA	Onderwerp
- Als zelfstandige inschrijver, of - Als hoofdaannemer of - Als lid van het samenwerkingsverband als bedoeld in paragraaf 5.1.2	▪ Deel II A, B, C en D ▪ Deel III A en B ▪ Deel III C ▪ Deel IV ▪ Deel VI	▪ gegevens m.b.t. de ondernemer ▪ verplichte Uitsluitingsgronden ▪ facultatieve Uitsluitingsgronden ▪ geschiktheidseisen ▪ ondertekening
Als entiteit als bedoeld in paragraaf 5.1.3 onder Ad 1.	▪ Deel II A en B ▪ Deel III A en B ▪ Deel III C ▪ Deel VI	▪ gegevens m.b.t. de ondernemer ▪ verplichte Uitsluitingsgronden ▪ facultatieve Uitsluitingsgronden ▪ ondertekening

De beoordeling van het ingevulde en ondertekende UEA geschiedt **onder voorbehoud van** het daadwerkelijk kunnen overleggen van de bewijsstukken. De bewijsstukken dienen niet eerder dan bij verificatie, na verzoek daartoe door Aanbestedende dienst, te worden ingediend.

4.3. Uitsluitingsgronden

Uitsluitingsgronden hebben tot doel te waarborgen dat alleen met integere bedrijven zaken gedaan wordt. Een Inschrijver die verkeert in een of meerdere van de omstandigheden als door Aanbestedende dienst aangevinkt bij de verplichte of facultatieve Uitsluitingsgronden wordt uitgesloten van gunning. Tenzij in het UEA naar het oordeel van Aanbestedende dienst grondig en goed onderbouwd is toegelicht dat de betreffende Inschrijver desalniettemin toegelaten kan worden voor verdere beoordeling (ook wel genoemd de 'Self Cleaning') en met in achtneming van de artikelen 2.86a, 2.87a en 2.88 van de Aanbestedingswet 2012. Inschrijver dient het UEA zorgvuldig te lezen en alle relevante delen in te vullen.

4.3.1. Verplichte uitsluitingsgronden

Met het indienen van het UEA in Bijlage A verklaart Inschrijver niet in de verplichte uitsluitingsomstandigheden te verkeren die betrekking hebben op:

- deelneming aan een criminele organisatie;
- corruptie;
- fraude;
- terroristische misdrijven of strafbare feiten in verband met terroristische activiteiten;
- witwassen van geld of financiering van terrorisme;

- kinderarbeid en andere vorm van mensenhandel;
- betaling van belastingen of sociale premies.

Let op! In deel III A en B van het UEA moet eerst met 'ja' of 'nee' beantwoord worden. Afhankelijk van het antwoord dienen de overige vragen in deze delen beantwoord te worden.

4.3.2. Facultatieve Uitsluitingsgronden

Met het indienen van het UEA in Bijlage A verklaart Inschrijver niet in de uitsluitingsomstandigheden te verkeren die door Aanbestedende dienst zijn aangevinkt bij deel III C van het UEA. Het betreft de volgende Uitsluitingsgronden:

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

Let op! In deel III C van het UEA moet eerst met 'ja' of 'nee' beantwoord worden. Afhankelijk van het antwoord dienen de overige vragen in dit deel beantwoord te worden.

4.4. Geschiktheidseisen

Geschiktheidseisen zijn eisen aan uw financiële en economische draagkracht, en/of technische bekwaamheid, en/of beroepsbekwaamheid en/of beroepsbevoegdheid.

4.4.1. Beroeps-en handelsregister

Met het indienen van het UEA in Bijlage A verklaart Inschrijver met zijn onderneming ingeschreven te staan in het beroeps- of handelsregister volgens de voorschriften van de lidstaat waar hij is gevestigd.

4.4.2. Financiële en economische draagkracht

Voor deze Opdracht worden geen eisen aan de Inschrijver gesteld met betrekking tot de financieel-economische draagkracht.

4.4.3. Bedrijfs- en/of beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Deze eis is opgenomen als uitvoeringseis in eis UE B60 in Bijlage 2 Specificatie van de opdracht.

4.4.4. Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid (kerncompetenties)

In het kader van de technische bekwaamheid worden eisen gesteld aan de ervaring van Inschrijver middels kerncompetenties.

Voor de beschrijving van de ervaring dient Inschrijver het Referentieformulier als opgenomen in Bijlage B te gebruiken. Dit formulier geldt als bewijsstuk voor het voldoen aan het gestelde in deze paragraaf en **dient tegelijk met de inschrijving te worden ingediend.**

De ervaringseis is een eis die gesteld wordt per kerncompetentie. Indien de vereiste ervaring is opgedaan bij meerdere opdrachtgevers (referenten) om aan één kerncompetentie te kunnen voldoen, dan dient Inschrijver per opdrachtgever het formulier in te vullen.

Het is toegestaan dat één referentie wordt gebruikt om de ervaring met meerdere kerncompetenties aan te tonen. In dat geval blijkt duidelijk en ondubbelzinnig welk gedeelte van de referentie ziet op welke kerncompetentie.

De ervaring wordt beoordeeld op de volgende **kerncompetenties**:

Kerncompetentie 1a 'Internationale verhuizingen' (Perceel 1 Defensie):

Inschrijver heeft in de afgelopen drie jaar (gerekend vanaf de sluitingsdatum van Inschrijving) aantoonbare ervaring met:

- de uitvoering en totale dienstverlening (het van A tot Z organiseren, voorlichten van uit te zenden medewerkers, taxeren, begeleiden, uitvoeren, regie voeren op de keten(partners) etc.) van 540 door-to-door internationale boedelverhuisdiensten per jaar, waarvan:
 - binnen Europa minimaal 25 verhuizingen, en;
 - naar Noord-Amerika minimaal 25 verhuizingen, en;
 - naar Midden- en Zuid Amerika minimaal 25 verhuizingen per jaar.

Hierbij dient het registreren van de totale dienstverlening van internationale boedelverhuizing in een beveiligd digitaal order registratie systeem plaats te hebben gevonden.

Kerncompetentie 2a 'Opslag' (Perceel 1 Defensie):

Inschrijver heeft in de afgelopen drie jaar (gerekend vanaf de sluitingsdatum van Inschrijving) aantoonbare ervaring met:

- Continue (gedurende het gehele jaar) minimaal 2.000 m³ boedelopslag per jaar.
 - o De boedelopslag dient te voldoen aan de volgende eisen:
 - de boedelopslag is gedaan in een daarvoor geschikte boedelopslagruimte, waar boedel langdurig opgeslagen kan worden zonder verlies aan conditie zoals temperatuur geconditioneerd, beveiligd tegen inbraak, preventie tegen brand en waterschade, en;
 - deze boedelopslag is accuraat geadministreerd in een beveiligd digitaal warehouse management systeem waaruit voor betrokkenen herleidbaar is waar de boedel (en van wie) ligt opgeslagen, en;
 - de eigenaar van de boedel moet (op afspraak) bij zijn privé-eigendommen (boedel) kunnen.

Kerncompetentie 1b 'Internationale verhuizingen' (Perceel 2 3W):

Inschrijver heeft in de afgelopen drie jaar (gerekend vanaf de sluitingsdatum van Inschrijving) aantoonbare ervaring met:

- De uitvoering en totale dienstverlening (het van A tot Z organiseren, voorlichten van uit te zenden medewerkers, taxeren, begeleiden, uitvoeren, regie voeren op de keten(partners) etc.) van 400 door-to-door internationale boedelverhuisdiensten per jaar, waarvan:
 - binnen Europa minimaal 50 verhuizingen (via vervoer over de weg), en;
 - van/naar het Caribisch deel van het Koninkrijk der Nederlanden in Zuid-Amerika minimaal 20 verhuizingen, en;
 - naar Azië minimaal 10 verhuizingen, en;
 - naar Afrika minimaal 10 verhuizingen per jaar.

Hierbij dient het registreren van de totale dienstverlening van internationale boedelverhuizing in een beveiligd digitaal order registratie systeem plaats te hebben gevonden.

Kerncompetentie 2b 'Opslag' (Perceel 2 3W):

Inschrijver heeft in de afgelopen drie jaar (gerekend vanaf de sluitingsdatum van Inschrijving) aantoonbare ervaring met:

- Continue (gedurende het gehele jaar) minimaal 3.000 m³ boedelopslag per jaar.
 - o De boedelopslag dient te voldoen aan de volgende eisen:
 - de boedelopslag is gedaan in een daarvoor geschikte boedelopslagruimte, waar boedel langdurig opgeslagen kan worden zonder verlies aan conditie zoals temperatuur geconditioneerd, beveiligd tegen inbraak, preventie tegen brand en waterschade, en;
 - deze boedelopslag is accuraat geadministreerd in een beveiligd digitaal warehouse management systeem waaruit voor betrokkenen herleidbaar is waar de boedel (en van wie) ligt opgeslagen, en;
 - de eigenaar van de boedel moet (op afspraak) bij zijn privé-eigendommen (boedel) kunnen.

4.4.5. Kwaliteitszorgsysteem ISO 9001

Met het doen van een inschrijving verklaart Inschrijver dat degene die daadwerkelijk de werkzaamheden verricht (dit kan de Inschrijver zelf zijn en/of zijn of een andere entiteit) met zijn systeem van kwaliteitsborging voldoet aan het gestelde in de meest recente ISO 9001 of een gelijkwaardig certificaat van in andere lidstaten van de Europese Unie gevestigde instanties.

Indien een Inschrijver voor gunning in aanmerking komt, dient de Inschrijver bij verificatie, na schriftelijk verzoek daartoe door Aanbestedende dienst, ten bewijze van het voldoen aan het gestelde een kopie van een geldig ISO 9001 certificaat te overleggen of een kopie van een gelijkwaardig certificaat. Zie ook pagina 5 van dit document.

Indien inschrijver, om redenen die niet aan Inschrijver kunnen worden toegerekend, niet bij inschrijving voldoet aan het hebben van het hierboven bedoelde (gelijkwaardige) certificaat, dient Inschrijver dit bij diens inschrijving (vormvrij) te melden. Inschrijver dient in dat geval bij inschrijving gelijkwaardige maatregelen te hebben getroffen en toegepast. Deze gelijkwaardige maatregelen zien op de kwaliteitsbewaking waarmee aan de kwaliteitsnormen wordt voldaan. Inschrijver levert de beschrijving en bewijzen van de gelijkwaardige

maatregelen aan bij verificatie, na schriftelijk verzoek daartoe door Aanbestedende dienst. De beschrijving dient onafhankelijk ge-audit te zijn en aandacht te besteden aan onder meer de volgende maatregelen:

- Visie op kwaliteitszorg;
- Kwaliteitszorgsystemen;
- Procedure voor behandeling van afwijkingen;
- Procedure voor de afhandeling van klachten;
- Methode van (zelf)evaluatie en maatregelen ter verbetering.

4.4.6. Milieuzorgsysteem ISO 14001

Met het doen van een inschrijving verklaart Inschrijver dat degene die daadwerkelijk de werkzaamheden verricht (dit kan de Inschrijver zelf zijn en/of zijn of een andere entiteit) met zijn systeem van milieubeheer voldoet aan het gestelde in de meest recente ISO 14001 of een gelijkwaardige certificaat van in andere lidstaten van de Europese Unie gevestigde instanties.

Indien een Inschrijver voor gunning in aanmerking komt, dient de Inschrijver bij verificatie, na schriftelijk verzoek daartoe door Aanbestedende dienst, ten bewijze van het voldoen aan het gestelde een kopie van een geldig ISO 14001 certificaat te overleggen of een kopie van een gelijkwaardig certificaat. Zie ook pagina 5 van dit document.

Indien inschrijver, om redenen die niet aan Inschrijver kunnen worden toegerekend, niet bij inschrijving voldoet aan het hebben van het hierboven bedoelde (gelijkwaardige) certificaat, dient Inschrijver dit bij diens inschrijving (vormvrij) te melden. Inschrijver dient in dat geval bij inschrijving gelijkwaardige maatregelen te hebben getroffen en toegepast. Deze gelijkwaardige maatregelen zien op het gebied van milieubeheer. Inschrijver levert de beschrijving en bewijzen van de gelijkwaardige maatregelen aan bij verificatie, na schriftelijk verzoek daartoe door Aanbestedende dienst. De beschrijving dient onafhankelijk ge-audit te zijn en aandacht te besteden aan onder meer de volgende maatregelen:

- die zijn of worden getroffen om de milieubelasting van de bedrijfsprocessen die verband houden met de uitvoering van de Opdracht (in elk geval water- en energieverbruik), transport, afval en derving, verpakkingen en schoonmaak) te verminderen en te voorkomen;
- voor de borging van de naleving van de desbetreffende milieuwetgeving;
- voor de aandacht die wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van medewerker(s) ten aanzien van het omgaan met de relevante milieuaspecten;
- voor de aandacht die wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van toeleverancier(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze Opdracht relevante milieuaspecten; en
- voor het monitoren van de relevante milieuaspecten.

4.4.7. Kwaliteitszorgsysteem ISO 27001

Met het doen van een inschrijving verklaart Inschrijver dat degene die daadwerkelijk de werkzaamheden verricht (dit kan de Inschrijver zelf zijn en/of zijn of een andere entiteit) met zijn systeem van kwaliteitsborging voor de start van de looptijd van de Raamovereenkomst voldoet aan het gestelde in de meest recente ISO 27001 of een gelijkwaardig certificaat van in andere lidstaten van de Europese Unie gevestigde instanties.

Indien een Inschrijver voor gunning in aanmerking komt, dient de Inschrijver bij voorkeur bij verificatie – maar uiterlijk voor start van de looptijd van de Raamovereenkomst, na schriftelijk verzoek daartoe door Aanbestedende dienst, ten bewijze van het voldoen aan het gestelde een kopie van een geldig ISO 27001 certificaat te overleggen of een kopie van een gelijkwaardig certificaat.

Indien inschrijver niet bij inschrijving beschikt over het hierboven bedoelde (gelijkwaardige) certificaat, dient Inschrijver dit bij inschrijving (vormvrij) te melden. Inschrijver dient in dat geval voor start van de looptijd van de Raamovereenkomst een kopie van een geldig ISO 27001 certificaat of een kopie van een gelijkwaardig

certificaat te overleggen óf gelijkwaardige maatregelen te hebben getroffen en toegepast. Als Inschrijver hier niet aan voldoet, wordt hij geacht niet te voldoen aan de geschiktheidseisen. Opdrachtgever zal de Raamovereenkomst in dat geval ontbinden (zie art. 7.2 onder f Raamovereenkomst) en een nieuwe Raamovereenkomst sluiten met de Wachtkamerpartij.

Deze gelijkwaardige maatregelen zien op de kwaliteitsbewaking waarmee aan de kwaliteitsnormen wordt voldaan. Inschrijver levert de beschrijving en bewijzen van de gelijkwaardige maatregelen aan na schriftelijk verzoek daartoe door Aanbestedende dienst. De gelijkwaardige maatregelen dienen onafhankelijk ge-audit te zijn.

4.4.8. Kwaliteitsborging (FIDI-FAIM minimaal 3.2 of hoger)

Met het doen van een Inschrijving verklaart Inschrijver dat degene die daadwerkelijk de werkzaamheden verricht (dit kan de Inschrijver zelf zijn en/of zijn of een andere entiteit) met zijn systeem van kwaliteitsborging voldoet aan het gestelde in meest recente FIDI-FAIM versie minimaal 3.2 of hoger of een daaraan gelijkwaardig certificaat.

Indien een Inschrijver voor gunning in aanmerking komt, dient Inschrijver bij verificatie, na schriftelijk verzoek daartoe door Aanbestedende dienst, ten bewijze van het voldoen aan het gestelde een kopie van een geldig FIDI/FAIM versie minimaal 3.2 of hoger certificaat te overleggen of een kopie van een gelijkwaardig certificaat. Zie ook pagina 4 van dit document.

Indien geen certificaat kan worden overgelegd dan dient een beschrijving te worden gegeven van de maatregelen waaruit blijkt dat de kwaliteit van de dienstverlening voldoet aan het gestelde in meest recente FIDI-FAIM versie minimaal 3.2 of hoger of een daaraan gelijkwaardig certificaat en van de maatregelen die de organisatie neemt ter optimalisatie van de kwaliteit. Bij deze beschrijving dient aandacht te worden besteed aan minimaal de volgende onderdelen:

- constante kwaliteit van de dienstverlening;
- compliant aan de industriële en internationale standaarden;
- supply chain prestaties en regie op de keten;
- financiële stabiliteit;
- een verklaring waaruit blijkt dat het management deze beschrijving en werkwijze onderschrijft en controleert.

4.4.9. Douanevergunning

Met het doen van een Inschrijving verklaart Inschrijver dat degene die daadwerkelijk de werkzaamheden, binnen de Europese unie, uitvoert (dit kan de Inschrijver zelf zijn en/of een andere entiteit), beschikt over een AEO-S Douanevergunning waarmee Inschrijver aantoont dat zijn onderneming onderdeel is van een snelle en veilige logistieke keten. Het betreft hier de volgende AEO-Douanevergunning: AEO-S (Veiligheid)

Indien een Inschrijver voor gunning in aanmerking komt, dient de Inschrijver bij verificatie, na schriftelijk verzoek daartoe door Aanbestedende dienst, ten bewijze van het voldoen aan het gestelde een kopie van geldige AEO-S Douanevergunning te overleggen. Zie ook pagina 4 van dit document.

4.4.10. Eurovergunning

Met het doen van een Inschrijving verklaart Inschrijver dat degene die daadwerkelijk de werkzaamheden uitvoert (dit kan de Inschrijver zelf zijn en/of een andere entiteit), beschikt over een geldige

Eurovergunning (in Nederland ook wel NIWO vergunning genoemd), zoals is voorgeschreven in Verordening (EG) nr. 1071/2009.

Indien een Inschrijver voor gunning in aanmerking komt, dient de Inschrijver bij verificatie, na schriftelijk verzoek daartoe door de Aanbestedende dienst, ten bewijze van het voldoen aan het gestelde een kopie van een geldige Eurovergunning te overleggen. Zie ook pagina 5 van dit document.

4.5. Bewijsstukken

De bewijsstukken van hetgeen is verklaard bij inschrijving dienen bij verificatie na verzoek daartoe door Aanbestedende dienst binnen tien **(10) kalenderdagen** te worden verstrekt. Een overzicht van alle bewijsstukken is opgenomen direct na de inhoudsopgave van dit Beschrijvend document.

Het verzoek om de bewijsstukken zal niet eerder dan bij de mededeling van de gunningsbeslissing worden gedaan en alleen aan degene(n) aan wie Aanbestedende dienst voornemens is de Opdracht te gunnen.

Inschrijver dient rekening te houden met de behandeltermijn van de officiële instanties die de bewijsstukken inzake de uitsluitingsgronden afgeven!

5. Beoordeling van de gunningscriteria

Deze Opdracht wordt gegund aan de Inschrijver die voldoet aan alle gestelde eisen en die de inschrijving heeft ingediend met de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs – kwaliteitverhouding. De beste prijs- kwaliteitverhouding houdt in dat zowel de kwaliteit als de prijs beoordeeld worden. Dit wordt verder uitgewerkt in de volgende paragraaf over de gunningsmethodiek.

5.1. Gunningsmethodiek

De Aanbestedende dienst wil zoveel mogelijk waarde voor het geld dat zij besteed, ofwel: ‘best value for taxpayers money’. Om de prijs kwaliteitsverhouding te bepalen wordt daarom gebruik gemaakt van de methode Adapted Value for Money (VfM).

De gehanteerde formule luidt: $S = P/K'$ waarbij,

S= score

P= totaalprijs (inschrijfprijs)

K'= omgerekende kwaliteitsscore naar een vooraf bepaalde bandbreedte

De inschrijving met de laagste eindscore (S) komt voor voorlopige gunning in aanmerking; de eindscore (S) wordt afgerond op 2 decimalen nauwkeurig.

Kwaliteit

In de tabel hieronder wordt aangegeven wat het maximaal aantal te behalen punten per wens is. Scores worden per wens gegeven op basis van de tabel in paragraaf 5.4.

Kwaliteit	Maximaal aantal punten
Wens 1: Voorbereiding Proces	75
Wens 2: Voorbereiding Voorbereiden van en door de medewerker	50
Wens 3: Uitvoering Proces	100
Wens 4a: Uitvoering Verhuiscasus 1 (perceel 1)	75
Wens 4b: Uitvoering Verhuiscasus 2 (perceel 2)	75
Wens 5: Nazorg	75
Wens 6: Proces management systeem	75
Wens 7: Duurzaamheid	50
Totaal maximaal aantal punten	500

De behaalde score op kwaliteit (K) wordt omgerekend naar K' volgens de formule:

$$K' = 100 + (220 - 100) \times (K - 100) / (500 - 100).$$

Derhalve is de range van K' minimaal 100 en maximaal 220.

Rekenvoorbeeld

Hieronder wordt door middel van een rekenvoorbeeld uitgelegd hoe de methode Adapted Value for Money werkt.

Kwaliteit is in dit rekenvoorbeeld uitgevraagd in drie wensen, die respectievelijk 50%, 20% en 30% meetellen. De gehanteerde schaal voor de beoordeling van de wensen is 1 tot en met 5.

- Minimale kwaliteitsscore = $1 \times 50 + 1 \times 20 + 1 \times 30 = 100$
- Maximale kwaliteitsscore = $5 \times 50 + 5 \times 20 + 5 \times 30 = 500$

Inschrijving	Prijs	Kwaliteitsscore	K'	P/K'	Rangorde
A	€ 400.000	220	136	€ 2.941,18	4
B	€ 420.000	270	151	€ 2.781,46	3
C	€ 450.000	390	187	€ 2.406,42	1
D	€ 495.000	450	205	€ 2.414,63	2

Inschrijving C heeft de laagste score P/K' en komt daarom voor voorlopige gunning in aanmerking.

5.2. Wensen

Deelnemende organisaties en hun medewerkers rekenen op betaalbare, betrouwbare en kwalitatief hoogwaardige verhuisdienstverlening, zonder dat zij daar veel tijd en moeite in hoeven te stoppen. De dienstverlening maakt mede mogelijk dat de deelnemende organisaties, hun klanten en de te verhuizen medewerkers hun taken kunnen uitvoeren.

Inschrijven op meerdere percelen

Als u inschrijft op meerdere percelen, beantwoordt u per perceel de wensen. Een deel van de wensen is voor alle percelen hetzelfde, daarom is het toegestaan om (daar waar het antwoord geen perceelspecifiek karakter heeft) hetzelfde antwoord aan te houden. De inschrijving op ieder van de percelen – en daarmee de beantwoording op de wensen – dient op zichzelf te staan. Verwijzingen naar de beantwoording van de wensen in het andere perceel zijn niet toegestaan en worden niet beoordeeld.

Wens 1: Voorbereiding | Proces

De Opdracht betreft het verzorgen van internationale verhuizingen van de inboedel van medewerkers en opslag van het gedeelte van de inboedel dat niet meeverhuist.

Voorbereiding

Onderdeel van de Opdracht is het voorbereiden van de verhuizing. In deze fase wordt de basis gelegd voor een succesvolle verhuizing.

In de voorbereidingsfase:

- wordt de verhuizing geïnitieerd;
- vindt de intake plaats;
- wordt de verhuizing gepland;
- wordt een prijsopgave gemaakt, en;
- wordt het verhuisplan (incl. prijsopgave) aangeboden bij de deelnemende organisatie.

Zie ook Bijlage 2 Specificatie van de Opdracht §3.2.1 (perceel 1) en §3.3.1 (perceel 2).

U wordt verzocht in te dienen:

Een beschrijving van de wijze waarop u de voorbereidingsfase gaat inrichten, registreren en uitvoeren. Uitgangspunt hierbij is betaalbare, betrouwbare en kwalitatief hoogwaardige verhuisdienstverlening, zonder dat Opdrachtgever daar veel tijd en moeite in hoeven te stoppen.

Neem hier in op:

- Een korte beschrijving van het door u voorgestelde voorbereidingsfase, onderverdeeld in de processtappen uit Bijlage 2 Specificatie van de Opdracht §3.2.1 (perceel 1) en §3.3.1 (perceel 2).

Geef kort en bondig weer **wat** u in elk van deze processtappen gaat doen, **wanneer** u dat doet, **hoe** u dat doet, **wie** dat doet, **welke inspanning** benodigd is van de deelnemende organisatie, haar klant en/of medewerkers, **welke middelen** u inzet en wat het **resultaat** is dat u gaat bereiken.

Ga hierbij tenminste in op:

- de wijze waarop u de intake vormgeeft;
- de wijze waarop u de verhuizing plant en tot een prijsopgave komt, en daarbij in het bijzonder:
 - hoe u borgt dat de Deelnemende organisatie een marktconforme prijs betaalt;
 - hoe u er voor zorg draagt dat er een zo efficiënt mogelijke aansluiting is tussen de verschillende processtappen
- de wijze waarop u borgt dat de dienstverlening voorspelbaar is: inschattingen (intakes, prijsopgaven, adviezen) accuraat zijn en verwachtingen van alle betrokkenen gemanaged worden.

Voeg als Bijlage bij:

- een (anoniem) verhuisplan gericht op het voorbereiden van het verhuisproces incl. prijsopgave.

Deze Bijlage telt niet mee in het hieronder genoemde maximaal aantal pagina's.

Vormvereisten:

Maximaal 2 A4 bij lettertype arial 10pt en regelafstand 1. Alle pagina's boven het maximum, rekenend vanaf de eerste pagina, worden niet meegenomen in de beoordeling. Verwijzingen naar andere documenten (bijvoorbeeld middels een hyperlink) zijn niet toegestaan en worden niet beoordeeld.

Wens 2: Voorbereiding | Voorbereiden van en door de medewerker

De Opdracht betreft het verzorgen van (inter)nationale verhuizingen van de inboedel van medewerkers en opslag van het gedeelte van de inboedel dat niet meeverhuist.

Voorlichting

In de voorbereidingsfase wordt niet alleen de verhuizing voorbereid, maar ook de te verhuizen medewerker. De te verhuizen medewerker wordt geïnformeerd en voorgelicht. Ook moet hij zelf een aantal acties uitvoeren.

U wordt verzocht in te dienen:

Een beschrijving van de wijze waarop u de te verhuizen medewerker voorbereid op de verhuizing. Uitgangspunt hierbij is betaalbare, betrouwbare en kwalitatief hoogwaardige verhuisdienstverlening, zonder dat Opdrachtgever en de te verhuizen medewerker daar veel tijd en moeite in hoeven te stoppen.

Neem hier in op:

- Een korte beschrijving van het door u voorgestelde voorbereiding van de te verhuizen medewerker.

Geef kort en bondig weer **wat** u in elk van deze processtappen gaat doen, **wanneer** u dat doet, **hoe** u dat doet, **wie** dat doet, **welke inspanning** benodigd is van de deelnemende organisatie, haar klant en/of medewerkers, **welke middelen** u inzet en wat het **resultaat** is dat u gaat bereiken.

Ga hierbij tenminste in op:

- de wijze waarop u de te verhuizen medewerker voorbereid, en daarbij in het bijzonder;
 - hoe en wanneer u de te verhuizen medewerker informeert;
Welke informatie verstrekt u aan de te verhuizen medewerker en hoe zorgt u dat de informatie aansluit bij de situatie en medewerker?
 - welke acties de medewerker moet uitvoeren;
 - hoe u de medewerker activeert en borgt dat hij de uit te voeren acties tijdig uitvoert;
 - hoe u de medewerker ondersteunt/helpt.
- de wijze waarop medewerkers voorgelicht worden, en daarbij in het bijzonder;
 - Alleen perceel 1 - Defensie:*
 - hoe u invulling geeft aan voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd door de deelnemende organisaties;
Wat is de inhoud, duur en frequentie van dergelijke bijeenkomsten en hoe borgt u dat deze op een aangename/ontspannen wijze verlopen?
 - Beide percelen:*
 - welke andere vormen van voorlichting u geeft en wat de inhoud daarvan is;
 - hoe u borgt dat de informatie gegeven in de voorlichting juist is (onder andere gebaseerd op actuele (cao)kennis).

Vormvereisten:

Maximaal 2 A4 bij lettertype arial 10pt en regelafstand 1. Alle pagina's boven het maximum, rekenend vanaf de eerste pagina, worden niet meegenomen in de beoordeling. Verwijzingen naar andere documenten (bijvoorbeeld middels een hyperlink) zijn niet toegestaan en worden niet beoordeeld.

Wens 3: Uitvoering | Proces

De Opdracht betreft het verzorgen van (inter)nationale verhuizingen van de inboedel van medewerkers en opslag van het gedeelte van de inboedel dat niet meeverhuist.

Uitvoering

Onderdeel van de Opdracht is het uitvoeren van verhuizingen.

In de uitvoeringsfase:

- wordt de te verhuizen boedel ingepakt en getransporteerd (origin);
- wordt de te verhuizen boedel behandeld als 'Storage in Transit' (SIT) (indien van toepassing);
- wordt de te verhuizen boedel vervoerd (sea/air/truck);
- gaat de te verhuizen boedel door de Douane (indien van toepassing), en;
- wordt de te verhuizen boedel getransporteerd en uitgepakt (destination).
- wordt er boedel opgeslagen (indien van toepassing)

U wordt verzocht in te dienen:

Een beschrijving van de wijze waarop u de uitvoeringsfase gaat inrichten en uitvoeren. Uitgangspunt hierbij is betaalbare, betrouwbare en kwalitatief hoogwaardige verhuisdienstverlening, zonder dat Opdrachtgever daar veel tijd en moeite in hoeven te stoppen.

Neem hier in op:

- Een korte beschrijving van het door u voorgestelde uitvoeringsfase, onderverdeeld in de processtappen uit Bijlage 2 Specificatie van de Opdracht §3.2.1 (perceel 1) en §3.3.1 (perceel 2).

Geef kort en bondig weer **wat** u in elk van deze processtappen gaat doen, **wanneer** u dat doet, **hoe** u dat doet, **wie** dat doet, **welke inspanning** benodigd is van de deelnemende organisatie, haar klant en/of medewerkers, **welke middelen** u inzet en wat het **resultaat** is dat u gaat bereiken.

Ga hierbij tenminste in op:

- de wijze waarop u de betrouwbaarheid en kwaliteit van de dienstverlening waarborgt en regie en grip houdt op de keten, daarbij in het bijzonder;
 - hoe u borgt dat de overkomstzekerheid¹¹ zo groot mogelijk is en de afgesproken overkomstduur¹² passend is en gehaald wordt;
 - > Hoe borgt u dat de te verhuizen boedel op het juiste moment ingepakt en opgehaald (origin) wordt en, binnen de afgesproken overkomstduur, op het juiste moment afgeleverd en uitgepakt wordt (destination)?
 - > Hoe borgt u dat de te verhuizen boedel onbeschadigd op de juiste plaats aankomt?
 - > Hoe monitort, informeert en rapporteert u aan de Deelnemende organisatie en stuurt u bij bij (dreigende) afwijkingen?
 - > Hoe en wanneer informeert u de te verhuizen medewerker bij vertraging?
 - hoe u de betrouwbaarheid en kwaliteit van de dienstverlening en uw onderaannemer(s) in Nederland borgt;
 - > hoe, wanneer en waarop monitort, meet en rapporteert u?
 - > hoe heeft u aansprakelijkheidsrisico's afgedekt/georganiseerd bij uzelf en bij een eventuele onderaannemer?
 - > wanneer presteert een onderaannemer onder niveau en wat doet u daar aan?
 - > wat doet u als een onderaannemer vervangen moet worden, bijvoorbeeld als deze onderpresteert of plots failliet gaat?
 - hoe u de betrouwbaarheid en kwaliteit van de dienstverlening en uw onderaannemer(s) buiten Nederland borgt?
 - > hoe, wanneer en waarop monitort, meet en rapporteert u?
 - > hoe heeft u aansprakelijkheidsrisico's afgedekt/georganiseerd bij uzelf en bij een eventuele onderaannemer?
 - > wanneer presteert een onderaannemer onder niveau en wat doet u daar aan?
 - > wat doet u als een onderaannemer vervangen moet worden, bijvoorbeeld als onderpresteert of ineens failliet gaat?

¹¹ De zekerheid dat de te verhuizen boedel onbeschadigd op de juiste plaats aankomt.

¹² De tijd tussen het inpakken en ophalen (origin) en het afleveren en uitpakken (destination).

- de wijze waarop u regie en grip houdt op de directe en indirecte kosten in de keten, en daarbij in het bijzonder;
 - hoe u voorkomt dat er onnodige schakels in de keten zijn;
 - hoe u voorkomt dat er onnodige kosten worden gemaakt en/of geld weglekt in de keten¹³ waardoor Deelnemende organisaties meer betalen dan nodig;
 - hoe u een optimale Storage-in-Transit (SIT) waarborgt.

Vormvereisten:

Maximaal 4 A4 bij lettertype arial 10pt en regelafstand 1. Alle pagina's boven het maximum, rekenend vanaf de eerste pagina, worden niet meegenomen in de beoordeling. Verwijzingen naar andere documenten (bijvoorbeeld middels een hyperlink) zijn niet toegestaan en worden niet beoordeeld.

Wens 4a: Uitvoering | Verhuiscasus 1 (perceel 1 Defensie)

De Opdracht betreft het verzorgen van (inter)nationale verhuizingen van de inboedel van medewerkers en opslag van het gedeelte van de inboedel dat niet meeverhuist.

Tijdens de uitvoeringsfase kan het voorkomen dat er een onverwachte gebeurtenis plaatsvindt. Aanbestedende dienst wil dat de opdrachtnemer beschikt over de kennis, kunde en het handelend vermogen om effectief op te treden bij onverwachte gebeurtenissen (afwijkingen en calamiteiten).

Casus:

Door een aanvaring van een containerschip met een brugpijler is de brug over de vaarroute naar een veelgebruikte containerhaven ingestort, waardoor de toegang tot haven van bestemming langere tijd gestremd zal zijn.

Wat doet u om een tijdige aflevering van de container verhuisgoed na te streven in de volgende situaties:

1. U dit verneemt indien de container al op zee is?
2. U dit verneemt indien de container nog niet op zee is?

Ga hierbij tenminste in op:

- Hoe en wanneer informeert u de betrokkenen?

U wordt verzocht in te dienen:

Een beschrijving van de wijze waarop u omgaat met de onverwachte gebeurtenis zoals beschreven in onderhavige casus.

Geef kort en bondig weer **wat** u gaat doen, **wanneer** u dat doet, **hoe** u dat doet, **wie** dat doet, **welke inspanning** benodigd is van de deelnemende organisatie, haar klant en/of medewerkers, **welke middelen** u inzet en wat het **resultaat** is dat u gaat bereiken.

Voeg als Bijlage bij:

- voor zover relevant: screenshots van de belangrijkste schermen/functionaliteiten van uw procesmanagementsysteem.

Deze Bijlagen tellen niet mee in het hieronder genoemde maximaal aantal pagina's.

Vormvereisten:

¹³ Bijvoorbeeld in de vorm van prijsafspraken, afdrachten, kickbackfees en/of bypassafspraken.

Maximaal 1 A4 bij lettertype arial 10pt en regelafstand 1. Alle pagina's boven het maximum, rekenend vanaf de eerste pagina, worden niet meegenomen in de beoordeling. Verwijzingen naar andere documenten (bijvoorbeeld middels een hyperlink) zijn niet toegestaan en worden niet beoordeeld.

Wens 4b: Uitvoering | Verhuiscasus 2 (perceel 2 SSO 3W, Politie en SSO CN)

De Opdracht betreft het verzorgen van (inter)nationale verhuizingen van de inboedel van medewerkers en opslag van het gedeelte van de inboedel dat niet meeverhuist.

Casus

Tijdens de uitvoeringsfase kan het voorkomen dat er een onverwachte gebeurtenis plaatsvindt. Aanbestedende dienst wil dat de opdrachtnemer beschikt over de kennis, kunde en het handelend vermogen om effectief op te treden bij onverwachte gebeurtenissen (afwijkingen en calamiteiten).

U wordt verzocht in te dienen:

Een beschrijving van de wijze waarop u omgaat met de onverwachte gebeurtenis zoals beschreven in onderstaande casus.

De containers van 2 te verhuizen medewerkers blijken te zijn verwisseld. 1 medewerker is overgeplaatst naar Islamabad, Pakistan, een land waar de beschikbaarheid van goederen zeer beperkt is. Omdat de container met o.a. haar boxspring bed naar Suriname vervoerd is en een geschikt bed niet te koop is op locatie is zij nu genoodzaakt op een matras op de grond te slapen. De medewerker is Suriname heeft de mogelijkheid om spullen te kopen om in zijn basis behoeftes te voorzien, maar in zijn verhuisboedel die is verscheept naar Islamabad zit een dure antieke kast met grote emotionele waarde die hij absoluut alsnog naar Suriname wil laten transporteren. Het betreffen 2 diplomatieke zendingen.

Neem hier in op:

- Een korte beschrijving van de wijze waarop u omgaat met de onverwachte gebeurtenis zoals beschreven in de casus.

Geef kort en bondig weer **wat** u gaat doen, **wanneer** u dat doet, **hoe** u dat doet, **wie** dat doet, **welke inspanning** benodigd is van de deelnemende organisatie, haar klant en/of medewerkers, **welke middelen** u inzet en wat het **resultaat** is dat u gaat bereiken.

Ga hierbij tenminste in op:

- Welk acties u onderneemt om beide medewerkers waar mogelijk tevreden te stellen;
- Waar de verantwoordelijkheid (en financiële compensatie) begint en eindigt van opdrachtnemer, onderaannemer(s) en verzekeraar?
- Hoe u zowel SSO 3W als de te verhuizen medewerkers informeert en ondersteunt/helpt.

Voeg als Bijlage bij:

- voor zover relevant: screenshots van de belangrijkste schermen/functioniteiten van uw procesmanagementsysteem.

Deze Bijlagen tellen niet mee in het hieronder genoemde maximaal aantal pagina's.

Vormvereisten:

Maximaal 1 A4 bij lettertype arial 10pt en regelafstand 1. Alle pagina's boven het maximum, rekenend vanaf de eerste pagina, worden niet meegenomen in de beoordeling. Verwijzingen naar andere documenten (bijvoorbeeld middels een hyperlink) zijn niet toegestaan en worden niet beoordeeld.

Wens 5: Nazorg

De Opdracht betreft het verzorgen van (inter)nationale verhuizingen van de inboedel van medewerkers en opslag van het gedeelte van de inboedel dat niet meeverhuist.

Nazorg

Onderdeel van de Opdracht is het bieden van nazorg. Van de opdrachtnemer wordt bovendien verwacht dat hij de dienstverlening continu verbetert op basis het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek, klachten en claims.

In de nazorgfase:

- vindt klanttevredenheidsonderzoek plaats, en;
- worden formeel ingediende klachten en claims afgehandeld.
- wordt gerapporteerd en vindt overleg plaats.

U wordt verzocht in te dienen:

Een beschrijving van de wijze waarop u de nazorgfase gaat inrichten en uitvoeren.

Neem hier in op:

- Een korte beschrijving van het door u voorgestelde nazorgfase.

Geef kort en bondig weer **wat** u in elk van deze processtappen gaat doen, **wanneer** u dat doet, **hoe** u dat doet, **wie** dat doet, **welke inspanning** benodigd is van de deelnemende organisatie, haar klant en/of medewerkers, **welke middelen** u inzet en wat het **resultaat** is dat u gaat bereiken.

Ga hierbij tenminste in op:

- De wijze waarop u klanttevredenheidsonderzoek uitvoert, en daarbij in het bijzonder;
 - wat u meet, bij wie en wanneer;
- de wijze waarop uw klachtenprocedure eruit ziet, en daarbij in het bijzonder;
 - hoe klachten ingediend kunnen worden;
 - hoe u klachten afhandelt;
 - op welke termijn u klachten in behandeling neemt;
 - op welke termijn u klachten afhandelt;
 - of, hoe en wanneer (realtime?) deze afhandeling zichtbaar is in het procesmanagementsysteem, en;
 - wat de escalatieprocedure is.
- de wijze waarop uw claimprocedure eruit ziet, en daarbij in het bijzonder;
 - hoe claims ingediend kunnen worden;
 - hoe u claims afhandelt;
 - op welke termijn u claims in behandeling neemt;
 - op welke termijn u claims afhandelt;
 - of, hoe en wanneer (realtime?) deze afhandeling zichtbaar is in het procesmanagementsysteem, en;
 - wat de escalatieprocedure is.
- Hoe en op welke termijn u de dienstverlening verbetert op basis het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek, klachten en claims.

Vormvereisten:

Maximaal 2 A4 bij lettertype arial 10pt en regelafstand 1. Alle pagina's boven het maximum, rekenend vanaf de eerste pagina, worden niet meegenomen in de beoordeling. Verwijzingen naar andere documenten (bijvoorbeeld middels een hyperlink) zijn niet toegestaan en worden niet beoordeeld.

Wens 6: Proces management systeem

De Opdracht betreft het verzorgen van (inter)nationale verhuizingen van de inboedel van medewerkers en opslag van het gedeelte van de inboedel dat niet meeverhuist.

Project Management Systeem & Infoportaal

Een goed werkend Project management systeem (PMS) en Infoportaal is cruciaal voor een goede voorbereiding, uitvoering en nazorg. Het PMS speelt bijvoorbeeld een belangrijke rol in de informatieverstrekking, uitvoering, monitoring, (bij)sturing en rapportage van en over de dienstverlening. Het Infoportaal zorgt ervoor dat de te verhuizen medewerker goed geïnformeerd is over zijn/haar verhuizing.

U wordt verzocht in te dienen:

Een beschrijving van het Infoportaal proces management systeem dat u, Deelnemende organisaties en de te verhuizen medewerkers gaan gebruiken.

Neem hier in op:

- De belangrijkste functionaliteiten en activiteiten per gebruikersgroep:
 - uzelf;
 - partijen in de keten;
 - categoriemanagement Logistiek (centraal contractmanagement);
 - deelnemende organisaties (contractmanagement);
 - deelnemende organisaties (uitvoering);
 - te verhuizen medewerkers.
- De aangebrachte functiescheidingen;
- Het gebruikersgemak per gebruikersgroep;
- De belangrijkste beperkingen per gebruikersgroep;
- De belangrijkste risico's / kans op fouten per gebruikersgroep en in de keten;
- De zichtbaarheid van verhuizingen, processtappen en voortgang (oa. track & trace), inclusief de mate van actualiteit van de getoonde gegevens;
- Hoe en welke managementinformatie wordt ontsloten in het PMS.
- hoe u rekening houdt met privacy by design¹⁴ en privacy by default¹⁵
- De (on)mogelijkheid dat informatie in het PMS en Infoportaal door uzelf, ketenpartners of derden gebruikt wordt voor een ander doel dan de dienstverlening;

¹⁴ Privacy by design; de letterlijke vertaling van privacy by design is: gegevensbescherming door ontwerp. Het idee is om al in een vroeg stadium zowel technisch als organisatorisch een zorgvuldige omgang met persoonsgegevens af te dwingen. Het houdt in dat er al bij de ontwikkeling van producten en diensten aandacht moet zijn voor privacy. Verschillende aspecten spelen hierbij een rol. U kunt zich bijvoorbeeld afvragen of het voor het product of de dienst écht nodig is om persoonsgegevens te verwerken (bijvoorbeeld het vragen naar de geboortedatum) of misschien kan wel gewerkt worden met volledig geanonimiseerde gegevens. Een ander voorbeeld is een app, een app kan niet meer zo ontworpen worden dat hij standaard inzage heeft in het adresboek van de gebruiker, gewoon 'omdat het handig is'. Het mag alleen nog als dit noodzakelijk is voor de werking van de app.

¹⁵ Privacy by default kan gezien worden als onderdeel van privacy by design. Privacy by default vereist dat de standaardinstellingen altijd zo privacy vriendelijk mogelijk zijn. Er moet bijvoorbeeld voor gezorgd worden dat persoonsgegevens nooit standaard openbaar zichtbaar zijn. Een mooi voorbeeld daarvan is een profiel op social media. Dit mag wel openbaar zijn, maar slechts als een gebruiker daar eerst zélf actief voor kiest.

Het zijn dus twee verschillende begrippen die met elkaar verbonden kunnen zijn. Het verschil is dat privacy by design in de ontwerpfase plaatsvindt en privacy by default betekent dat de standaardinstellingen zo privacy vriendelijk mogelijk zijn.

- De wijze waarop u de beschikbaarheid en beveiliging van het PMS en Infoportaal borgt, inclusief back-up en uitwijkmogelijkheden bij niet beschikbaar zijn van (delen van) het PMS en Infoportaal.

Voeg als Bijlage bij:

- voor zover relevant: screenshots van de belangrijkste schermen/functionariteiten van uw procesmanagementsysteem en Infoportaal.

Deze Bijlagen tellen niet mee in het hieronder genoemde maximaal aantal pagina's.

Vormvereisten:

Maximaal 3 A4 bij lettertype arial 10pt en regelafstand 1. Alle pagina's boven het maximum, rekenend vanaf de eerste pagina, worden niet meegenomen in de beoordeling. Verwijzingen naar andere documenten (bijvoorbeeld middels een hyperlink) zijn niet toegestaan en worden niet beoordeeld.

Demonstratie

Alle Inschrijvers die in aanmerking komen voor het beoordelen van de wensen worden uitgenodigd voor een demonstratie van hun PMS, inclusief Infoportaal.

Verduidelijking

Het doel van de demonstratie is het verduidelijken van de beantwoording op deze wens. In de demonstratie laat u 'live' zien hoe het PMS werkt en waar alle gebruikersgroepen mee gaan werken indien u de Opdracht gegund krijgt. Doel van deze demonstratie is om inzage te krijgen in de werking van de functionaliteiten zoals omschreven in het antwoord op deze wens. Leden van de beoordelingscommissie hebben de mogelijkheid om tijdens de demonstratie verduidelijkingsvragen te stellen en de demonstratie kan leiden tot aanpassing van de beoordeling op de wens.

De demonstratie bedraagt maximaal één (1) uur en wordt verzorgd door sleutelfunctionarissen van uw organisatie waarvan minimaal één persoon de accountmanager is gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.

Inschrijver dient minimaal 48 uur voordat de demonstratie wordt gehouden een PowerPoint presentatie aan Opdrachtgever aan te leveren via de berichtenmodule van TenderNed, zodat de beoordelingscommissie zich kan voorbereiden op de demonstratie.

Wens 7: Duurzaamheid

Aanbestedende dienst heeft ambitie waar het gaat om duurzaamheid. Onderdeel hiervan is het inzichtelijk maken en reduceren van de CO₂-uitstoot die wordt veroorzaakt door de dienstverlening.

De Aanbestedende dienst zoekt een Inschrijver die bewust is van de CO₂-uitstoot welke door de uitvoering van de Dienstverlening onder de Raamovereenkomst wordt veroorzaakt en maatregelen neemt ter reductie van deze broeikasgassen.

U wordt verzocht in te dienen:

Een beschrijving van de wijze waarop u vorm geeft aan duurzaamheid binnen deze opdracht.

- De wijze waarop en de mate waarin u inzicht verkrijgt in de hoeveelheid CO₂-uitstoot die door de dienstverlening van Opdrachtnemer per jaar wordt gecreëerd door het contract met Opdrachtgever;
- De wijze waarop en de mate waarin u CO₂-uitstoot als gevolg van deze Opdracht reduceert en de eventuele haalbaarheid om (op delen van de opdracht) CO₂-neutraal te kunnen werken.

- De wijze waarop en de mate waarin u CO₂-uitstoot compenseert. Inschrijver is volledig vrij in de keuze van compensatieprojecten en kan hierop een eigen, inventieve, creatieve manier invulling aan geven en te zorgen dat het verifieerbaar is.

Voeg als Bijlage bij:

- voor zover relevant: screenshots van de belangrijkste schermen/functioniteiten van uw procesmanagementsysteem.

Deze Bijlagen tellen niet mee in het hieronder genoemde maximaal aantal pagina's.

Vormvereisten:

Maximaal 2 A4 bij lettertype arial 10pt en regelafstand 1. Alle pagina's boven het maximum, rekenend vanaf de eerste pagina, worden niet meegenomen in de beoordeling. Verwijzingen naar andere documenten (bijvoorbeeld middels een hyperlink) zijn niet toegestaan en worden niet beoordeeld.

5.3. Implementatie-test (acceptatie-test)

Als onderdeel van de implementatie wordt de Opdrachtnemer uitgenodigd voor de acceptatietest.

Met de acceptatietest wordt aangetoond dat alle functionaliteiten van het digitaal order registratie systeem voldoen aan de in Bijlage 2 Specificatie van de Opdracht gestelde eisen en in de praktijk werkt. De acceptatietest moet met goed gevolg worden doorlopen voor start van de uitvoering van de verhuisdienstverlening. Dit ter beoordeling van de Opdrachtgever.

In overleg met de Opdrachtnemer zullen de exacte data en tijden worden afgestemd. Van de Opdrachtnemer waarmee de acceptatietest wordt doorlopen wordt verwacht dat hij zowel de noodzakelijke technische en personele ondersteuning als ook de benodigde middelen (bijvoorbeeld hard- en software) om de acceptatietest uit te kunnen voeren om niet ter beschikking stelt.

Indien de acceptatietest niet met goed gevolg wordt doorlopen, krijgt Opdrachtnemer één herkansing om binnen 2 weken een nieuwe acceptatietest te doen. Indien dan nog niet geslaagd wordt de Raamovereenkomst ontbonden en komt de Wachtkamerpartij (nummer 2 in de rangorde) in aanmerking voor gunning.

5.4. Beoordeling kwaliteit

Wensen maken onderdeel uit van gunningscriteria op basis waarvan de economisch meest voordelige inschrijving wordt bepaald. Voor elke wens worden punten toegekend.

De volgende scores kunnen worden gegeven.

Beoordelingstabel

Score	Betekenis
1	Slecht: uit de door de Inschrijver verstrekte informatie blijkt dat niet of nauwelijks aan het doel van de Aanbestedende dienst wordt beantwoord. De inhoud is in belangrijke mate onvolledig, onduidelijk, onrealistisch en/of niet concreet.

2	Onvoldoende: uit de door de Inschrijver verstrekte informatie blijkt dat in onvoldoende mate aan het doel van de Aanbestedende dienst wordt beantwoord. De inhoud is niet volledig duidelijk, concreet, realistisch en/of relevant.
3	Voldoende: uit de door de Inschrijver verstrekte informatie blijkt dat in voldoende mate aan het doel van de Aanbestedende dienst wordt beantwoord. De inhoud is duidelijk, concreet en realistisch.
4	Goed: uit de door de Inschrijver verstrekte informatie blijkt dat grotendeels aan het doel van de Aanbestedende dienst wordt beantwoord. De inhoud is duidelijk, concreet, realistisch en goed onderbouwd.
5	Uitmuntend: uit de door de Inschrijver verstrekte informatie blijkt dat volledig aan het doel van de Aanbestedende dienst wordt beantwoord. De inhoud is duidelijk, concreet, realistisch en goed onderbouwd met praktijkvoorbeelden. Daarnaast bevat de inhoud positieve, verrassende en/of vernieuwende elementen.

De input op de wensen wordt onderdeel van de raamovereenkomst. Tijdens de uitvoering wordt expliciet getoetst of de opdrachtnemer ook daadwerkelijk de gedane toezeggingen nakomt.

5.5. Beoordeling prijs

De totaalprijs (inschrijfprijs, Bijlage C en/of D Prijzenblad) dient als input voor de prijsformule. De totaalprijs (inschrijfprijs) wordt afgerond op 2 cijfers achter de komma.

De gebruikte weging (q) in het Prijzenblad is slechts bedoeld ter vergelijking van de verschillende inschrijvers. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend bij een eventuele opdracht.

Zie ook Bijlage 2 Programma van Eisen voor de eisen ten aanzien van de prijsstelling.

6. Wijze van inschrijven en vormvereisten

6.1. Wijze van inschrijven

Een Inschrijver kan per perceel inschrijven als zelfstandig natuurlijk en/of rechtspersoon of een combinatie van natuurlijke en/of rechtspersonen. Daarnaast is het toegestaan om in te schrijven als hoofdaannemer met onderaannemers.

Een ondernemer mag maximaal bij één inschrijving per perceel betrokken zijn in de hoedanigheid van:

- zelfstandige inschrijver;
- een deelnemer aan het samenwerkingsverband (lid van de combinatie);
- hoofdaannemer; of
- als onderaannemer

Voorbeeld:

U mag dus niet zelfstandig of in combinatie inschrijven en voor dezelfde aanbesteding of hetzelfde perceel inschrijven als onderaannemer van een andere inschrijver. Schrijft een onderneming wel meer dan één keer zelfstandig of als onderdeel van een combinatie in op hetzelfde perceel? Dan legt de aanbestedende dienst alle inschrijvingen die op deze onderneming betrekking hebben, op alle percelen terzijde.

Indien Aanbestedende dienst constateert dat een Inschrijver zich heeft ingeschreven in strijd met het hiervoor genoemde dan geldt het bepaalde in paragraaf 6.2.

6.1.1. Zelfstandig

Een Inschrijver kan zelfstandig inschrijven. In dit geval draagt de rechtspersoon of de natuurlijke persoon die zelfstandig inschrijft voor de Opdracht zelfstandig zorg en is hoofdelijk aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de Opdracht. Er worden geen onderaannemers ingezet en de Opdracht wordt uitgevoerd zonder medewerking van andere ondernemers.

6.1.2. Samenwerkingsverband van ondernemers (combinatie)

Een samenwerkingsverband is een, voor de gelegenheid aangegane, samenwerking (ook wel genoemd combinatie, consortium of joint venture) van rechtspersonen en/of natuurlijk personen die gezamenlijk één inschrijving doen. Als u inschrijft in samenwerkingsverband gelden de volgende regels:

- Eén lid van het samenwerkingsverband (dit is meestal de penvoerder) doet de inschrijving voor het gehele samenwerkingsverband en zorgt dat van elk lid een eigen ingevuld en ondertekend UEA is ingediend. Let ook op dat u 'ja' aanvinkt bij de vraag "Neemt de ondernemer samen met anderen deel aan de aanbestedingsprocedure?". Deze vraag vindt u in deel II, onderdeel A van het UEA.
- Het lid van het samenwerkingsverband (dit is meestal de penvoerder) dat de inschrijving indient voor het gehele samenwerkingsverband, zorgt tevens dat van elk lid een eigen ingevulde en ondertekende Verklaring i.v.m. sancties tegen Rusland is ingediend.
- De penvoerder is degene die namens het samenwerkingsverband met Aanbestedende dienst communiceert over de aanbesteding. De penvoerder moet hiervoor genoeg bevoegdheid hebben van de overige Deelnemers van het samenwerkingsverband (bijvoorbeeld een volmacht).
- Een lid van het samenwerkingsverband mag niet ook op een andere manier inschrijven, zie paragraaf 5.1.
- Door Aanbestedende dienst worden geen specifieke eisen gesteld met betrekking tot de rechtsvorm (na Opdracht) van het samenwerkingsverband van ondernemers.
- De samenstelling van het samenwerkingsverband verandert niet meer na uw inschrijving.
- Door een inschrijving in te dienen verklaren de leden van het samenwerkingsverband:

- dat de penvoerder namens elk lid bevoegd contactpersoon is;
- dat de in de inschrijving en UEA's verstrekte informatie correct en rechtsgeldig is, en
- dat de leden afzonderlijk, volledig en hoofdelijk instaan voor de juiste en tijdige nakoming van alle plichten die voortkomen uit en samenhangen met de raamovereenkomst.

6.1.3. Hoofdaannemer

Een hoofdaannemer is de rechtspersoon of natuurlijk persoon die inschrijft en gebruik maakt van één of meerdere onderaannemers. Alleen de hoofdaannemer is hoofdelijk aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de Opdracht. De hoofdaannemer is ingeval van gunning de enige contractuele wederpartij van opdrachtgever. Met de onderaannemers heeft Opdrachtgever geen enkele contractuele relatie, tenzij anders bepaald in de raamovereenkomst. Indien een holding een inschrijving doet, terwijl de werkzaamheden worden uitgevoerd door een werkmaatschappij, is de holding de hoofdaannemer en de werkmaatschappij een onderaannemer.

Vanuit het aanbestedingsrecht onderscheiden we het volgende:

1. Entiteiten op wie een beroep wordt gedaan in het kader van de geschiktheidseisen; en
2. Onderaannemers op wie geen beroep wordt gedaan in het kader van de geschiktheidseisen.

Ad 1. De Inschrijver (hoofdaannemer) beroept zich voor wat betreft de geschiktheidseisen inzake de technische bekwaamheid of financieel economische draagkracht (zie hoofdstuk 3) op een derde partij (een andere entiteit). Die derde partij is een andere rechtspersoon of een andere natuurlijk persoon dan de inschrijver. Deze derde partij dient tevens genoemd te worden in het UEA van Inschrijver bij deel IIC.

Van een beroep op de **technische bekwaamheid** van een derde partij is bijvoorbeeld sprake wanneer de referentieopdracht niet of niet geheel door alleen de Inschrijver is uitgevoerd, maar geheel door een derde partij of in samenwerking met een derde partij. Deze derde partij dient in dat geval bij de uitvoering van de Opdracht ingezet te kunnen worden. De Inschrijver moet in zijn eigen UEA deze andere entiteit vermelden in deel II C en van deze andere entiteit het UEA (bijlage A) indienen. Bij verificatie, na verzoek daartoe door Aanbestedende dienst, dient Inschrijver een Verklaring beschikbaarheid middelen van entiteit; *onderdeel technisch* (bijlage F) in te dienen. Deze geldt als bewijsstuk dat Inschrijver (hoofdaannemer), in geval van gunning van de Opdracht, daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de Opdracht noodzakelijke middelen van deze andere entiteit.

Van een beroep op de **financieel economische draagkracht** van een derde partij is bijvoorbeeld sprake indien Inschrijver zelf niet aan de minimeisen van de kengetallen voldoet maar de holding waartoe hij behoort of een andere onderneming hier wel aan voldoet. Ook deze derde partij dient in dat geval bij de uitvoering van de Opdracht betrokken te kunnen worden. Strikt formeel niet als onderaannemer maar wel als derde partij die aansprakelijk kan worden gesteld voor nakoming van eventuele financiële claims die Aanbestedende dienst heeft op inschrijver. De Inschrijver moet in zijn eigen UEA deze andere entiteit vermelden in deel II C en van deze andere entiteit het UEA (bijlage A) indienen. Bij verificatie, na verzoek daartoe door Aanbestedende dienst, dient Inschrijver een Verklaring beschikbaarheid middelen van entiteit; *onderdeel financieel* (bijlage F) in te dienen. Deze geldt als bewijsstuk dat Inschrijver (hoofdaannemer), in geval van gunning van de Opdracht, daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de Opdracht noodzakelijke middelen van deze andere entiteit.

Ad 2. De Inschrijver (hoofdaannemer) is voornemens een onderaannemer in te zetten bij de uitvoering van onderhavige Opdracht zonder dat hij deze onderaannemer nodig heeft om aan de geschiktheidseisen inzake de technische bekwaamheid (zie hoofdstuk 3) te voldoen.

Een onderaannemer als bedoeld in dit Ad 2 hoeft **geen** UEA (bijlage A) in te dienen. De Inschrijver dient wel in zijn UEA in deel II D deze onderaannemer te vermelden en

bij verificatie, na verzoek daartoe door Aanbestedende dienst, een Verklaring inzake onderaanneming (bijlage G) in te dienen. Deze geldt als bewijsstuk dat Inschrijver (hoofdaannemer), in geval van gunning van de Opdracht, daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de Opdracht noodzakelijke middelen van de onderaannemer.

Indien Inschrijver nog niet weet of hij voor de uitvoering van de Opdracht een onderaannemer wenst in te zetten hoeft deel II D van het UEA niet ingevuld te worden. Indien Inschrijver geen onderaannemer inzet dan dient deel II D van het UEA met 'nee' te worden beantwoord.

6.1.4. Meerdere maatschappijen binnen een groep

Indien een Inschrijver deel uitmaakt van een groep in de zin van artikel 2:24 b van het Burgerlijk Wetboek mogen slechts meerdere maatschappijen binnen de groep een inschrijving doen in een van de hierboven in 5.1.1 t/m 5.1.3 genoemde hoedanigheden. Hiervoor geldt dat zij – op verzoek van Aanbestedende dienst – kunnen aantonen dat zij ieder de inschrijving:

- zelfstandig en onafhankelijk van de andere Inschrijver (die deel uitmaakt van dezelfde groep) hebben opgesteld;
- de eerlijke mededinging aantoonbaar volledig hebben geëerbiedigd;
- de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen.

Kan dit niet door één van de betreffende inschrijvers worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle tot de betreffende groep behorende inschrijvers.

Deze melding is vormvrij. U kunt deze melding bijvoorbeeld opnemen in uw aanbestedingsbrief.

6.2. Vormvereisten

De inschrijving moet volledig zijn en voldoen aan wat er door Aanbestedende dienst wordt gevraagd. Aan de inschrijving worden de volgende vormvereisten gesteld:

- U schrijft op tijd in.
- U levert alle gevraagde informatie in en beantwoordt alle wensen. In de tabel “Invullen en bijvoegen in TenderNed bij inschrijving” aan het begin van dit document vindt u alle onderdelen die de inschrijving moet bevatten.
- U gebruikt de laatste versie van de formats die u vindt in dit Beschrijvend document en de Bijlagen en zoals gepubliceerd op TenderNed. U past de vaste tekst van die formats niet aan.
- Voor uw beschrijving bij de wensen geldt dat deze gebonden is aan een maximaal aantal pagina's A4 formaat welke per wens is vermeldt. Hiervoor geldt bovendien:
 - verwijzingen naar hyperlinkjes en alle andere documenten zijn niet toegestaan en worden niet beoordeeld.
 - alle pagina's boven het maximum worden niet meegenomen in de beoordeling.
- U gebruikt **uitsluitend de digitale kluis** TenderNed voor het indienen van uw inschrijving, tenzij u schriftelijk toestemming heeft gekregen van Aanbestedende dienst om uw inschrijving op andere wijze in te dienen.
- De digitale documenten worden in een algemeen toegankelijk format ingediend (pdf, Word, Excel e.d.).
- U verbindt geen voorwaarden aan uw inschrijving.
- U schrijft in zonder voorbehouden.
- Varianten zijn niet toegestaan.
 - Het UEA dient rechtsgeldig te zijn ondertekend. Dat wil zeggen door iemand die daar voldoende bevoegdheid voor heeft. Uit het gewaarmerkte uittreksel van het beroeps- of handelsregister moet duidelijk blijken dat de ondertekenaar genoeg bevoegdheid heeft om het UEA rechtsgeldig te ondertekenen. Indien van toepassing kan de ondertekenaar van het UEA in Deel II B een

vertegenwoordiger (gevolmachtigde) aanwijzen; in dat geval is de ondertekenaar van het UEA de volmachtgever.

- De verklaring i.v.m. sancties tegen Rusland dient rechtsgeldig te zijn ondertekend.
- De gestanddoeningstermijn van uw inschrijving is 90 dagen vanaf de sluitingsdatum van de inschrijving. Bij een kort geding aangespannen door een Inschrijver die de Opdracht niet heeft gekregen, verlengt de Inschrijver de gestanddoeningstermijn van zijn inschrijving tot 45 dagen na de uitspraak in kort geding.
- Alle communicatie rondom en over de inschrijving is in het Nederlands. Ook tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst communiceert u steeds in het Nederlands.
- Aan Aanbestedende dienst kunnen geen kosten in rekening worden gebracht in verband met het uitbrengen van de inschrijving en de daarvoor uit te voeren werkzaamheden.
- Door in te schrijven gaat u expliciet akkoord met de gestelde voorwaarden en eisen zoals gesteld in onderhavig Beschrijvend document inclusief bijlagen.

Een inschrijving wordt ongeldig verklaard en komt als gevolg daarvan niet meer in aanmerking voor gunning wanneer niet aan de vormvereisten is voldaan, **tenzij** sprake is van een kennelijke omissie of geringe fout; overigens geheel ter beoordeling van Aanbestedende dienst. Indien sprake is van een kennelijke omissie of geringe fout heeft Aanbestedende dienst het recht om de inschrijvers te vragen dit te herstellen.

6.3. TenderNed

De aanbesteding wordt uitsluitend digitaal uitgevoerd via het elektronisch systeem voor aanbestedingen: TenderNed (www.tenderned.nl).

Dit betekent dat inschrijvingen alleen via de digitale kluis van TenderNed mogen worden ingediend. Voor deelneming aan de aanbestedingsprocedure dient een ondernemer als gebruiker te zijn geregistreerd bij TenderNed.

De “Gebruiksvoorwaarden TenderNed” zijn van toepassing.

Van een ondernemer wordt verwacht dat deze alle benodigde kennis heeft om op een correcte wijze een aanbestedingsprocedure te kunnen doorlopen in TenderNed.

Zie hiervoor de pagina [TenderNed gebruiken als Ondernemer](#).

Gebruik van TenderNed is voor risico van de ondernemer cq. inschrijver.

7. Procedure

7.1. Wettelijk kader

Op deze aanbestedingsprocedure is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing.

7.2. Planning

Hieronder wordt de planning van deze aanbesteding weergegeven. Aan onderstaande planning kunnen geen rechten worden ontleend. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de planning te wijzigen. De hieronder beschreven planning is derhalve indicatief, waarbij de grootst mogelijke zorg in acht wordt genomen om de uiterste datum van inschrijving aan te houden.

De vermelde tijdstippen zijn de tijdstippen in de tijdzone zoals in Nederland van toepassing.

Activiteit	Datum / periode
Verzending publicatie van aankondiging	20 november 2024
Uiterste datum stellen vragen ten behoeve van Nota van inlichtingen 1	4 december 2024 voor 12:00u
Publicatie Nota van inlichtingen 1 op TenderNed	20 december 2024
Uiterste datum van inschrijving	21 januari 2025 voor 12:00u
Verzending mededeling van de gunningsbeslissing	6 maart 2025
Verificatiefase	t/m 17 maart 2025
Einde bezwaartermijn, tevens vervaltermijn	26 maart 2025
Ondertekening van de Raamovereenkomst, dit is tevens de definitieve gunning	Na afloop bezwaartermijn

7.3. Nota van inlichtingen

Alle potentiële inschrijvers worden verzocht om dit Beschrijvend document zorgvuldig door te lezen. Mocht er vragen zijn over het Beschrijvend document of de contractvoorwaarden dan dienen deze zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk vóór de sluitingsdatum voor het stellen van vragen als genoemd in paragraaf 7.2 **via het indienen van Bijlage 6 Format Nota van inlichtingen** bij Aanbestedende dienst kenbaar te worden gemaakt. Vragen kunnen gaan over onvolkomenheden, procedurefouten en/of tegenstrijdigheden in dit document. De termijn van paragraaf 7.2 wordt gehanteerd om Aanbestedende dienst in de gelegenheid te stellen vragen te beantwoorden. Ook wordt de termijn van paragraaf 7.2 gebruikt om een eventuele klacht of bezwaar te toetsen en de potentiële inschrijver(s) een redelijke termijn te geven eventuele aanpassingen te kunnen verwerken.

Alle vragen en opmerkingen die bij Aanbestedende dienst binnen de hier genoemde termijn worden ingediend, worden middels een Nota van inlichtingen beantwoord. De (laatste) Nota van inlichtingen zal conform de planning in paragraaf 7.2 beschikbaar worden gesteld op TenderNed.

Zorg ervoor dat de vragen en suggesties, die u indient, anoniem zijn. Gebruik in uw vragen geen bedrijfsnaam, productnamen of andere namen die aan uw organisatie gerelateerd zijn. U leest alle gestelde vragen en gegeven antwoorden in de Nota van inlichtingen. Alle inschrijvers krijgen op die manier evenveel informatie.

Als de Nota van inlichtingen en het Beschrijvend document elkaar tegenspreken, dan wordt uitgegaan van wat in de Nota van inlichtingen staat. Zijn er meerdere Nota's van inlichtingen en spreken die elkaar tegen? Dan geldt wat in de laatst gemaakte Nota van inlichtingen staat.

Indien u van mening bent dat de reactie van Aanbestedende dienst in de Nota van inlichtingen niet correct is dan dient **direct**, in ieder geval vóór de sluitingstermijn voor het doen van een inschrijving een klacht ingediend te worden op de wijze als beschreven in paragraaf 7.8.

Afgezien van het voorgaande, bestaat het recht om terstond een kortgeding procedure aan te spannen middels een betekende dagvaarding aan Aanbestedende dienst zulks op straffe van verval van rechten. In dat geval wordt verzocht een kopie van de betekende dagvaarding via de berichtenmodule in TenderNed te sturen.

7.4. Opening van de inschrijvingen

De digitale kluis in TenderNed wordt zo snel mogelijk na het sluiten van de inschrijftermijn geopend door twee medewerkers van Aanbestedende dienst. U krijgt een proces-verbaal van opening waarin staat welke ondernemingen een inschrijving hebben ingediend.

7.5. Beoordeling inschrijvingen

Voordat de beoordelingscommissie uw Inschrijving inhoudelijk beoordeelt, beoordelen de inkoopdeskundigen eerst of uw inschrijving aan de vormvereisten voldoet, geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn en of u als Inschrijver aan de geschiktheidseisen voldoet.

Indien uw inschrijving vervolgens aan het Programma van Eisen Bijlage 2 voldoet, beoordelen wij uw inschrijving ten slotte op de gunningscriteria.

Voor de kwalitatieve beoordeling op de gunningscriteria van de inschrijvingen is een onafhankelijke multidisciplinaire beoordelingscommissie samengesteld. De beoordelingscommissie bestaat uit acht medewerkers:

1. Twee medewerkers met een leidinggevende/coördinerende rol, dan wel diens gevolmachtigde vervanger(s);
2. Vier deskundigen ten aanzien van het laten verzorgen van internationale verhuizingen;
3. Twee contractmanagers ten aanzien van het laten verzorgen van internationale verhuizingen.

De leden van de beoordelingscommissie zijn werkzaam voor de categorie Logistiek en de Deelnemende organisaties.

In het geval de beoordeling op de vormvereisten, uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen of Programma van Eisen meer tijd kost dan gebruikelijk kunnen de verschillende stappen elkaar overlappen en/of kan de volgorde van beoordelen anders zijn. Bij voorlopige gunningsbeslissing is uw inschrijving op alle bovengenoemde onderdelen beoordeeld.

Werkwijze beoordelingscommissie

De beoordelaars beoordelen in eerste instantie individueel. Na de individuele beoordelingsronde wordt een gezamenlijke beoordelingssessie gehouden waarbij op basis van het consensusmodel de definitieve beoordeling en bijbehorende motivering worden vastgesteld. Het consensusmodel houdt in dat er vanuit het gezamenlijke beoordelingsteam één score wordt toegekend. Pas nadat de kwalitatieve beoordeling gereed is, wordt de prijsbeoordeling en eindscore per Inschrijver bekend gemaakt aan de beoordelingscommissie.

7.6. Gelijke eindscore (S)

Als meerdere Inschrijvers de laagste eindscore (S) hebben behaald, dan komt de Inschrijver met het hoogste aantal punten op kwaliteit voor voorlopige gunning in aanmerking. In het geval dat dan meerdere Inschrijvers hetzelfde aantal punten op kwaliteit hebben, wint degene met de hoogste score op de belangrijkste wens(en)¹⁶. Indien er dan nog een gelijke totaalscore ligt, wordt gekeken naar de op een na belangrijkste wens(en) enz.

Wanneer ook hierop twee of meer inschrijvers voor gunning van de Raamovereenkomst in aanmerking komen bepaalt het lot aan wie van de oorspronkelijk gelijk scorende inschrijvers de Raamovereenkomst wordt gegund. De betreffende inschrijvers worden tijdig op de hoogte gesteld dat er een loting plaatsvindt, waar en wanneer deze plaatsvindt en door wie de loting wordt voltrokken. De betreffende inschrijvers zijn bevoegd daarbij in persoon of bij gemachtigde aanwezig te zijn.

7.7. Gunningsbeslissing en rechtsbescherming

Voorlopige gunningsbeslissing en rechtsbescherming

Nadat is vastgesteld welke Inschrijver de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan op basis van <de beste prijs – kwaliteitverhouding, worden alle betrokken inschrijvers gelijktijdig op de hoogte gebracht van het voornemen tot gunning middels de mededeling van de gunningsbeslissing. U ontvangt de mededeling van de voorlopige gunningsbeslissing via TenderNed.

Indien een Inschrijver bezwaren heeft tegen die beslissing, dient hij uiterlijk op de 20^{ste} kalenderdag na (de dag van) verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing een kort geding aanhangig te hebben gemaakt tegen die beslissing bij de voorzieningenrechter van de rechtbank te 's-Gravenhage.

De genoemde termijn van 20 kalenderdagen is een vervaltermijn. Dat wil zeggen dat indien een Inschrijver niet uiterlijk op de 20^{ste} kalenderdag na verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing daadwerkelijk een kort geding aanhangig heeft gemaakt, de betreffende Inschrijver in kort geding geen bezwaar meer kan maken met betrekking tot die beslissing; zijn recht is dan verwerkt. Aanbestedende dienst is in dat geval vrij om (verder) gevolg te geven aan de gunningsbeslissing.

Aanbestedende dienst zal alle inschrijvers op zo kort mogelijke termijn informeren omtrent het instellen van een kort geding.

Voorlopige en definitieve gunningsbeslissing

Nadat de bewijsmiddelen, zoals worden opgevraagd in de mededeling van voorlopige gunning bij de winnende inschrijver(s), door Aanbestedende dienst akkoord zijn bevonden, en er geen bezwaar is ingediend tegen de voorlopige gunningsbeslissing, is de Opdracht voor definitieve gunning gereed.

Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om niet tot definitieve gunning over te gaan. Indien Aanbestedende dienst besluit om tot definitieve gunning over te gaan zal zij de winnende inschrijver(s) een mededeling van de definitieve gunning toezenden via TenderNed.

7.8. Klachtafhandeling bij aanbesteding

Klachten over de aanbesteding kunnen worden voorgelegd aan het Klachtenmeldpunt Aanbesteden van Aanbestedende dienst. Dit meldpunt is onderdeel van de Belastingdienst. De personen die een klacht in behandeling nemen, zijn niet direct betrokken (geweest) bij (het opstellen van) de onderhavige aanbesteding. Vervolgens bestaat er de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts (CvA).

¹⁶ Als er meerdere wensen zijn met hetzelfde maximaal aantal punten, dan worden de behaalde punten op deze wensen bij elkaar opgeteld en vergeleken met het aantal punten dat de inschrijver(s) met een gelijke eindscore (S) op diezelfde wensen heeft behaald.

Uitspraken van het Klachtenmeldpunt Aanbesteden en van de Commissie van Aanbestedingsexperts hebben geen bindende werking. Aanbestedende dienst zal een gedegen afweging maken om de aanbestedingsprocedure al dan niet op te schorten als een klacht ter behandeling is voorgelegd aan het Klachtenmeldpunt Aanbesteden of de Commissie van Aanbestedingsexperts. Dit laat onverlet dat een (potentiële) Inschrijver tijdig formeel bezwaar dient te maken of een procedure dient te starten indien en voor zover dat aan de orde is.

Voor de volledigheid wordt vermeld dat klachten over deze aanbesteding ook ter toetsing aan de rechter kunnen worden voorgelegd.

7.8.1. Wat zijn klachten en waarover kan geklaagd worden?

Een klacht is een schriftelijke melding van een onderneming die belang heeft bij de aanbesteding van Aanbestedende dienst, waarin de ondernemer gemotiveerd aangeeft op welke punten hij het niet eens is met de aanbesteding of een onderdeel daarvan.

Ook brancheorganisaties en branche-gerelateerde adviescentra kunnen ten behoeve van bij hen aangesloten ondernemers klachten indienen. In een dergelijk geval wordt u verzocht bij het indienen van de klacht te vermelden namens wie wordt opgetreden.

Klachten kunnen aan de orde stellen dat een bepaald handelen of nalaten van de aanbestedende dienst in een concrete aanbesteding in strijd is met wettelijke bepalingen of met andere voorschriften die voor die aanbesteding gelden. Ook kan geklaagd worden over het optreden van Aanbestedende dienst, indien dat optreden naar de mening van de ondernemer inbreuk maakt op een of meer van de voor aanbestedingen geldende beginselen van transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling en proportionaliteit.

Een ondernemer formuleert een klacht in directe bewoordingen. De klacht dient als zodanig herkenbaar te zijn. De ondernemer dient zijn klacht in bij het klachtenmeldpunt van Aanbestedende dienst.

Klachten hebben betrekking op aspecten van de aanbesteding die binnen de werkingssfeer van de Aanbestedingswet 2012 vallen.

Klachten kunnen niet gaan over het aanbestedingsbeleid van Aanbestedende dienst in het algemeen.

7.8.2. Contactgegevens klachtafhandeling

Het e-mail adres van het Klachtenmeldpunt Aanbesteden van Aanbestedende dienst is:

klachtenmeldpuntaanbestedingen@belastingdienst.nl

De Commissie van Aanbestedingsexperts is uitsluitend te bereiken via de website:

[Welkom bij Commissie van Aanbestedingsexperts | Commissie van Aanbestedingsexperts](#)

In onderstaande lijst zijn de stappen uitgewerkt behorende bij het afhandelen van klachten.

- a) De ondernemer dient zijn klacht schriftelijk in, bijvoorbeeld per e-mail. In deze schriftelijke klacht maakt hij duidelijk dat het over een klacht gaat, waarover hij klaagt en hoe volgens hem het knelpunt zou kunnen worden verholpen. De klacht bevat verder de dagtekening, naam en adres van de ondernemer en de aanduiding van de aanbesteding.
- b) Het klachtenmeldpunt bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht. In de bevestiging wordt aangegeven dat Aanbestedende dienst er van uitgaat dat de ondernemer kiest voor een afhandeling via de standaard klachtafhandeling bij aanbesteden. Ook wordt aangegeven dat als de ondernemer wil dat de klachtenprocedure in de zin van titel 9.1 van de Awb wordt toegepast, hij dit moet laten weten.
- c) Het klachtenmeldpunt onderzoekt vervolgens, eventueel aan de hand van door de ondernemer en Aanbestedende dienst aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht terecht is. Het klachtenmeldpunt begint zo spoedig mogelijk met dit onderzoek, zet dit voortvarend voort en houdt daarbij rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure.

- d) Wanneer Aanbestedende dienst na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht terecht of gedeeltelijk terecht is en Aanbestedende dienst corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, dan deelt Aanbestedende dienst dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de ondernemer. Ook de andere (potentiële) inschrijvers worden op de hoogte gesteld. Afhankelijk van de fase in de aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat de maatregelen door de contactpersoon van de aanbesteding bij Aanbestedende dienst aan de betrokkenen in de aanbesteding worden gecommuniceerd op hetzelfde moment als de indiener van de klacht het bericht krijgt. Dit om bevoordeling van partijen te voorkomen.
- e) Wanneer Aanbestedende dienst na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan wijst hij de klacht gemotiveerd af en bericht hij de ondernemer.
- f) Het klachtenmeldpunt kan op verzoek van de ondernemer of Aanbestedende dienst voorstellen dat de klacht, voordat daarop door Aanbestedende dienst wordt beslist, voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.
- g) Als Aanbestedende dienst aan de ondernemer heeft laten weten hoe hij de klacht adresseert, of als Aanbestedende dienst nalaat om binnen een redelijke termijn op de klacht te reageren, dan kan een klager de klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen.

In geval de klager tijdens de klachtafhandeling door Aanbestedende dienst zijn klacht tevens voorlegt aan de rechter in kort geding, behoudt Aanbestedende dienst zich het recht voor de klachtafhandeling te staken.

7.9. Niet gunnen

Aanbestedende dienst heeft het recht de Opdracht niet te gunnen en deze aanbesteding in te trekken. Aanbestedende dienst informeert u gemotiveerd over deze beslissing. Ingeval een beslissing tot intrekking wordt genomen, worden de aanbestedingsstukken als niet verzonden beschouwd en komen deze van rechtswege te vervallen. Tevens wordt elke vorm van schadevergoeding uitgesloten. Echter, Aanbestedende dienst zal in een dergelijk geval, met inachtneming van voorschrift 3.8 B van de Gids Proportionaliteit, beoordelen in hoeverre inschrijvers voor vergoeding van inschrijfkosten in aanmerking komen.

Indien u bezwaar wenst aan te tekenen tegen de intrekking van de aanbesteding, dient u dit te doen binnen twintig (20) kalenderdagen na het bericht van intrekking. Deze termijn is een vervaltermijn.

8. Begrippenlijst

Naast de begrippen in de Aanbestedingswet 2012 en de Raamovereenkomst in Bijlage 3 gelden de volgende begrippen.

Begrip	Betekenis
24/7	Doorlopende actie of beschikbaarheid, zeven volledige etmalen per week.
Aanbestedende dienst	IUC Belastingdienst.
Aanbestedingsstukken	Alle stukken die door Aanbestedende dienst worden opgesteld of vermeld ter omschrijving of bepaling van onderdelen van de aanbesteding of de procedure.
Aanbestedingswet	Wet van 1 juli 2016, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, aangehaald als de Aanbestedingswet.
ACRU	Aanvullende CAO Rijk Uitzendingen.
ARVODI-2018	Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van Opdrachten tot het verrichten van diensten, uitgave 2018 (zie Bijlage 2a).
ATT	Audit Tracking Tool
Audits	Het door personeel van de Opdrachtgever of derden (doen) beoordelen of door Opdrachtnemer geleverde dienstverlening voldoet aan de overeengekomen kwaliteit en eisen en prijzen.
BAF	Bunker Adjustment Factor
Belanghebbende	De te verhuizen medewerker
Beschrijvend document	Dit document inclusief Bijlagen en Nota's van inlichtingen.
Bijlagen	Genoemde Bijlagen in lijst van Bijlagen in het Beschrijvend document en een aanhangsel bij deze Raamovereenkomst die onderdeel van de Raamovereenkomst uitmaken. In de Bijlagen zijn de voorwaarden vermeld, waarnaar in de Raamovereenkomst wordt verwezen.
Boedel	Goederen, die voor het persoonlijk gebruik en/of de behoeften van de huishouding van de te verhuizen medewerker dienen, alsmede in voorkomend geval één Motorvoertuig.
BUF	Bunker Usage Charge
CAF	Currency Adjustment Factor
Caribisch Nederland	Nederlandse eilanden Bonaire, Sint Eustatius en Saba in de Caribische Zee die als drie openbare lichamen deel van Nederland zijn.
Carrier	De vervoerder die voor rekening en risico van de Opdrachtnemer voor het transport van de Inboedel zorgdraagt.
Claim	Geregistreeerde schade of verlies met financiële gevolgen met een gedefinieerde doorlooptijd vanaf ontvangst van de volledige Claim tot en met de uitbetaling van de Claim.
Combinatie	Twee of meer rechtspersonen die zich als samenwerkingsverband inschrijven op de aanbesteding. Elk lid van de Combinatie zegt toe zich aan de Opdracht te houden en die uit te voeren. Elk lid van een Combinatie is afzonderlijk verantwoordelijk voor de hele Opdracht. Elk lid is dus hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de Opdracht.
Container	De vervoerseenheid welke als een door de Opdrachtgever voorgeschreven modus geldt om de Inboedels (overzee) te transporteren.

Begrip	Betekenis
Costing	Alle relevante kosten van de verhuisopdracht.
Deelnemende organisaties	Organisatie(s), zoals opgenomen in Bijlage 1 bij het Beschrijvend document, die deelneemt/deelnemen aan deze aanbesteding.
Door-to-door	Het moment vanaf het inpakken/demonteren/verhuizen in het woonhuis op de plaats van herkomst (origin) tot en met het uitladen/uitpakken/monteren van de boedel in het woonhuis op de plaats van bestemming (destination), inclusief het traject van vervoer (weg-, zee- en luchtvracht).
Douaneformaliteiten	Handelingen welke dienen te worden verricht teneinde te kunnen voldoen aan de regelgeving bij in- of export. Inclusief de verzorging van alle in-en export documentatie, waaronder gedetailleerde Inventarislijst in de voor de specifieke verhuizing vereiste taal.
Duo-plaatsing	Twee medewerkers met een geregistreerd partnerschap of een gehuwde status welke beide een buitenlandplaatsing op dezelfde standplaats hebben.
Eisen	Eisen opgenomen in de Specificatie van de Opdracht/PvE waaraan Inschrijver moet voldoen om voor gunning in aanmerking te komen.
Europees Nederland	Nederland is een van de landen binnen het Koninkrijk der Nederlanden. Nederland ligt voor het overgrote deel in het noordwesten van Europa.
FIDI	Fédération Internationale des Déménageurs Internationaux.
FIDI-FAIM	De door FIDI ondersteunde kwaliteitsnormering, welke geldt als basis voor het niveau van dienstverlening voor deze Raamovereenkomst. Deze norm wordt tevens gehanteerd voor verhuisbedrijven, welke - in uitzonderingsgevallen -niet daadwerkelijk op deze basis zijn gecertificeerd.
Geschiktheidseisen	Eisen waaruit blijkt dat de Inschrijver geschikt is om de Opdracht uit te voeren.
Gunningscriterium	Het criterium dat de basis vormt voor de gunningsbeslissing.
Infoportaal	Het voor de te verhuizen medewerker te gebruiken / raadplegen deel van het Proces Management Systeem (PMS) waarmee deze door Opdrachtnemer wordt geïnformeerd over zijn/haar verhuizing.
Inschrijver	Een ondernemer die daadwerkelijk een Inschrijving heeft ingediend in het kader van deze Aanbesteding.
Inschrijving	Een door Inschrijver op basis van de Aanbestedingsstukken in deze aanbesteding uitgebracht aanbod.
Intake	Inspectie aan huis door Opdrachtnemer, waarbij het volume van de Boedel wordt getaxeerd, Wensen ten aanzien van de Verhuisopdracht worden besproken en informatie met betrekking tot het proces wordt verstrekt.
Inventarislijst	Een door de medewerker en de Opdrachtnemer op te stellen en ondertekende gedetailleerde opgave in lijn met de douanevoorschriften van de te verhuizen (of opgeslagen) Boedel, al dan niet met bemerkingen m.b.t. bijvoorbeeld de conditie van de goederen.
Kalenderdag	Aaneengesloten periode van 24 uren gerekend vanaf 0.00 uur tot en met 24.00 uur
Klantportaal	Informatie internet platform voor de te verhuizen medewerker over relevante procedures, regelgeving en andere aanverwante zaken.

Begrip	Betekenis
Klanttevredenheidsformulier	Het in lijn met de Wensen van de Opdrachtgever opgestelde en door de medewerker in te vullen formulier om de mate van diens tevredenheid te meten (Klanttevredenheidsmeting).
Klanttevredenheidsmeting	Schriftelijk gemeten mate van tevredenheid van de medewerker omtrent de door de Opdrachtnemer verleende diensten ten aanzien van de Verhuisopdracht.
Kostencomponent	De individueel te onderscheiden kosten zoals die in de onderhavige aanbesteding zijn benoemd.
Kostenindicatie	Gespecificeerde, gedocumenteerde en in het digitaal order registratie systeem verwerkte opgave van kosten na uitvoering van de intake.
Landeninformatie	Door Opdrachtnemer aan de te verhuizen medewerker te verstrekken gerichte gegevens/informatie met betrekking tot de plaats van Destination.
Luchtvracht	Vervoer van Boedel door de lucht; bij hoge uitzondering en slechts met uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever.
Managementinformatie	Het geheel van door de Opdrachtnemer periodiek aan de Opdrachtgever op te leveren gegevens, zoals die door de Opdrachtgever worden vereist.
Motorvoertuig	Personenauto of motorrijwiel (geen brommobiel, bromfiets, elektrisch fiets etc.).
Nadere Opdracht (order)	Een verhuisopdracht (order) van een te verhuizen medewerker waarop de Raamovereenkomst 'Internationale (boedel) verhuisdiensten voor personeel' van toepassing is.
Nota ('s) van inlichtingen / Nvl	Nadere inlichtingen op het Beschrijvend document welke integraal onderdeel uitmaken van de Aanbestedingsstukken.
Note	Opmerking van Opdrachtnemer in het Verhuisdossier in PMS zichtbaar voor Deelnemende organisatie en opdrachtnemer.
Onderaannemer	Persoon of organisatie die in Opdracht van de hoofdaannemer Diensten uitvoert.
One way kilometrage	Eenmaal de afstand tussen laad en los adres.
Opdracht	Het verrichten van de dienstverlening m.b.t. 'Internationale (boedel)verhuisdiensten voor personeel'.
Opdrachtbevestiging	In het digitaal order registratie systeem vastgelegde bevestiging van de specifiek verleende Verhuisopdracht van de Opdrachtgever.
Opdrachtgever	De Staat der Nederlanden of elke andere Opdrachtgever ten behoeve waarvan deze Aanbesteding wordt uitgevoerd
Opdrachtnemer	De partij met wie deze Raamovereenkomst en/of Nadere Overeenkomst(en) wordt aangegaan.
Opdrachtnummer	Het per Verhuisopdracht te gebruiken uniek nummer ter identificatie van de specifieke opdracht.
Overkomstduur	De maximale termijn, gemeten tussen het moment van collecteren van de goederen en het bezorgen van deze goederen op het adres van de geadresseerde(n)
Overkomstzekerheid	De zekerheid dat de een (boedel)zending binnen de overeengekomen bezorgtijd/Overkomstduur wordt gerealiseerd op het adres van de geadresseerde, gemeten vanaf het moment van het ophalen van een zending

Begrip	Betekenis
Raamovereenkomst	een schriftelijke Overeenkomst Opdrachtgever en Opdrachtnemer met als doel het plaatsen van een stroom van toekomstige Opdrachten.
Storage in Transit	Storage In Transit; regulier voorkomende tijdelijke opslag kosten gedurende het door-to-door proces, anders dan langdurige opslag.
Survey Report	Het door de Opdrachtnemer op te leveren volledige rapport van de eerste inventarisatie van de te verhuizen boedel, inclusief de gegevens van het motorvoertuig en opslag.
Terminal	Vastgesteld distributie- of overslag knooppunt op Origin of Destination.
Transit tijd	De doorlooptijd van een Door-to-door transport, gemeten vanaf het laden van de Boedel op het huisadres van Origin tot en met de aflevering van de Boedel op het huisadres van Destination.
UEA	Door Inschrijver bij Inschrijving in te dienen ingevulde en ondertekende verklaring volgens het standaardformulier als bedoeld in Uitvoeringsverordening (EU) 2016/7 van de Europese Commissie van 5 januari 2016.
Uitsluitingsgronden	De dwingende en van toepassing verklaarde facultatieve gronden voor uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding als bedoeld in respectievelijk artikel 2.86 en 2.87 Aanbestedingswet 2012.
Vakwerk	Het normale inpakken en uitpakken van de inboedel alsmede het demonteren en monteren van de daarvoor in aanmerking komende meubelstukken. Meer dan normaal pakwerk kan extra kosten tot gevolg hebben. De normale verhouding op een Verhuisopdracht over de weg is 20 % dozen/ 80 % meubels.
VBD	Voorzieningenstelsel buitenland defensiepersoneel
Vervoerder	(zie Carrier).
Vrijdom	Regelgeving van de Opdrachtgever waar de medewerker zich bij een Verhuisopdracht aan dient te conformeren. Dit gaat onder meer over de maximale volumes en de hoeveelheid Boedel in volume, welke kan verschillen per functie en Destination.
Wensen	Wensen maken onderdeel uit van (sub)gunningscriteria op basis waarvan de economisch meest voordelige Inschrijving wordt bepaald.
Zeevracht	Door Opdrachtgever bepaalde reguliere wijze van vervoer in geval van overzeese Destination over zee.