Concurrentiegerichte dialoog schoonmaak dienstverlening Accres

Preselectiedocument ACCRES

Datum: 11 maart 2024

accres voor elkaar

Inhoudsopgave

Begrippenlijst 4

1 Van visie naar doelstelling 6

1.1 Wat doen we? 6
1.2 Waarom doen we wat we doen? 6
1.3 Ons fundament 6
1.4 We werken vanuit onze kernwaarden 7
1.5 Onze succesfactoren 8
1.6 Onze ambities 10
1.6.1 Maatschappelijk thema 1: burgerparticipatie 10
1.6.2 Maatschappelijk thema 2: inclusie 11
1.6.3 Maatschappelijk thema 3: energietransitie 12
1.6.4 Maatschappelijk thema 4: gastvrijheid 12
1.6.5 Maatschappelijk thema 5: gezondheid 13
1.7 Aanleiding van de inkoopbehoefte 13
1.8 Huidige en gewenste situatie 13
1.9 De kerndoelstellingen 14

2 De vertaling van de Opdracht 17

2.1 De Opdracht 17
2.1.1 Binnen de scope van de Opdracht 17
2.1.2 Buiten de scope van de Opdracht 17
2.2 De looptijd van de Overeenkomst 17
2.3 De geraamde Opdrachtwaarde 17
2.3.1 Ontwikkelingen met impact op de opdrachtwaarde 17
2.4 De aanbestedingsprocedure en wijze van aanmelden 18

3 Concurrentiegerichte dialoog 19

3.1 Preselectiefase 19
3.2 Dialoogfase 19
3.3 Inschrijffase 19
3.4 Gunningsfase 20
3.5 Het aantal te contracteren partijen 20
3.6 Eenmaal aanmelden 20
3.7 Vragen stellen over de aanbesteding 20
3.8 Nota van Inlichtingen 20
3.9 Contactpersoon 21
3.10 Uiterste inleverdatum Aanmeldingen 21
3.11 Planning van de aanbesteding 21

4 Selectiefase voor dialoogfase 22

4.1 Uitsluitingsgronden 22
4.2 Geschiktheidseisen 23
4.2.1 Algemene geschiktheidseisen 23
4.2.2 Financiële geschiktheidseisen 24
4.2.3 Technische en beroepsbekwaamheid 24
4.2.4 Kerncompetentie 25

4.3 Inventarisatieformulier dienstverlening 26
4.4 Selectiecriteria 26
Selectiecriterium 1: personeelsbeleid & continuïteit personele inzet 26
4.4.2 Selectiecriterium 2: kwaliteitsborging 27
4.4.3 Selectiecriterium 3: MVOI 29
4.5 Methode van beoordelen en beoordelingscommissie 30
4.6 Berekening totaalscore en afronding oordeel 30
4.7 Bekendmaking resultaat van de selectie 31
4.8 Staken van de aanbesteding 31
4.9 Bezwaartermijn 31

5 Dialoogfase 32

5.1 Inhoudelijke onderwerpen 32
5.1.1Onderwerp 1: continue schoonbeleving 32
5.1.2 Onderwerp 2: strategisch partnerschap 32
5.1.3 Onderwerp 3: kostenbeheersing 32
5.1.4 Onderwerp 4: strategische perceelindeling 32
5.1.5 Onderwerp 5: inbesteden 32
5.1.6 Onderwerp 6: innovatie 33
5.2 Individuele dialooggesprekken 33
5.3 Stellen van (vertrouwelijke) vragen gedurende de dialoogfase 33
5.4 Afronding dialoogfase 33

6 Gunningsfase 34

7 Aanbestedingsvoorwaarden 35

8 Bijlagen 36

Begrippenlijst

Aanbesteder / Aanbestedende Dienst

De publiekrechtelijke instelling Accres, ook wel opdrachtgever.

Aanbestedingsdocumenten

Alle documenten die door of namens de Aanbesteder zijn opgesteld voor deze Concurrentiegerichte dialoog en beschikbaar zijn gesteld in het kader van deze aanbesteding.

Algemene Inkoopvoorwaarden

De Algemene Inkoopvoorwaarden van Accres Apeldoorn B.V. zoals opgenomen in bijlage 1 van dit Preselectiedocument.

Aanbestedingswet

Wet van 1 juli 2016, houdende regels omtrent aanbestedingen (herziene Aanbestedingswet 2012).

Aanmelding

Het geheel van de Aanmelding en alle gevraagde informatie zoals door de Aanbesteder in het Preselectiedocument en bijlagen is gevraagd.

Aanmelder

De Gegadigde die zich op basis van het Preselectiedocument heeft aangemeld om deel te nemen aan de dialoog om te komen tot contracteren voor de Opdracht, al dan niet in een Samenwerkingsverband.

Combinatie

Een Samenwerkingsverband tussen twee of meer rechtspersonen waarbij de leden zich zowel gezamenlijk als hoofdelijk aansprakelijk stellen.

Concurrentiegerichte dialoog

Een manier van aanbesteden waarbij de Aanbesteder in dialoog treedt met geselecteerde partijen. Samen met deze partijen werkt de Aanbesteder toe naar de beste oplossing voor de Opdracht. Daarna gunt de Aanbesteder de Opdracht aan minimaal één en maximaal drie contractpartij(en) die het best in staat is/zijn om de Opdracht uit te voeren.

Derde

Een Onderaannemer waar Aanmelder of Inschrijver gebruikt van maakt om te kunnen voldoen aan de Geschiktheidseisen, om te voldoen aan de Selectie-eis of om invulling te geven aan de Selectiecriteria.

Gegadigde

De natuurlijke persoon of rechtspersoon die zich interesseert voor deelneming aan de Concurrentiegerichte dialoog, al dan niet in een Samenwerkingsverband.

Geselecteerde Gegadigde

De Gegadigde die door de Aanbesteder is geselecteerd om deel te nemen aan de dialoogfase, al dan niet in een Samenwerkingsverband.

Inschrijver

De Geselecteerde Gegadigde die op basis van de Uitnodiging tot Inschrijving een Inschrijving heeft gedaan, al dan niet in een Samenwerkingsverband.

Inschrijving

Het geheel van de door Inschrijver ingediende Inschrijving en alle gevraagde informatie zoals door de Aanbesteder in de Uitnodiging tot Inschrijving en bijlagen is gevraagd.

Nota van Inlichtingen

Document waarin antwoorden op de geanonimiseerde vragen van Gegadigden worden gegeven zoals beschreven in het Preselectiedocument en/of de Uitnodiging tot Inschrijving.

Onderaannemer

Een onderneming waar Aanmelder of Inschrijver bij (een deel van de) de uitvoering van de Opdracht gebruik van maakt om daar uitvoering aan te geven.

Opdracht

Het uitvoeren van de werkzaamheden ten behoeve van de Aanbesteder zoals omschreven in dit Preselectiedocument en alle wijzigingen daarop ten gevolge van de Nota van Inlichtingen en de Overeenkomst.

Opdrachtnemer

De Inschrijver aan wie de Opdracht in het kader van deze aanbesteding wordt gegund.

Overeenkomst

Een Overeenkomst tussen Aanbesteder en een Opdrachtnemer met het doel gedurende een bepaalde periode de voorwaarden inzake de te gunnen Opdracht vast te leggen.

Preselectiedocument

Het document waarin in ieder geval de Aanbesteder, de Opdracht, de te volgen aanbestedingsprocedure en de Selectiecriteria worden beschreven en toegelicht die relevant zijn voor het kunnen uitbrengen van een Aanmelding.

Samenwerkingsverband

Een groep van aanbieders die zich of wel als hoofd- en onderaannemer constructie heeft aangemeld of als Combinatie (met en zonder Onderaannemers).

Selectie-eis

Een eis waaraan wordt vastgesteld of een Gegadigde in staat is de feitelijke handelingen van de opdracht correct uit te voeren.

Selectiebeslissing

Het beoordelingsresultaat van de Aanmeldingen die aan alle Aanmelders bekend wordt gemaakt met een inhoudelijk gemotiveerde reden indien sprake is van een afwijzing.

Selectiecriteria

De criteria aan de hand waarvan de Aanbesteder de mate van geschiktheid van de geschikte Gegadigden beoordeeld.

Uitnodiging tot Inschrijving

Het document waarin in ieder geval de Opdracht, de te volgen aanbestedingsprocedure en gunningscriteria worden beschreven en toegelicht die relevant zijn voor het kunnen uitbrengen van een Inschrijving.

Uitsluitingsgronden

De omstandigheden zoals genoemd in artikel 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet die, indien de Aanmelder of zijn Aanmelding daarin verkeert, in beginsel leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbesteding.

1 Van visie naar doelstelling

1.1 Wat doen we?

Accres beheert en exploiteert maatschappelijk vastgoed in opdracht van gemeenten in Gelderland en Overijssel. Voor meer dan 80 accommodaties voeren wij met veel enthousiasme gemeentelijke opdrachten uit. We beheren en onderhouden niet alleen de gebouwen en locaties. Ook zaken als parkbeheer, sportservice en recreatieve activiteiten organiseren wij. Daarnaast vervult Accres een faciliterende of verbindende rol in het verder ontwikkelen en implementeren van programma's en activiteiten gericht op sporten, ontmoeten, duurzaamheid en bewegen. Het doel hierbij is altijd een zo hoog mogelijk maatschappelijk rendement.

Bij Accres werken we vanuit de overtuiging dat maatschappelijk vastgoed een sleutelrol vervult bij het realiseren van gemeentelijk beleid. De accommodaties van Accres bieden mensen letterlijk de ruimte om elkaar te ontmoeten, te ontspannen en om te sporten. We vinden het belangrijk dat de bezoekers gastvrij worden ontvangen en elke keer weer met plezier een wijkcentrum, een gymzaal, een zwembad, Stadspark Berg & Bos, een kinderboerderij of één van de vestigingen van ZERO55 bezoeken. Dat drijft ons.

We zijn ons ervan bewust dat elke accommodatie zijn eigen functie en karakter heeft. Daarom werken we nauw samen met onze opdrachtgevers om die functie optimaal in te vullen en het karakter van elke accommodatie te behouden en waar mogelijk te versterken.

We weten hoe je dergelijke accommodaties runt. We kennen de 'ins en outs' van het beheren en exploiteren van wijk- en cultuurcentra, kinderboerderijen, parken, sportaccommodaties, family entertainment centers en zwembaden. Daarnaast beschikken we over een team van professionals die al onze accommodaties ondersteunen met kennis en kunde op het gebied van marketing, ICT, HR en financiën. Als gemeenten net zo overtuigd zijn van onze expertise en ons het beheer en de exploitatie van hun accommodaties gunnen, zorgen wij ervoor dat die exploitaties soepel worden aangesloten op onze ondersteunende systemen.

1.2 Waarom doen we wat we doen?

We vinden het belangrijk dat onze bezoekers gezond en gelukkig kunnen leven en zoveel mogelijk momenten van leefplezier ervaren. Daarom geven wij iedereen ruimte om elkaar te ontmoeten, beleven, bewegen, ontspannen, ervaren en om te leren. Met elkaar staan we voor meer gezondheid en geluk.

De concepten van Accres zijn allemaal terug te leiden naar het bestaan van Accres, namelijk: accommodaties, recreatie, educatie en sport. De concepten zijn: evenementen, family entertainment centers, kinderboerderijen, parkbeheer, sportaccommodaties, sportstimulering, vastgoed, wijkcentra en zwembaden. Vanuit deze concepten ondernemen wij door deskundige exploitatie en beheer van onze accommodaties, locaties en het organiseren van (sportieve) activiteiten. Dat doen wij op een onderscheidende manier.

Daarmee zijn wij een onmisbare partner voor een gemeente, het gebied, haar inwoners en bezoekers. Onze medewerkers en ons inspirerend netwerk maken daarbij verschil.

Missie:

We geven iedereen ruimte om elkaar te ontmoeten, te beleven, te bewegen, ontspannen, ervaren en om te leren. Met elkaar staan we voor meer gezondheid en geluk.

Visie:

Vanuit concepten ondernemen wij door deskundige exploitaties en beheer van onze accommodaties, locaties en het organiseren van (sportieve) activiteiten, deze manier is onderscheidend. Daarmee zijn wij voor een onmisbare partner voor een gemeente, het gebied, haar inwoners en bezoekers. Onze medewerkers en ons inspirerend netwerk maken daarbij verschil.

1.3 Ons fundament

Het fundament van Accres wordt weergegeven in onderstaande figuur. Hierin worden de kernwaarden waar Accres voor staat gepositioneerd. Deze worden in de volgende paragrafen nader toegelicht.

1.4 We werken vanuit onze kernwaarden

In ons werk worden we gedreven door zes kernwaarden die de kern vormen van onze organisatie. Onze kernwaarden zijn: betrouwbaar, gastvrij, meedenkend, toegankelijk, lokaal betrokken en trots.

Kernwaarde 1: betrouwbaar

- Wij zijn oprecht, komen onze afspraken na en controleren deze ook achteraf;
- voor elk besluit dat door een leidinggevende of adviseur wordt genomen, stellen we een SMART-doel op, waarbij we de 'waarom'-vraag centraal stellen en vertrekken vanuit de behoeften van zowel bezoekers als medewerkers;
- elke leidinggevende en/of adviseur is verantwoordelijk voor het uitvoeren van genomen besluiten en zorgt ervoor dat deze daadwerkelijk worden uitgevoerd;
- voordat een leidinggevende en/of adviseur een besluit neemt, wordt altijd de impact op de organisatie en de omgeving geëvalueerd op basis van feiten;

- bij besluitvorming door een leidinggevende of adviseur maken we altijd SMART (tussentijdse) evaluatieafspraken.

Kernwaarde 2: gastvrij

- Wij verwelkomen iedereen en sluiten niemand uit;
- wij richten ons erop om bezoekers en medewerkers zich vanaf het eerste moment thuis te laten voelen bij Accres. De medewerker en de klantenreis staan hierbij centraal;
- wij streven er altijd naar om de verwachting van onze klanten, opdrachtgevers, bezoekers en collega's minimaal waar te maken en bij voorkeur te overtreffen;
- als wij een afwijking signaleren die niet aansluit bij de behoefte van collega's, opdrachtgevers of bezoekers, ook op locatie, dan weten wat we ermee moeten doen of zorgen we voor een concrete opvolging. Kortom: een 'nee' wordt altijd gevolgd door een 'maar wat wel kan is….'.

Kernwaarde 3: meedenkend

- Wij hebben aandacht voor de verschillende behoeftes van medewerkers, bezoekers en opdrachtgevers, we zorgen dat we deze kennen en spelen waar mogelijk erop in;
- wij betrekken actief onze collega's en stakeholders (o.a. buren en bezoekers) bij besluitvormingsprocessen en bij optimalisatie van processen en dienstverlening;
- wij sluiten proactief aan bij ontwikkelingen, initiatieven in de buurt en stad en werken graag samen. We delen hierbij onze kennis en expertise of weten de juiste verbindingen te leggen.

Kernwaarde 4: toegankelijk

- Wij zijn gemakkelijk vindbaar (fysiek en online) en laagdrempelig te bereiken voor iedereen. Wij zijn bijvoorbeeld toegankelijk voor mindervaliden en goed telefonisch bereikbaar;
- bij de ontwikkeling van nieuwe websites en bedrijfsfilmpjes houden wij rekening met toegankelijkheid, bijvoorbeeld voor slechtzienden;
- wij communiceren in heldere en begrijpelijke taal voor iedereen (taalniveau B1);
- onze tarieven en lokale regelingen zorgen ervoor dat al onze locaties en activiteiten financieel toegankelijk zijn voor iedereen;
- wij staan altijd open voor vragen van onze collega's, stakeholders en bezoekers, en nemen de verantwoordelijkheid voor de vraag totdat deze is beantwoord, of totdat iemand anders de verantwoordelijkheid overneemt.

Kernwaarde 5: lokaal betrokken

- Wij zijn op de hoogte van wat er speelt in de omgeving en bij onze huurders, bezoekers en opdrachtgevers, en passen onze producten en dienstverlening daarop aan;
- wij zorgen ervoor dat onze kennis en afspraken worden geborgd en dat kennis proactief wordt gedeeld en opgehaald;
- wij zijn lokaal zichtbaar en betrokken bij evenementen en activiteiten, netwerkbijeenkomsten, overleggen en vergaderingen die aansluiten bij onze ambities en werkzaamheden;
- wij werken samen en kopen, waar mogelijk, in bij lokale partners.

Kernwaarde 6: trots

- We zijn trots op wat we doen. We zetten dit enthousiasme in om elkaar te helpen en de organisatie en elkaar te laten groeien;
- we waarderen elkaar, delen onze successen, maar ook die van onze partners;
- We zijn betekenisvol in al onze uitingen.

1.5 Onze succesfactoren

De aanpak van Accres is uniek en onderscheidt zich op negen onderwerpen, ook wel de negen succesfactoren van Accres:

Succesfactor 1: bevlogen medewerkers

Bevlogen medewerkers zijn de belangrijkste factor in onze dienstverlening. Onze collega's zijn zeer divers: vakspecialisten, allround oproepkrachten, parttimers, fulltimers, vrijwilligers, mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en studenten. Zij maken het verschil voor onze bezoekers. Medewerkers van Accres zijn trots op hun werkgever en de locatie(s) waar zij voor werken. Ze onderscheiden zich vanuit de zes kernwaarden die iedereen bij Accres verbindt. Vanuit onze visie coachen, trainen en begeleiden we onze medewerkers op ontwikkeling, vitaliteit, klantgerichtheid en kennis. Wij maken hierbij intensief gebruik van de medewerkersreis. Zo zorgen we voor bevlogen medewerkers die plezier hebben in hun werk, goed presteren en daardoor relatief lang in dienst blijven.

Succesfactor 2: maatschappelijk gedreven

Maatschappelijke waarde creëren is onze corebusiness. Dit doen we samen met opdrachtgevers en partners in het werkveld op de verschillende gebieden. Met onze accommodaties en activiteiten voegen we sociale waarde toe voor buurten en hun bewoners. Daarbij sluiten we aan op de maatschappelijke beleidsthema's. Wij zijn er voor iedereen, dus we hanteren gunstige tarieven of zorgen we ervoor dat de juiste verbindingen worden gelegd met andere partners. Wij hebben ruime openingstijden en budgetregelingen voor mensen met een laag inkomen.

Succesfactor 3: netwerkaanpak

Wij geloven in de kracht van het lokale netwerk. Wij leggen verbindingen op ieder niveau om onze locaties en activiteiten te versterken. Dit doen wij door actief te zijn binnen de lokale netwerken en aanwezig te zijn bij algemene ledenvergaderingen, bestuur overleggen, fractievergaderingen, enzovoorts. Daarnaast is social media hierbij een goed hulpmiddel om dit doel te bereiken. Naast lokaal netwerken zijn wij actief in de verschillende landelijke verenigingen en samenwerkingsorganen.

Succesfactor 4: maatwerk

Omdat buurten en bewoners verschillen, is ieder project maatwerk. We starten daarom ieder project met gedegen onderzoek naar lokale klantbehoeftes en de situatie op de markt. We betrekken onze bezoekers bij het samenstellen van onze diensten en ook tijdens de exploitatie blijven wij innoveren en ondernemen. Om dit goed te kunnen doen standaardiseren we de backoffice voor efficiency. De klant- en opdrachtgevertevredenheid meten wij periodiek.

Succesfactor 5: bezoeker centraal

Ons uitgangspunt is altijd om de verwachtingen van onze bezoekers te overtreffen. Maar om de verwachtingen te overtreffen, is het belangrijk om te weten wat deze verwachtingen zijn. Onze medewerkers zijn daarom lokaal betrokken. Zij kennen de bezoekers, huurders en omgeving. Dit wordt ondersteund met onderzoek naar lokale klantbehoeftes. Bovendien betrekken wij onze bezoekers steeds meer bij het samenstellen van onze diensten. We meten periodiek de klanttevredenheid en gebruiken de uitkomsten om te vernieuwen en te verbeteren.

Succesfactor 6: beheer en onderhoud

Wij werken voor alle locaties met meerjarenonderhoudsplannen. Door slimme inkoop en planning realiseren wij de beste kwaliteit tegen reële kosten. Voor onze opdrachtgevers bieden we zekerheid door afspraken over conditiescores, CO_2-uitstoot en certificeringen voor onze collega's, materialen en locaties, zoals het Keurmerk Veilig en Schoon voor de zwembaden. Accres onderscheidt zich door het hebben van eigen vakmensen in dienst.

Succesfactor 7: ondernemerschap

Maatschappelijk gedrevenheid en ondernemerschap gaan hand in hand. Een markt- en klantgerichte aanpak leidt tot meer omzet en een betere bezettingsgraad, wat resulteert in een hoger rendement per accommodatie. Wij bouwen onze concepten op sociaal ondernemerschap en stimuleren dit ondernemerschap bij onze mensen op de accommodaties.

Succesfactor 8: marketing en communicatie

Elk concept of elke locatie kent een sterke basis omdat ze allemaal geworteld zijn in het fundament van Accres. Wij hebben een 'House of Brands-strategie', waarbij de locatienaam en/of het merk centraal staan voor de bezoeker en worden ondersteund door Accres. Voor opdrachtgevers is Accres de naam die vanuit één missie, één visie en zes kernwaarden als partner ontzorgt en maatschappelijke waarde creëert. Onze expertise op het gebied van marketing en communicatie wordt ingezet om ervoor te zorgen dat de locaties goed vindbaar zijn, worden gepromoot en webcare wordt verleend. Buiten de organisatie doen we dat in de vorm van woordvoering en betrokkenheid bij diverse lokale netwerken en projecten.

Succesfactor 9: resultaatgericht

Wij willen graag zo veel mogelijk maatschappelijke waarde realiseren binnen de financiële kaders die wij met onze opdrachtgevers afstemmen. Daarom stellen wij ambitieuze, maar reële doelstellingen. Doelstellingen die we continu monitoren en waarop we de exploitatie bijsturen. De komende jaren hebben wij de ambitie om samen met onze partners ook onze sociale impact te meten en te communiceren.

1.6 Onze ambities

Bij Accres werken we vanuit de overtuiging dat maatschappelijk vastgoed en onze sportservice-dienstverlening als Sportservice een sleutelrol vervult bij het realiseren van gemeentelijk beleid. Verschillende beleidsdocumenten vormen de basis voor de ambities van Accres voor de komende jaren, waaronder de Omgevingsvisie, de Kadernota Maatschappelijke Ontwikkeling 2022-2030 Gemeente Apeldoorn, het Preventieakkoord, de Kadernota Sport & Bewegen, het Sport- en Beweegakkoord en de transitievisie Warmte. Accres richt zich samen met haar partners de komende jaren op vijf maatschappelijke thema's: burgerparticipatie, inclusie, energietransitie, gastvrijheid en gezondheid. Met de thema's die hieronder staan uitgewerkt, willen we een betekenisvolle bijdrage leveren.

1.6.1 Maatschappelijk thema 1: burgerparticipatie

Participatie is 'samen invulling geven aan doelen waarbij we opgaven realiseren die op ons afkomen'. Dat staat in de Omgevingsvisie 2040 van de gemeente Apeldoorn. Accres laat het thema burgerparticipatie concreet terugkomen in het organisatiebeleid en bij de verschillende locaties, afdelingen en deelmerken die Accres kent. Hierbij is de verbetering van de dienstverlening in relatie tot de burgers (inwoners) het primaire doel en het creëren van een fijnere samenleving het hogere doel.

Accres heeft de ambitie om te groeien in het proactief betrekken van inwoners bij besluitvorming, optimalisatie van de dienstverlening en deze inspanningen zichtbaar te maken. Dit begint met het vergroten van de onderlinge participatie en betrokkenheid binnen Accres. Wij halen alleen informatie op én koppelen terug wat er met de informatie wordt gedaan. Dit vertaalt zich als volgt:

- Accres koppelt jaarlijks KTO resultaten en verbetersuggesties terug;
- Accres organiseert minimaal één vorm per concept per jaar waar bezoekers actief betrokken worden bij de besluitvorming of optimalisatie van de dienstverlening/omgeving;
- Accres organiseert per gemeente minimaal één bijeenkomst per jaar waarbij stakeholders worden uitgenodigd om met collega's van Accres en elkaar van gedachten te wisselen wat we voor elkaar kunnen betekenen;
- wij gebruiken onze maatschappelijke dienstverlening niet alleen voor bezoekers, maar ook voor:
    - actieve inzet en betrokkenheid van vrijwilligers;
    - mogelijkheden voor sociale werkplekken op meerdere plekken in de organisatie;
    - stimuleren dat meer bijstandsgerechtigden zich (vrijwillig) inzetten voor de samenleving;
    - het inzetten van stagiaires op meerdere plekken in de organisatie, zowel vakstagiaires als entreestagiaires;
    - het samen streven naar een betrokken stad en gemeente.

Accres is voor veel inwoners een abstract of onbekend begrip. De komende jaren zorgen we ervoor dat inwoners niet alleen de deelmerken kennen, zoals bijvoorbeeld Aquacentrum Malkander. Door een 'powered by' logo of tekst van Accres toe te voegen, laten we zien dat dit onderdeel van Accres is. Dit zorgt voor zichtbare verbinding tussen de deelmerken en waar Accres voor staat vanuit één missie, visie, kernwaarden en gezamenlijke doelen.

1.6.2 Maatschappelijk thema 2: inclusie

Inclusie gaat bij Accres over het meedoen en erbij horen van mensen met een beperking en kwetsbare doelgroepen. We staan open voor iedereen. Iedereen moet kunnen meedoen en iedereen hoort erbij. Dit geldt zowel voor onze medewerkers als voor onze bezoekers.

Voor onze bezoekers

Iedereen moet kunnen meedoen, meedenken en meegenieten. Ongeacht leeftijd, culturele achtergrond, inkomen of beperking. De gemeente Apeldoorn realiseert dit door een divers cultureel aanbod, binnen en buiten, met laagdrempelige lokale evenementen en ruimte voor professional en amateur. Door inwoners te betrekken bij de keuze van nieuwe kunstwerken, door educatie. Door mensen de ruimte te geven om creatief te ontwikkelen, gaan talenten groeien. Voor al onze locaties in Apeldoorn sluiten we hierop aan. We onderzoeken en beheersen uitdagingen die we zien op inclusie. Bijvoorbeeld het minimaliseren van beperkende omgevingsfactoren (mentaal en fysiek) voor onze bezoekers en de rol van Accres door de nieuwe Wet Inburgering.

Voor onze medewerkers

Accres heeft op een aantal locaties medewerkers in dienst met een afstand tot de arbeidsmarkt. Daarnaast heeft Accres vrijwilligers die een belangrijke bijdrage leveren aan diverse maatschappelijke activiteiten. Zij ondersteunen onze bedrijfsactiviteiten met een hart voor mensen (en dieren) en uit passie. In 2020 waren minstens 34 vrijwilligers actief, waarvan elf bij Kinderparadijs Malkenschoten en de wijkboerderijen, vijf bij Sportservice en vijftien in de wijkcentra in Almelo. We hebben de ambitie om ons vrijwilligersnetwerk te vergroten en onderzoeken wat hiervoor nodig is.

Onze beloftes op het maatschappelijke thema inclusie zijn:

- we doen onderzoek naar hoe toegankelijk we zijn en passen waar nodig aan;
- we handhaven minimaal de SROI conform de afspraken met de gemeenten, waaronder PSO trede 3;
- we starten een samenwerking met 'Apeldoorn werkt mee';
- samen met lokale partners en het werkbedrijf zetten we constructies op om zo niet alleen een werkplaatsen te bieden, maar ook een onderdeel uit te maken van de opleidings- en integratietrajecten voor diverse doelgroepen;
- we stimuleren de inzet van vrijwilligers bij sportverenigingen;
- we blijven ons actief inzetten om vrijwilligers, mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en bijstandsgerechtigden te betrekken in het arbeidsproces;
- alle locaties van Accres zijn fysiek toegankelijk voor mensen met een lichamelijke beperking. Dit ook in aansluiting op het VNG manifest 'Iedereen doet mee' (2019).

1.6.3 Maatschappelijk thema 3: energietransitie

Het Nederlandse klimaatakkoord dat in 2019 is ondertekend, stelt doelen voor 2050 op het gebied van het terugbrengen van de CO_2-uitstoot. Accres draagt bij aan het behalen van het Klimaatakkoord door te focussen op energietransitie en circulaire economie.

Beloftes energietransitie

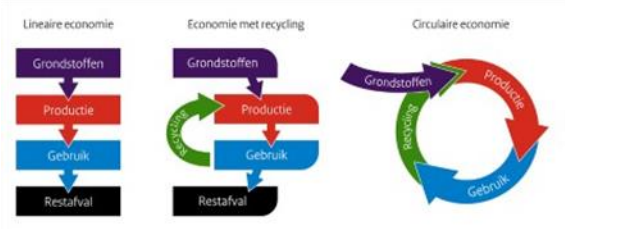
Accres heeft de ambitie om samen met haar opdrachtgevers, het maatschappelijk vastgoed dat Accres voor haar opdrachtgevers beheert en exploiteert, voor 2050 energieneutraal te maken. Om hier invulling aan te geven heeft Accres een aantal beloftes geformuleerd:

- proactieve inzet om samen met haar opdrachtgevers het maatschappelijk vastgoed dat zij beheert en exploiteert aardgasvrij te maken in 2050;
- proactieve inzet om samen met haar opdrachtgevers de CO_2-uitstoot van het maatschappelijk vastgoed te minimaliseren in aansluiting op de landelijke doelstelling om in 2050 CO_2-neutraal te zijn.
- Bijdrage leveren aan de Transitievisie Warmte van de gemeente Apeldoorn door kennis en netwerk in te zetten;
- Het maatschappelijk vastgoed dat Accres beheert en exploiteert heeft in 2024 minimaal energielabel C en waar dit mogelijk is liggen op alle daken zonnepanelen;
- Alle auto's van Accres zijn in 2024 duurzaam en bij vervanging van het overige wagenpark en gereedschappen worden vanaf 2022 alleen duurzame wagens/gereedschap in gebruik genomen;
- Inzet om minimaal één innovatieve oplossing per jaar te realiseren.

Beloftes circulaire economie

Accres wil een bijdrage leveren aan de transitie van een lineaire economie naar een circulaire economie door te richten op de pijlers 'gebruik' en 'recycling'. Om hier invulling aan te geven heeft Accres een aantal beloftes geformuleerd:

- Accres streeft naar 100% Maatschappelijk Verantwoord Inkopen in 2025 (op dit moment ligt Accres op koers);
- Accres werkt bij gebruik en recycling gebiedsgericht met alle relevante stakeholders in het betreffende gebied;
- Accres gaat samen met haar opdrachtgevers een renovatie en onderhoudsbeleid opstellen met als vertrekpunt de principes van 'circulaire economie'.



1.6.4 Maatschappelijk thema 4: gastvrijheid

Alle inwoners van de gemeente Apeldoorn moeten prettig kunnen wonen en zich welkom voelen in hun wijk. Een gerichte buurtaanpak en sterke en herkenbare voorzieningen in buurten en wijken dragen daaraan bij. Iedere bezoeker die we in een van onze locaties ontvangen, moet zich direct welkom en betrokken voelen en willen terugkomen. Of het nu bij een van onze zwembaden is, een wijkcentrum of een kinderboerderij: ieder contact met onze medewerkers draagt bij aan dit welkome gevoel voor alle doelgroepen.

Een welkom gevoel stopt niet bij onze voordeur. Samen met andere partners willen wij een actievere rol in de buurten vervullen. Het percentage inwoners met een niet-westerse achtergrond neemt toe. Zelfredzaamheid bevorderen en eenzaamheid voorkomen zijn de thema's van de komende jaren. In samenwerking met sportverenigingen, lokale partners en welzijnsorganisaties zoals de ontmoetingsplekken van Samen055 en Avedan, kunnen wij met de inzet van onze sport- en beweegmakelaars, onze verenigingsondersteuner, onze medewerkers in de locaties en onze vrijwilligers een belangrijke en actieve rol spelen.

Beloftes gastvrijheid

- Wij blijven onze bezoekersreis optimaliseren van het moment van de oriëntatiefase tot en met het vertrek en resulteren daarmee tot minimaal een bezoeker tevredenheid van een 7,5;

- wij werken in de wijken en dorpen actief mee met andere partners, dragen bij aan buurten bouwen, vitaliteitsagenda's en een veilige en welkome omgeving;
- wij sturen en leiden onze medewerkers op om de welkome rol centraal te stellen: te herkennen welke bezoeker behoefte heeft aan een praatje en aan een luisterend oor;
- wij weten wat er in de wijk speelt en denken daarmee samen met opdrachtgevers en partners mee in het verder bouwen van een welkome omgeving;
- wij onderzoeken welke behoeftes er zijn en kijken dan hoe ons aanbod daarbij kan helpen, in plaats van andersom. Daarbij onderzoeken we met wie wij kunnen samenwerken om de behoeftes te realiseren. Bijvoorbeeld door samen te werken met IVN, sportwinkels, ondernemers en verenigingen.
- Iedere vraag om een activiteit op te zetten is bij ons welkom: wij kijken hoe en vanuit welke locatie wij kunnen helpen.

1.6.5 Maatschappelijk thema 5: gezondheid

In het Lokaal Preventieakkoord wordt gezondheid samengevat als gezond gedrag in een gezonde omgeving. Het doel is om zo lang mogelijk gezond en vitaal te blijven en dat kinderen van jongs af aan goed leren bewegen en motorische vaardigheden ontwikkelen. Maar vooral ook dat ze plezier beleven aan sport en bewegen en een gezonde leefstijl en gezonde(re) voeding als iets normaals zien.

Beloftes gezondheid

- we van onze locaties en activiteiten op de doelen die genoemd worden in Kadernota Sport en Bewegen, het Lokaal Preventie Akkoord en het Sport en Beweegakkoord Apeldoorn;
- alle (sport)evenementen die wij (mede) organiseren voldoen aan het Convenant Gezonde Sportevenementen;
- alle locaties met horeca die wij beheren en exploiteren voldoen in 2025 aan de ambities Gezond Uit of Teamfit in samenwerking met JOGG;
- >55% van de Apeldoornse basisscholen kiest voor de inzet van een vakleerkracht lichamelijke opvoeding voor de gymles;
- wij helpen en stimuleren ondernemers om medewerkers vitaal te krijgen en te houden;
- wij leveren een actieve bijdrage aan de Apeldoornse Vitaliteit agenda's.

1.7 Aanleiding van de inkoopbehoefte

Het inkoopbeleid van Accres vereist dat opdrachten boven de drempel Europees worden aanbesteed. Aangezien de huidige schoonmaakcontracten aflopen, wordt een nieuwe schoonmaakaanbesteding uitgezet. Accres grijpt deze gelegenheid aan om de huidige vorm van de contracten te herzien en start daarom een bijzondere procedure. Hiervoor hebben we (kern)doelstellingen geformuleerd, die we met de nieuwe schoonmaakcontracten wensen te realiseren. De geformuleerde kerndoelstellingen staan vermeld in paragraaf 1.9.

1.8 Huidige en gewenste situatie

De schoonmaak is binnen Accres een grote kostenpost en de kwaliteit van de schoonmaak is belangrijk voor de dienstverlening aan onze klanten. Accres heeft momenteel een dienstverleningsovereenkomst (DVO) met de gemeente Apeldoorn en de gemeente Almelo. De locaties zijn eigendom van de gemeentes en Accres voet het beheer en onderhoud van de locaties uit (wijkcentra, zwembaden, kinderboerderijen, gymzalen en sporthallen). In 2023 heeft Accres een totaal te reinigen BVO van ca 57.754 m^2 in beheer. De DVO met de gemeente Apeldoorn is onlangs verlengd. De DVO met de gemeente Almelo stopt per 1-1-2025. Dat betekent dat Accres per 1 januari 2025 de locaties van de gemeente Almelo niet meer in beheer heeft. Dat betekent dat de locaties van de gemeente Almelo niet meer in de huidige aanbesteding worden meegenomen (totaal BVO 4696 m^2).

Gewenste situatie

De behoefte is dat Accres met de nieuwe Opdracht: de schoonmaakkwaliteit, zowel de schoonmaakbeleving als de technisch en de procesmatige kwaliteit willen en moeten verhogen, langdurige strategische partnerships aan willen gaan, de kosten beheersbaar willen houden en de maatschappelijke impact van Accres op lokaal niveau willen versterken. Dit is van toepassing op alle bij Accres in beheer zijnde gebouwen (wijkcentra, zwembaden, kinderboerderijen, gymzalen en sporthallen).

1.9 De kerndoelstellingen

Hieronder staan onze vier kerndoelstellingen en twee nevendoelstellingen voor de Opdracht beschreven. Wij hebben hierin benoemd “wat wij belangrijk vinden” van onze schoonmaakleveranciers. De kerndoelstellingen zijn daarom ook de belangrijkste voorwaarden in het nieuwe schoonmaakproces van Accres.

	Kerndoelstellingen	Wie kan of mag bepalen of en hoe het resultaat is behaald?	Wat zijn de indicatoren die kunnen bepalen of het resultaat is behaald?	Wat betekent dit in de praktijk?
1	Continue schoonbeleving	Externe partij met periodiek random onaangekondigde controles. Volgens vaste methodiek. Ook Accres en het schoonmaakbedrijf kunnen tussentijdse controles uitvoeren.	1. Klantbeleving: verbeterde/continue positieve resultaten vanuit het KTO 2.Technisch correct uitgevoerde schoonmaak, voldoen aan de gestelde "schoon" eisen. (Methode fouten en is er überhaupt in voldoende mate schoongemaakt.)	1. minder klachten ofwel minder proceskosten. 2. hogere KTO. 3. DKS en VSR-metingen of soortgelijke output. 4. De klant en iedereen die er mee geconfronteerd wordt cq intern en extern.
2	Creëren van strategisch partnerschap	Accres is hierin leidend of er actief doelstellingen worden behaald, verwachte resultaten worden vooraf gedefinieerd en SMART (kwaliteit, risico en kosten) gemaakt. Worden in gezamenlijkheid op objectieve gronden beoordeeld.	1.Verplichte periodieke overleggen over de overeengekomen innovaties waarin de voortgang op de vastgestelde indicatoren wordt beoordeeld. 2. Als er voor beide partijen een voordeel is gerealiseerd. 3. Als er voor beide partijen bijdraagt aan risicobeheersing. bijv. minder ziekteverzuim.	1. als er investeringen nodig zijn hoe worden de kosten door beide partijen gedragen. C.q. hoe wordt de winst verdeeld? 2. beide partijen hebben belangen bij de samenwerking. (herkenbaar en gedragen) wederzijds rekening houden met elkaars belangen. 3.Trainingen en opleidingen van medewerkers. 4.resultaatgericht partnership (1,3 en 4)
3	Kostenbeheersing	1. Een bandbreedte moet ervoor zorgen wat er jaarlijks maximaal mag worden geïndexeerd. 2. Normatieve bedragen voor bijkomende schoonmaakkosten bv een klacht afwikkelen binnen Accres kost bv 250 euro. Hiervoor een (jaar)budget vaststellen dat indien dit wel/niet besteed wordt (deels) aan de bandbreedte toevoegen. Ofwel met	1 Bandbreedte vastleggen in een Overeenkomst. Met de indexatie die aan Accres wordt opgelegd vanuit de Gemeente als maximale grenswaarde. 2. Als bv klachtenregistratie etc. ertoe leidt dat de bandbreedte opgerekt/vernauwd wordt. 3. De werkelijke kosten/opbrengsten van de innovatie ertoe leiden dat de kosten (schoonmaak en	1. Kosten zijn niet alleen de contractkosten, het zijn ook de inspanningen van Accres die gerelateerd zijn aan de schoonmaak. 2. Er moet naar het totaal aan kosten gekeken worden, investeringen, overhead etc. 3.inzet van dynamische schoonmaak vanuit bijv. accommodatiehuur.

		name de inspanning die door Accres gedaan moet worden om de schoonmaak te krijgen die Accres nodig heeft. 3. Win-Win bij innovaties/investeringen, indien het tot een kostenverlaging leidt de verlaging niet volledig ten kosten gaat van de omzet van de opdrachtnemer.	neveninzet Accres) lager worden.	
4	Lokale, maatschappelijke impact creëren	1.De schoonmaakbedrijven moeten in Wzzr (vanuit Gem Apeldoorn) aantonen dat het resultaat is behaald. (lokale schoonmakers, vestiging in gem. Apeldoorn). 2. Dat Accres door de audits heen komt met liefst een verbeterd resultaat. Accres controleert of dit in de praktijk wordt uitgevoerd. Wat afgesproken is in de Overeenkomst.	Dat de PSO waarde van Accres door de inzet van het schoonmaakbedrijf versterkt wordt.	1. meer ondersteuning van de partijen om de bijkomende risico's beheersbaar te houden. 2. communicatie met gebruikers over de mogelijke impact op de eventuele schoonmaakresultaten (acceptatie graad) 3. wellicht voorlichting, opleiding nodig van het regulier schoonmaakpersoneel hoe met de impact om te gaan. 4.wat is de impact van de schoonmaak bij Accres op de PSO van Accres. 5. aansluiten op het actieplan maatschappelijk verantwoord ondernemen van de gemeente Apeldoorn.
		Accres controleert of dit in de praktijk wordt uitgevoerd. Wat afgesproken is in de Overeenkomst.	Dit vastleggen in een dynamisch plan van aanpak bij de Overeenkomst.	1. De locatie beheerder moeten controleren en evalueren of de MVOI afspraken in de praktijk worden uitgevoerd. (sommige schoonmaakbedrijven hebben een soortgelijk Ecovadis keurmerk). 2. het sturen van de schoonmaak op duurzaam inkopen. 3. aansluiten op het actieplan Maatschappelijk Verantwoord ondernemen van de gemeente Apeldoorn.

	Nevendoelstellingen	Wie kan of mag bepalen of en hoe het resultaat is behaald?	Wat zijn de indicatoren die kunnen bepalen of het resultaat is behaald?	Wat betekent dit in de praktijk?
1.	Strategische indeling percelen	Na de dialoogfase wordt door Accres een keuze gemaakt voor strategische perceel indeling die het beste bijdraagt aan de vastgestelde indicatoren.	Betere KTO en beheersbare kosten.	De juiste inzet, op de juiste plek op het juiste moment.
2.	Ondersteuning bieden bij zelf doen door Accres.	Na de dialoogfase wordt door Accres een keuze gemaakt of, hoe, wanneer en in welke omvang inbesteden in de tijd gerealiseerd gaat worden.	Mate van ondersteuning en samenwerking die door gecontracteerde(n) geboden wordt in dit proces en de mate van inzet van Accres personeel. Bijdrage aan de maatschappelijke doelstellingen van Accres.	Mogelijk samenwerken bij realisatie van (gedeeltelijk) inbesteden door Accres. Maatschappelijk effect.

2 De vertaling van de Opdracht

2.1 De Opdracht

2.1.1 Binnen de scope van de Opdracht

Binnen de scope van de opdracht vallen alle werkzaamheden voor de panden als benoemd in bijlage 2. Kort samengevat gaat het om de volgende onderdelen:

- Schoonmaakwerkzaamheden
  - Reguliere (dagelijkse en periodiek) schoonmaak;
  - Glasbewassing en specialistische schoonmaak;
  - Specifieke taken;
    - afwasmachines in/uitruimen (locatie gebonden);
    - koffiemachines schoonmaken (locatie gebonden);
    - schoonmaak boven de 2,5 m;
    - aansturing, schoonmaakmedewerker Accres zwembaden.
- Afroepwerkzaamheden
  - Specialistisch vloeronderhoud;
  - terrein vegen bij scholen;
  - dieptereiniging;
  - peukenbakken/zandroosters;
  - sneeuw verwijderen;
  - luchtroosters reinigen.

2.1.2 Buiten de scope van de Opdracht

Onderstaande onderdelen van de schoonmaak vallen buiten de scope van de opdracht:

- Levering van sanitair artikelen;
- specialistische schoonmaakwerkzaamheden, zoals:
  - gevelreiniging, bijv. boeiboorden en gevelbeplating.

2.2 De looptijd van de Overeenkomst

De initiële looptijd van de Overeenkomst is zes jaar. De overeenkomst kan maximaal twee keer worden verlengd voor een periode van twee jaar. De maximale looptijd voor de overeenkomst komt op tien jaar (6 + 2 + 2 jaar). Er is gekozen voor een langere looptijd van de Overeenkomst om een gedegen invulling te kunnen geven aan de kerndoelstellingen innovatie en strategisch partnerschap.

2.3 De geraamde Opdrachtwaarde

De verwachte opdrachtwaarde voor de Opdracht betreft circa €1.200.000 per jaar, bij een volledige invulling op het huidige niveau bij een maximale looptijd van tien jaar komt de totale verwachte opdrachtwaarde uit op circa €12.000.000. (prijspeil 2024). Aan deze bedragen kunnen geen rechten worden ontleend.

De geraamde maximale opdrachtwaarde voor de Opdracht betreft €15.000.000, voor onvoorziene en wijzigende zaken, zoals de uitbreiding van de locaties van de gemeente Apeldoorn of nieuwe dienstverleningsovereenkomsten die Accres met andere gemeenten aan gaat.

2.3.1 Ontwikkelingen met impact op de opdrachtwaarde

Servicepakket onderwijshuisvesting

De schoonmaak van scholen in de gemeente Apeldoorn valt momenteel onder het servicepakket van Accres. De nieuwe DVO met de gemeente Apeldoorn is momenteel in ontwikkeling. Mogelijk wordt het servicepakket voor scholen bij de gemeente Apeldoorn ondergebracht. Naar verwachting wordt dit eind 2024 of begin 2025 duidelijk. Indien het servicepakket niet meer onder de DVO met de gemeente Apeldoorn valt, vermindert de geraamde opdrachtwaarde jaarlijks met €125.000 en in de totale opdrachtwaarde met €1.247.000.

Inbesteden

Accres is aan het onderzoeken om een deel van de schoonmaak te gaan inbesteden. Momenteel hebben we vier locaties op het oog die zich wellicht lenen om de schoonmaak ervan zelf uit te voeren. Dit gaat om Zwembad Malkander, kinderparadijs Malkenschoten, wijkcentrum dok Zuid (wijkgedeelte) en stadspark Berg&Bos. Dit zijn bemande locaties door Accres. In bijlage 3 geven we inzicht in de overwegingen van Accres om bepaalde locaties (gedeeltelijk) zelf uit te gaan voeren. De vorm waarin inbesteden gaat plaatsvinden is momenteel nog niet bekend en wordt tijdens de dialoogfase met de gegadigden besproken (zie 5.1.5 Dialoogthema 5 inbesteden). Na de dialoogfase wordt door Accres een keuze gemaakt of, hoe, wanneer en in welke omvang inbesteden in de tijd gerealiseerd gaat worden.

De vier locaties die Accres op het oog heeft om in eigen beheer schoon te maken, hebben gezamenlijk een waarde van ca. €293.000 per jaar en ca. € 2.930.000 voor de totale looptijd van de Overeenkomst (tien jaar). Indien de keuze wordt gemaakt om deze vier locaties gedeeltelijk of geheel in te besteden, zal de opdrachtwaarde al dan niet met een afbouwregeling af nemen.

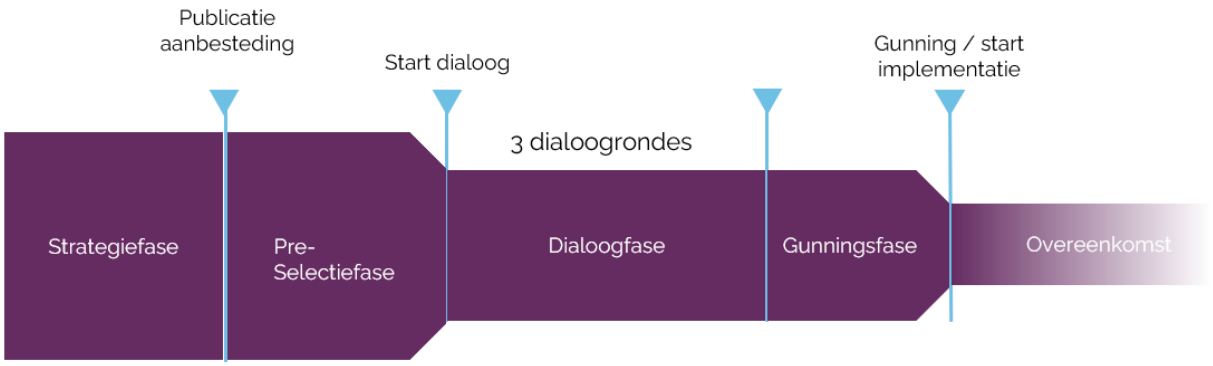
2.4 De aanbestedingsprocedure en wijze van aanmelden

In hoofdstuk 1 en 2 is de complexiteit van de Opdracht geschetst, zowel op technisch- als maatschappelijk vlak. Accres geeft maximaal vijf geschikte aanbieders de ruimte om oplossingen aan te dragen om de Opdracht conform de gestelde ambities van Accres te verwezenlijken. Mede om invulling te geven aan de kerndoelstelling strategisch partnerschap staat Accres open voor de mogelijke oplossingen van aanbieders. Hierbij is het onze ambitie om alle mogelijkheden in openheid te bespreken in plaatst van een door ons voorgesteld plan op te leggen. Om hier op een goede manier invulling aan te geven kiezen wij voor het doorlopen van de aanbestedingsprocedure Concurrentiegerichte Dialoog.

3 Concurrentiegerichte dialoog

Deze Opdracht wordt aanbesteed op basis van de Aanbestedingswet 2012. De complexiteit en situatie van deze Opdracht in kwestie maken dat standaardoplossingen in de markt niet geschikt zijn om invulling te geven aan de behoeften van Accres. Tijdens de concurrentiegerichte dialoog gaan wij op basis van een preselectie met maximaal vijf partijen zowel groepsgesprekken als individuele en vertrouwelijke gesprekken aan om de wijze van uitvoering van de Opdracht scherp te krijgen. Samen met de geselecteerde Gegadigden geven we tijdens deze dialoogfase invulling aan bepaalde onderdelen van de Opdracht.

Na deze dialoogfase volgt de inschrijffase waarin de deelnemers hun definitieve aanbieding voorbereiden en indienen. Hier bepaalt Accres welke oplossing het beste in haar behoefte kan voorzien. Wij gunnen deze Opdracht op basis van de economisch meest voordelige Inschrijving gebaseerd op de beste prijs-kwaliteit verhouding. Schematisch ziet het proces er als volgt uit en is deze op onderstaande manier gepland:



3.1 Preselectiefase

Met de publicatie van het Preselectiedocument is de preselectiefase gestart. Het voeren van dialogen tijdens een aanbesteding is tijd- en arbeidsintensief. Zowel voor u als voor ons. In het licht van het beperken van administratieve lasten kiezen we er daarom om een preselectiefase te houden. Zo verkleinen we de kans dat een Geselecteerde Gegadigde uiteindelijk niet in aanmerking komt voor gunning van de Opdracht. Op basis van de Selectiecriteria selecteren wij maximaal vijf partijen waar we mee in dialoog treden. De Selectiecriteria zijn uitgewerkt in hoofdstuk 4.4.1.

3.2 Dialoogfase

Met de maximaal vijf Geselecteerde Gegadigden wordt vervolgens een dialoog gevoerd over diverse onderwerpen ten aanzien van deze Opdracht. Voor een gedeelte betreft het groepsgesprekken. Voor het andere deel betreft het individuele en vertrouwelijke gesprekken per Geselecteerde Gegadigde. We gebruiken de dialoogfase in onze aanbesteding omdat wij graag samen met de Geselecteerde Gegadigden tot invulling komen van bepaalde onderdelen van deze Opdracht. Onderdelen waarin wij op voorhand nog geen keuze kunnen of willen maken, maar die wel bepalend zijn voor de kwaliteit van de realisatie van de Opdracht. In hoofdstuk 5.1 gaan we in op de door ons beoogde onderwerpen en het procedureverloop.

3.3 Inschrijffase

Op basis van de dialoogfase stellen wij onze definitieve aanbestedingsvoorwaarden op die wij vervolgens aan de dialoogdeelnemers voorleggen. Elke deelnemer stelt vervolgens zijn aanbieding samen op basis van de eisen en gunningscriteria genoemd in de dan beschikbaar gestelde Aanbestedingsdocumenten.

3.4 Gunningsfase

De gunning volgt na de beoordeling aan de hand van onze gunningscriteria die zijn uitgewerkt in hoofdstuk 6.

3.5 Het aantal te contracteren partijen

Het aantal te contracteren partijen voor de opdracht staat momenteel nog niet vast. We contracteren minimaal één en maximaal drie Opdrachtnemers voor de uitvoering van deze Opdracht. Het aantal te contracteren partijen hangt af van de (mogelijke) percelenindeling die na de dialoogfase wordt gemaakt. Het aantal te contracteren partijen is bekend bij de publicatie van de Uitnodiging tot Inschrijving.

3.6 Eenmaal aanmelden

U mag maar één keer meedoen aan de aanbesteding als hoofdaanbieder of onderdeel van een Combinatie. Als u zich meerdere malen aanmeldt, hetzij zelfstandig of als partner in een Combinatie, zullen alle uitgebrachte Aanmeldingen, hetzij zelfstandig of in Combinatie, terzijde worden gelegd en worden uitgesloten van de aanbesteding. Wel is het mogelijk om na de Inschrijving als Onderaannemer aan de hoofdaanbieder of Combinatie toegevoegd te worden. Hier moet u toestemming voor vragen. Het toevoegen van een Onderaannemer mag geen wezenlijke wijziging van de Opdracht betekenen.

3.7 Vragen stellen over de aanbesteding

U kunt via TenderNed doorlopend vragen stellen en/of opmerkingen maken over de aanbestedingsstukken. Dit kan uiterlijk tot de daarvoor aangegeven datum op TenderNed. Accres kan de gestelde vragen doorlopend beantwoorden. De antwoorden worden geanonimiseerd beschikbaar gesteld aan alle geregistreerde geïnteresseerde partijen. Het kan zijn dat er nog geen antwoord geformuleerd kan worden op gestelde vragen, omdat deze pas tijdens de dialoogfase aan de orde komen. Dit zal dan ook worden vermeld.

In TenderNed is het ook mogelijk om vertrouwelijke vragen te stellen. We hanteren hierbij het principe dat vragen in principe publiek zijn, tenzij uit de motivatie blijkt dat de vraag inderdaad vertrouwelijk moet worden behandeld. Van vertrouwelijke inlichtingen is sprake wanneer ze de specifieke oplossingen of commerciële belangen van uw onderneming betreffen. Verzoeken om vertrouwelijke inlichtingen zullen door ons hierop worden getoetst. Indien wij van mening zijn dat een verzoek om vertrouwelijke inlichtingen niet als vertrouwelijk kan worden gekwalificeerd, dan wel alleen beantwoord kan worden als publieke inlichting, kunt u besluiten het betreffende verzoek in te trekken dan wel toestemming te geven om het verzoek als publieke inlichting te behandelen.

3.8 Nota van Inlichtingen

Tenminste 10 kalenderdagen vóór de deadline voor het indienen van de Aanmeldingen stelt Accres een Nota van Inlichtingen op met alle gestelde vragen en gegeven antwoorden. Accres stelt de Nota van Inlichtingen ter beschikking via TenderNed en is een integraal onderdeel van de aanbestedingsstukken in de selectiefase. Accres garandeert niet dat zij vragen beantwoordt die worden gesteld nadat de Nota van Inlichtingen is gegenereerd. Indien na de Nota van Inlichtingen vragen worden gesteld en worden beantwoord, zal Accres bepalen of de 10 dagen opnieuw ingaan. Mochten gegeven antwoorden strijdig zijn met elkaar, dan meldt u dit zo spoedig mogelijk via TenderNed.

Na deze informatieronde staan de Selectiecriteria en de eisen aan de procedure met bijbehorende documenten definitief vast. Als niet tijdig, dat wil zeggen 10 dagen voor het verstrijken van de aanmeldtermijn, van een gebrek in de aanbestedingsprocedure melding is gemaakt, vervalt het recht voor Aanmelder om dit in een juridische procedure, nadat de Aanmeldingen zijn voltooid en het voornemen van selectie bekend is gemaakt, aan de orde te stellen.

3.9 Contactpersoon

De communicatie over deze aanbesteding verloopt uitsluitend digitaal via TenderNed. In noodgevallen kunt u contact opnemen met Martijn Meens via 06-19342485 of martijn@weareroger.com.

3.10 Uiterste inleverdatum Aanmeldingen

U dient uw Aanmelding op de juiste wijze vóór de deadline van aanmelden (zie planning) via TenderNed te uploaden en in de kluis te plaatsen. Na deze datum en dit tijdstip is het niet langer mogelijk om de stukken in de kluis te plaatsen en is het niet meer mogelijk om een Aanmelding in te dienen. Het op tijd in de kluis plaatsen van de Aanmelding is geheel uw verantwoordelijkheid, begin daarom ruim op tijd!

3.11 Planning van de aanbesteding

De planning voor deze aanbesteding is als volgt. Om de tijd optimaal te benutten streven we ernaar ons strikt aan deze planning te houden. Door onvoorziene omstandigheden kan het zijn dat er wijzigingen optreden. U kunt dan ook geen rechten ontlenen aan deze planning.

Wanneer	**Wat**
Maandag 11 maart 2024	Publiceren Preselectiedocument
Vrijdag 22 maart 2024 om 10.00 uur	Deadline voor het schriftelijk indienen van vragen door aanbieders
Vrijdag 29 maart 2024	Publicatie Nota van Inlichtingen Aanmeldfase
Woensdag 10 april 2024 om 10.00 uur	Uiterste datum van aanmelden
Donderdag 02 mei 2024	Publicatie Selectiebeslissing
Donderdag 23 mei 2024	Bezwaartermijn
Maandag 17 juni – Vrijdag 21 juni 2024	Dialoogronde, gespreksronde 1
Maandag 01 juli – Vrijdag 05 juli 2024	Dialoogronde, gespreksronde 2
Maandag 15 juli – Vrijdag 19 juli 2024	Dialoogronde, gespreksronde 3
Dinsdag 06 augustus 2024	Publiceren oproep definitieve aanbieding
Dinsdag 01 oktober 2024	Deadline voor het indienen van vragen door aanbieders
Dinsdag 08 oktober 2024	Publicatie Nota van Inlichtingen Inschrijffase
Vrijdag 18 oktober 2024 om 10.00 uur	Uiterste datum indienen definitieve Inschrijving
Vrijdag 18 oktober – donderdag 14 november 2024	Beoordeling Inschrijvingen
Vrijdag 15 november 2024	Publicatie voorlopige gunning
Vrijdag 15 november - donderdag 06 december 2024	Bezwaartermijn
Vrijdag 06 december 2024	Definitieve gunning

4 Selectiefase voor dialoogfase

U komt in aanmerking voor deelname aan de dialoogfase indien:

- geen van de Uitsluitingsgronden op u, uw combinant(en) en uw eventuele Onderaannemers (waarop u zich beroept voor de Selectie-eis en/of Selectiecriteria) van toepassing zijn;
- de Uitsluitingsgronden (uitwerkt in paragraaf 4.1) niet op u, uw Combinant(en) en uw eventuele Onderaannemers (waarop u zich beroept voor de Selectie-eis en/of Selectiecriteria) van toepassing zijn;
- uw Aanmelding voldoet aan de Selectie-eis zoals opgesteld in paragraaf 4.2.
- uw Aanmelding bij de beste vijf Aanmeldingen behoort na de beoordeling op basis van de Selectiecriteria, uitgewerkt in paragraaf 4.4. De vijf Aanmeldingen die het hoogste aantal punten behalen op de Selectiecriteria worden geselecteerd voor de dialoogfase.

Elke Aanmelding waarop Uitsluitingsgronden van toepassing zijn, valt af. Aanbesteder behoudt zich het recht voor om bij de voorlopige selectie de officiële bewijsstukken die behoren bij de Selectiecriteria van de Aanmelders die voorlopig als Gegadigden geselecteerd zijn, op te vragen.

4.1 Uitsluitingsgronden

4.1.1.1 UEA

Bij uw Aanmelding levert u bijlage 5 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (hierna: UEA) in. In het UEA geeft u aan of de van toepassing verklaarde Uitsluitingsgronden op u en uw eventuele Onderaannemers van toepassing zijn. De van toepassing zijnde Uitsluitingsgronden worden genoemd in het UEA.

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument vraagt u of uw onderneming zich schuldig heeft gemaakt aan ernstige beroepsfouten. Hierbij is het volgende van belang. Accres vindt dat uw onderneming in ieder geval een ernstige beroepsfout heeft begaan indien uw onderneming (waar ook haar medewerkers, vertegenwoordigers en ondergeschikten onder vallen) met kwade opzet voordeel verschaft of heeft verschaft aan een medewerker, ondergeschikte of vertegenwoordiger van een aanbestedende dienst. Accres vindt dat uw onderneming verder in ieder geval ook een ernstige beroepsfout heeft begaan indien uw onderneming zich bij eerdere (overheids)opdrachten voor Accres schuldig heeft gemaakt aan grove wanprestatie of (wan)gedrag dat ernstige twijfel doet rijzen aan de betrouwbaarheid van uw onderneming.

Als één van de Uitsluitingsgronden op u (en eventuele Onderaannemers waarop u zich beroept) van toepassing is, sluit Accres u uit van verdere deelneming aan de procedure.

4.1.1.2 Wet Bibob

Accres kan bij deze aanbestedingsprocedure gebruik maken van de Wet bevordering integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur (hierna: Wet Bibob) om te toetsen of er bij een Inschrijver sprake is van één van de verplichte of facultatieve Uitsluitingsgronden, waaronder de hierboven genoemde ernstige beroepsfout. Accres kan hierover aan het Landelijk Bureau Bibob advies vragen. Het advies dat het Landelijk Bureau Bibob op basis van de uitkomst van haar onderzoek zal uitbrengen, is voor Accres niet bindend. Accres beoordeelt een Inschrijver zelf, mede aan de hand van het advies.

Accres kan in geval van toepassing van de Wet Bibob aan een Inschrijver verzoeken een vragenformulier als bedoeld in artikel 30, vijfde lid van de Wet Bibob in te vullen. Dit vragenformulier is erop gericht gegevens te verkrijgen, zodat het Landelijk Bureau Bibob onderzoek kan doen. U bent dan verplicht de voor het onderzoek noodzakelijke gegevens en bescheiden te verschaffen. Indien u weigert om (voldoende) gegevens te verschaffen, merkt Accres uw Inschrijving aan als een onaanvaardbare Inschrijving en zal uw Inschrijving om die reden afwijzen.

4.1.1.3 Officiële bewijsstukken

Accres behoudt zich het recht voor om bij de Selectiebeslissing aan u, en eventuele Onderaannemers, de officiële bewijsstukken die behoren bij de Uitsluitingsgronden op te vragen, voor zover de desbetreffende bewijsstukken niet

rechtstreeks en kosteloos door raadpleging van een nationale databank zijn te verkrijgen. U levert de gevraagde bewijsstukken binnen zeven kalenderdagen na verzoek aan.

Let op: De Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) dient als officieel bewijsstuk, vraag deze tijdig aan.

4.2 Geschiktheidseisen

Voor deze Aanbesteding zijn er geschiktheidseisen van toepassing. Onderstaande geschiktheidseisen zijn van toepassing verklaard omdat wij van mening zijn dat Aanmelder hiervan in bezit moet zijn om de Opdracht naar behoren te kunnen uitvoeren.

4.2.1 Algemene geschiktheidseisen

4.2.1.1 Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA)

De Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) is een instrument dat beoogt de integriteit van ondernemingen te bevorderen bij de deelname aan aanbestedingen. Het doel van het opvragen van de GVA is om te waarborgen dat Aanmelders/Inschrijvers bij deze aanbesteding integer handelen en voldoen aan de gestelde eisen op het gebied van ethisch en transparant zakendoen. Het aanvragen van een GVA kan tot acht (8) duren, vraag deze dus op tijd aan!

Bewijsstuk: Aanmelder dient uiterlijk vier weken na uiterste datum van Aanmelden een Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) te overleggen als onderdeel van de Aanmelding.

4.2.1.2 Verklaring moedermaatschappij

Indien de Aanmelder of combinant deel uitmaakt van een concern en op enigerlei wijze een beroep doet op middelen (opdrachten/projecten/ervaringen, middelen en/of personeel) van een onderneming elders binnen het concern (lees: moeder- en/of zustermaatschappij of enig ander onderdeel van hetzelfde concern) dient de Aanmelder bij de Aanmelding ten bewijze van het feit dat hij daadwerkelijk over die middelen kan beschikken, een verklaring van de hoogste moedermaatschappij over te leggen, waarin staat dat deze moedermaatschappij zich hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de verplichtingen die volgen uit de uitvoering van het project door de desbetreffende onderneming.

Bewijsstuk: Indien van toepassing dient Aanmelder bij Aanmelding een document in te leveren waaruit blijkt dat de moeder- en/of zustermaatschappij zich hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de verplichtingen die volgen uit de uitvoering van het project door de desbetreffende onderneming.

4.2.1.3 Beroepsbevoegdheid

U dient ingeschreven te zijn in het handelsregister van de kamer van koophandel. Indien uit het bewijs van inschrijving niet blijkt dat de persoon of de personen die deze offerte en de daarbij behorende verklaringen heeft (hebben) ondertekend, bevoegd is (zijn) de Aanmelder(s) rechtens te vertegenwoordigen, dient die bevoegdheid te worden aangetoond door middel van de volmacht. LET OP: De volmacht dient ondertekend te worden door iemand die blijkens voornoemd bewijs van inschrijving wél bevoegd is de Opdrachtnemer te vertegenwoordigen.

Bewijsstuk: Aanmelder dient bij Aanmelding een kopie van het KvK uittreksel in en indien van toepassing een kopie van de volmacht.

4.2.1.4 Uitvoeringsverklaring Onderaannemer

Indien u gebruik maakt van een Onderaannemer om te voldoen aan de Geschiktheidseisen en/of de Selectie-eis en/of invulling te geven aan de Selectiecriteria levert u tevens het ondertekende document ‘Uitvoeringsverklaring Onderaannemer' in bij uw Aanmelding. Dit formulier is toegevoegd als bijlage 5 aan de publicatie op TenderNed.

4.2.2 Financiële geschiktheidseisen

4.2.2.1 Solvabiliteit

De solvabiliteitsratio dient minimaal 30% over de boekjaren 2021 en 2022 te zijn. De solvabiliteit kan op twee manieren worden aangetoond:

1. Door de Aanmelder dient op verzoek van Accres een door een registeraccountant of een bevoegde accountant-administratieconsulent gewaarmerkte verklaring over gelegd te worden, waarin de solvabiliteit over de jaren 2021 en 2022 expliciet wordt aangegeven.
2. Een andere mogelijkheid om de solvabiliteit aan te tonen is door middel van een jaarverslag incl. een handleiding die duidelijk aangeeft op welke pagina's de solvabiliteitsratio expliciet is aangegeven.

De solvabiliteitsratio in een boekjaar wordt als volgt bepaald: Solvabiliteitsratio = (eigen vermogen/ totale activa) x 100%. Er vindt geen afronding plaats.

Bewijsstuk: Aanmelder dient bij Aanmelding een gewaarmerkte verklaring van de accountant in of een jaarverslag waaruit blijkt dat de solvabiliteitsratio minimaal 30% is.

4.2.2.2.1 Current-ratio

De current-ratio is een financiële ratio die de liquiditeit van een bedrijf meet. Het wordt berekend door de liquide activa te delen door de kortlopende verplichtingen, waarbij liquide activa worden gedefinieerd als die activa die snel in contanten kunnen worden omgezet, zoals kas, kortlopende beleggingen en debiteuren. Voor Aanmelder om in aanmerking te komen, moet de current-ratio minimaal 1.1 bedragen. De Current-ratio kan op twee manieren worden aangetoond:

1. Door de Aanmelder dient op verzoek van Accres een door een registeraccountant of een bevoegde accountants-administratieconsulent gewaarmerkte verklaring over gelegd te worden, waarin de current-ratio over de jaren 2021 en 2022 expliciet wordt aangegeven.
2. Een andere mogelijkheid om de current-ratio aan te tonen is door middel van een jaarverslag incl. een handleiding die duidelijk aangeeft op welke pagina's de current-ratio expliciet is aangegeven.

De current-ratio in een boekjaar wordt als volgt bepaald: vlottende activa (minus voorraden) + liquide middelen / kort vreemd vermogen.

Bewijsstuk: Aanmelder dient bij Aanmelding een gewaarmerkte verklaring van de accountant in of een jaarverslag waaruit blijkt dat de current-ratio minimaal 1.1 is.

4.2.2.2 Verzekering

Aanmelder dient gedurende de looptijd van de Overeenkomst verzekerd te zijn tegen beroepsrisico's (beroepsaansprakelijkheid, wettelijke aansprakelijkheid etc.). De minimale dekking van de verzekering dient € 1.000.000,00 miljoen per gebeurtenis te zijn, met een maximum van € 2.000.000,00 per contractjaar.

Bewijsstuk: Aanmelder dient bij Aanmelding een kopie in van een geldige verzekeringspolis waarop minimaal het dekkingsbedrag en geldigheidsdatum staan vermeldt.

4.2.3 Technische en beroepsbekwaamheid

4.2.3.1 PSO-ladder 2-certficering.

Om in aanmerking te komen voor de Opdracht dient Aanmelder in bezit te zijn van een geldig PSO-ladder 2-certificering. Hierbij moet het certificaat zijn uitgegeven door een geaccrediteerde certificerende instantie. De certificering moet de huidige status van de Aanmelder op PSO-ladder 2 aantonen.

Bewijsstuk: Aanmelder dient bij Aanmelding een kopie van het geldige PSO-ladder 2-certificaat in als onderdeel van de Aanmelding. Het certificaat moet duidelijk de naam van de Aanmelder vermelden, evenals de geldigheidsdatum.

4.2.3.2 ISO-9001 (kwaliteitsmanagementsysteem)

Om in aanmerking te komen voor de Opdracht dient Aanmelder in bezit te zijn van ISO 9001 (kwaliteitsmanagementsysteem) of een gelijkwaardig certificaat. Hierbij moet het certificaat zijn uitgegeven door een geaccrediteerde certificerende instantie. Het certificaat moet de relevante scope van de activiteiten van de Aanmelder omvatten.

Bewijsstuk: Aanmelder dient bij Aanmelding een kopie van het geldige ISO 9001- (of gelijkwaardig) certificaat in als onderdeel van de aanmelding. Het certificaat moet duidelijk de naam van de Aanmelder vermelden, evenals de geldigheidsdatum en de scope van de certificering.

4.2.3.3 ISO-14001 (milieumanagementsysteem)

Om in aanmerking te komen voor de Opdracht dient Aanmelder in bezit te zijn van ISO 14001 (milieumanagementsysteem) of een gelijkwaardig certificaat. Hierbij moet het certificaat zijn uitgegeven door een geaccrediteerde certificerende instantie. Het certificaat moet de relevante scope van de activiteiten van de Aanmelder omvatten.

Bewijsstuk: Aanmelder dient bij Aanmelding een kopie van het geldige ISO 14001- (of gelijkwaardig) certificaat in als onderdeel van de Aanmelding. Het certificaat moet duidelijk de naam van de Aanmelder vermelden, evenals de geldigheidsdatum en de scope van de certificering.

4.2.3.4 SVS-basisopleiding schoonmaak

Om in aanmerking te komen voor de Opdracht dient het schoonmaakpersoneel van de Aanmelder de SVS-Basisopleiding Schoonmaak of gelijkwaardige opleiding succesvol te hebben afgerond. Hierbij moet het certificaat zijn uitgegeven door een geaccrediteerde certificerende instantie. Het certificaat moet de relevante scope van de activiteiten van de Aanmelder omvatten.

Bewijsstuk: het SVS-certificaat of -diploma van het schoonmaakpersoneel kan op verzoek van Accres worden uitgevraagd. In een dergelijk geval dient de Aanmelder de certificaten of diploma's binnen 7 (zeven) werkdagen na schriftelijk verzoek te overhandigen. Dit geldt gedurende de looptijd van de Opdracht voor alle in te zetten schoonmaakpersoneel.

4.2.3.5 VCA-certificaat

Om in aanmerking te komen voor de Opdracht dient Aanmelder te beschikken over een geldig VCA-certificaat op het vereiste niveau (Basisvaardigheid VCA en VCA-Vol) uitgegeven door een erkende certificerende instantie. Het certificaat moet geldig zijn op het moment van inschrijving en gedurende de looptijd van het contract.

Bewijsstuk: Aanmelder dient bij Aanmelding een kopie van het geldige VCA-certificaat in als onderdeel van de Aanmelding. Het certificaat moet duidelijk de naam van de Aanmelder vermelden, evenals het niveau van het certificaat en de geldigheidsdatum.

Bewijsstuk: Aanmelder dient bij Aanmelding een kopie van het Vca-certificaat in als onderdeel van de Aanmelding. Het certificaat moet duidelijk de naam van de Aanmelder vermelden, evenals de geldigheidsdatum.

4.2.4 Kerncompetentie

Accres wenst voor deze Opdracht en langdurig partnership aan te gaan met een leverancier die voldoende relevante ervaring heeft. We hanteren onderstaande referentieopdracht:

'Aanmelder heeft aantoonbare ervaring met het uitvoeren van schoonmaakdienstverlening bij minimaal twee van de onderstaande typen vastgoed:

- Zaal- en sportlocaties
- Zwembaden

- Wijk- en cultuurgebouwen
- Scholen'

Voor deze specifieke eis mag de aanbieder maximaal twee referentieopdrachten inleveren met een opgetelde contractwaarde van minimaal €125.000 per jaar gedurende de looptijd van het contract. Hierbij mag de referentieopdracht niet ouder zijn dan drie (3) jaar. Lopende referentieopdrachten mogen worden gebruikt indien de startdatum van opdracht de minimaal twaalf (12) maanden in het verleden ligt gerekend vanaf de uiterste datum voor het indienen van een Aanmelding.

Deze kerncompetentie dient in de vorm van een referentieformulier te worden ingediend bij de Inschrijving. Wij vragen u om hiervoor bijlage 4 Referentieformulier in te vullen als onderdeel van de Aanmelding. Indien u gebruik maakt van een Onderaannemer om te voldoen aan deze Selectie-eis levert u tevens bijlage 5 Uitvoeringsverklaring Onderaannemer in bij uw Aanmelding.

4.3 Inventarisatieformulier dienstverlening

Ter voorbereiding op de dialoogfase willen wij u vragen om in het inventarisatieformulier diensterlening (bijlage 6) aan te geven welk gedeelte van de huidige Opdracht u kunt uitvoeren in de toekomstige Opdracht. Hierbij geeft u aan hoeveel vierkante meter van het totale schoon te maken oppervlakte voor rekening van uw organisatie kunt nemen. Voor een gedetailleerde beschrijving van wat de schoonmaak van onze verschillende typen gebouwen inhoudt, verwijzen we u naar de ruimtestaten (bijlage 2).

Het doel van dit formulier is om een eerste inventarisatie te maken van de beschikbare capaciteit van de Aanmelders. Dit inzicht zal Accres helpen in o.a. de voorbereiding van het dialooggesprek over strategische perceelindeling. Dit document is dan ook juridisch niet bindend en is enkel informatief bedoeld voor Accres.

Wij vragen u daarom om bijlage 7 in te vullen en in te dienen als onderdeel van uw Aanmelding.

4.4 Selectiecriteria

Selectiecriterium	**Maximale punten**
Personeelsbeleid & continuïteit personele inzet	30 punten
Kwaliteitsborging	40 punten
MVOI	30 punten
Totaal	*100 punten*

Selectiecriterium 1: personeelsbeleid & continuïteit personele inzet

Een goed personeelsbeleid en continuïteit van personele inzet vanuit de Opdrachtnemer is een belangrijk thema binnen deze aanbesteding voor Accres. Wij verlangen daarom van de potentiële Aanmelder dat hier een gedegen beleid op is. Hierbij verlangen wij ook dat er voldoende ruimte is voor adequate opleiding van het personeel.

Vraagstelling

Wat is het personeelsbeleid van de organisatie (hoe gaat u om met de inzet van uw personeel)? Ga concreet in op onderstaande punten:

- Begeleiding van personeel (op de locatie);
- het welzijn en de vitaliteit van personeel;
- opleiding van personeel (specifieke functionele eisen locaties, wijzigende wet- en regelgeving, technische ontwikkelingen);

- continuïteit in de bezetting (zo veel mogelijk dezelfde mensen);
- ziekteverzuim, verlof en het opvangen van wijzigingen in personele bezetting.

Geef uw antwoord in maximaal 2 A4 (Lettertype Arial 11).

Beoordelingskader

Waardering	Beschrijving	Punten
5 - Uitstekend	Volgens de beoordelaars is een inhoudelijk en relevant antwoord gegeven dat een uitstekend beeld geeft over het personeelsbeleid en de continuïteit van personele inzet. **Alle uitgevraagde aspecten** zijn volgens de beoordelaars **volledig uitgewerkt, onderbouwd en samenhangend**. Dit wordt onderbouwd met dominante informatie. De uitwerking geeft de beoordelaars **het maximale** vertrouwen dat Aanmelder een beleid heeft dat ertoe leidt dat personeel graag voor Opdrachtnemer en opdrachtgever wil werken.	30 punten
4 - Goed	Volgens de beoordelaars is een inhoudelijk en relevant antwoord gegeven dat een duidelijk beeld geeft over het personeelsbeleid en de continuïteit van personele inzet. **De meeste uitgevraagde aspecten** zijn volgens de beoordelaars **goed uitgewerkt, onderbouwd en samenhangend**. Dit wordt onderbouwd met dominante informatie. De uitwerking geeft de beoordelaars **meer dan voldoende** vertrouwen dat Aanmelder een beleid heeft dat ertoe leidt dat personeel graag voor Opdrachtnemer en opdrachtgever wil werken.	24 punten
3 - Voldoende	Volgens de beoordelaars is een antwoord gegeven dat een redelijk beeld geeft over het personeelsbeleid en de continuïteit van personele inzet. **De meeste uitgevraagde aspecten** zijn volgens de beoordelaars **voldoende uitgewerkt, onderbouwd en samenhangend**. Dit wordt op de meeste punten onderbouwd met dominante informatie. De uitwerking geeft de beoordelaars **voldoende vertrouwen** dat Aanmelder een beleid heeft dat ertoe leidt dat personeel graag voor Opdrachtnemer en opdrachtgever wil werken.	15 punten
2 - Matig	Volgens de beoordelaars geeft het antwoord matig inzicht in het personeelsbeleid en de continuïteit van personele inzet. **Sommige aspecten** zijn **uitgewerkt, onderbouwd samenhangend** en/of **beperkt onderbouwd** met dominante informatie. De uitwerking zorgt voor **twijfels** bij de beoordelaars dat Aanmelder een beleid heeft dat ertoe leidt dat personeel graag voor Opdrachtnemer en opdrachtgever wil werken.	6 punten
1 – Onvoldoende (KO)	Volgens de beoordelaars is een onvoldoende antwoord gegeven dat geen tot nauwelijks inzicht biedt in het personeelsbeleid en de continuïteit van de personele inzet. De **uitgevraagde aspecten** zijn **niet tot nauwelijks uitgewerkt, onderbouwd of samenhangend**. De uitwerking geeft de **beoordelaars weinig tot geen vertrouwen** dat Aanmelder een beleid heeft dat ertoe leidt dat personeel graag voor Opdrachtnemer en opdrachtgever wil werken.	K.O.

4.4.2 Selectiecriterium 2: kwaliteitsborging

Een van de kerndoelstellingen voor deze aanbesteding is het realiseren van een continue schoonbeleving voor de bezoekers van de locaties die Accres in beheer heeft. Om deze reden zijn we op zoek naar aanbieders die hun kwaliteit goed hebben geborgd binnen de organisatie.

Vraagstelling

Hoe waarborgt u kwaliteit binnen in uw dienstverlening? Ga met uw antwoord concreet in op onderstaande punten:

- beschrijf welke ervaring u heeft bij vergelijkbare opdrachtgevers waarbij de focus ligt op continue schoonbeleving;
- beschrijf welke methoden en instrumenten u gebruikt om de kwaliteit van uw dienstverlening te meten;
- beschrijf welke maatregelen u neemt om een continue schoonbeleving te waarborgen;
- leg uit hoe u omgaat met KTO (Klant Tevredenheid Onderzoek-) scores die onder/boven verwachting zijn, welke beheersmaatregelen u daarop neemt en tot welk resultaat dit naar verwachting leidt.

Geef uw antwoord in maximaal 2 A4 (Lettertype Arial 11).

Beoordelingskader

Waardering	Beschrijving	Punten
5 - Uitstekend	Volgens de beoordelaars heeft de Aanmelder een inhoudelijk en relevant antwoord gegeven dat een uitstekend beeld geeft over het borgen van de kwaliteit van de dienstverlening door de Aanmelder. **Alle uitgevraagde aspecten** zijn volgens de beoordelaars **volledig uitgewerkt, onderbouwd en samenhangend**. Dit wordt onderbouwd met dominante informatie. De uitwerking geeft de beoordelaars het **maximale vertrouwen** dat aanbieder in staat is om continue schoonbeleving te realiseren.	40 punten
4 - Goed	Volgens de beoordelaars heeft de Aanmelder een inhoudelijk en relevant antwoord gegeven dat een goed beeld geeft over het borgen van de kwaliteit van de dienstverlening door de Aanmelder. **De meeste uitgevraagde aspecten** zijn volgens de beoordelaars **goed uitgewerkt, onderbouwd en samenhangend**. Dit wordt onderbouwd met dominante informatie. De uitwerking geeft de beoordelaars **meer dan voldoende vertrouwen** dat Aanmelder in staat is om een continue schoonbeleving te realiseren.	32 punten
3 - Voldoende	Volgens de beoordelaars is een voldoende antwoord gegeven dat een redelijk beeld geeft over het borgen van de kwaliteit van de dienstverlening door de Aanmelder. **De meeste uitgevraagde aspecten** zijn volgens de beoordelaars **voldoende uitgewerkt, onderbouwd en samenhangend**. Dit wordt op de meeste punten onderbouwd met dominante informatie. De uitwerking geeft de beoordelaars **voldoende vertrouwen** dat de aanbieder in staat is om een continue schoonbeleving te realiseren, maar de beoordelaars zien ook aandachtspunten in uw antwoord.	20 punten
2 - Matig	Volgens de beoordelaars geeft het antwoord matig inzicht in het borgen van de kwaliteit van de dienstverlening door de Aanmelder. **Sommige aspecten** zijn **uitgewerkt, onderbouwd samenhangend** en/of **beperkt onderbouwd** met dominante informatie. De uitwerking zorgt voor **twijfels** bij de beoordelaars over de capaciteit van de Aanmelder om een continue schoonbeleving te realiseren.	8 punten
1 – Onvoldoende (KO)	Volgens de beoordelaars is onvoldoende antwoord gegeven dat nauwelijks inzicht biedt in het borgen van de kwaliteit van de dienstverlening door de Aanmelder. De **uitgevraagde aspecten** zijn **niet tot nauwelijks uitgewerkt, onderbouwd of samenhangend**. De uitwerking geeft de beoordelaars **weinig tot geen vertrouwen** dat Aanmelder in staat is om een continue schoonbeleving te realiseren.	K.O.

4.4.3 Selectiecriterium 3: MVOI

Accres is een maatschappelijke organisatie en het beleid van Accres is erop gericht om lokaal niveau maatschappelijke impact te hebben en te versterken. MVOI is dan ook een belangrijk thema binnen Accres. Om deze reden zijn we op zoek naar aanbieders met een grote mate van maatschappelijke betrokkenheid.

Vraagstelling

Hoe geeft de organisatie invulling aan MVOI? Ga in op de onderstaande punten:

- Beschrijf hoe de toepassing van het MVOI-beleid inzichtelijk wordt gemaakt voor opdrachtgevers;
- welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling te geven aan MVOI in het algemeen en specifiek op de thema's Duurzaamheid en Arbeidsparticipatie en tot welk resultaat heeft dit geleid?

Geef uw antwoord in maximaal 1 A4 (Lettertype Arial 11).

Beoordelingskader

Waardering	Beschrijving	Punten
5 - Uitstekend	Volgens de beoordelaars heeft de Aanmelder een inhoudelijk en relevant antwoord gegeven dat een uitstekend beeld geeft over de MVOI-activiteiten van Aanmelder. **Alle uitgevraagde aspecten** zijn volgens de beoordelaars **volledig uitgewerkt, onderbouwd en samenhangend**. Dit wordt onderbouwd met dominante informatie. De uitwerking geeft de beoordelaars **het maximale vertrouwen** dat Aanmelder maatschappelijk betrokken is op de thema's duurzaamheid en arbeidsparticipatie. Tevens is Aanmelder in staat om het MVOI-beleid inzichtelijk te maken.	30 punten
4 - Goed	Volgens de beoordelaars heeft de Aanmelder een goed antwoord gegeven dat een duidelijk beeld geeft over de MVOI-activiteiten van Aanmelder. **De meeste uitgevraagde aspecten** zijn volgens de beoordelaars **goed uitgewerkt, onderbouwd en samenhangend**. Dit wordt onderbouwd met dominante informatie. De uitwerking geeft de beoordelaars **meer dan voldoende vertrouwen** dat Aanmelder maatschappelijk betrokken is op de thema's duurzaamheid en arbeidsparticipatie. Tevens is Aanmelder in staat om het MVOI-beleid inzichtelijk te maken.	24 punten
3 - Voldoende	Volgens de beoordelaars is een voldoende antwoord gegeven dat een redelijk beeld geeft over de MVOI-activiteiten van Aanmelder. **De meeste uitgevraagde aspecten** zijn volgens de beoordelaars **voldoende uitgewerkt, onderbouwd en samenhangend**. Dit wordt op de meeste punten onderbouwd met dominante informatie. De uitwerking geeft de beoordelaars **voldoende vertrouwen** dat Aanmelder maatschappelijk betrokken is op de thema's duurzaamheid en arbeidsparticipatie, maar dat er ruimte is voor verdere ontwikkeling op dit aspect. Tevens is Aanmelder in staat om het MVOI-beleid inzichtelijk te maken.	15 punten
2 - Matig	Volgens de beoordelaars geeft het antwoord matig inzicht in de MVOI-activiteiten van Aanmelder. **Sommige aspecten** zijn **uitgewerkt, onderbouwd samenhangend** en/of **beperkt onderbouwd** met dominante informatie. De uitwerking zorgt voor **twijfels** bij de beoordelaars over de mate van maatschappelijke betrokkenheid van Aanmelder op de thema's duurzaamheid en arbeidsparticipatie.	6 punten
1 – Onvoldoende (KO)	Volgens de beoordelaars is onvoldoende antwoord gegeven dat geen tot nauwelijks inzicht biedt in de MVOI- activiteiten van Aanmelder. De **uitgevraagde aspecten** zijn **niet tot nauwelijks uitgewerkt, onderbouwd of samenhangend**. De uitwerking geeft de beoordelaars	K.O.

	weinig tot geen vertrouwen dat Aanmelder maatschappelijk betrokken is op de thema's duurzaamheid en arbeidsparticipatie.	

4.5 Methode van beoordelen en beoordelingscommissie

Indien u bij één of meerdere van de Selectiecriteria het maximumaantal A4 overschrijdt, wordt het deel van het antwoord na het gestelde maximum niet meegenomen in de beoordeling.

Indien u bij één of meerdere van de Selectiecriteria een Onvoldoende scoort, wordt u uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Indien nodig zal de beoordelingscommissie zich laten adviseren door (interne of externe) deskundigen, afhankelijk van het onderwerp. De beoordeling vindt plaats onder begeleiding van een inkoopadviseur, welke geen inhoudelijke bijdrage levert aan de beoordeling. De inkoopadviseur draagt zorg voor procesbegeleiding van de beoordeling zodat deze objectief, transparant en non-discriminatoir verloopt. De bepaling van de score per Selectiecriterium wordt door leden van de beoordelingscommissie middels consensus vastgesteld.

In de beoordelingscommissie zijn de volgende rollen vertegenwoordigd door minimaal één persoon:

Rol	**Functie**
Procesbegeleiding	Inkoopadviseur
Beoordeling	Manager Vastgoed & Facilitair
Beoordeling	Beheerder
Beoordeling	MT lid

4.6 Berekening totaalscore en afronding oordeel

Per Aanmelder worden de scores op de selectiecriteria bij elkaar opgeteld. Hiermee komt de beoordelingscommissie tot één totaalscore per Aanmelder. Op grond van deze totaalscores komt de beoordelingscommissie tot een rangorde van de Aanmeldingen. Hierbij geldt logischerwijs dat een hoger puntentotaal beter is dan een lager puntentotaal. De vijf Aanmeldingen met de hoogste totaalscore komen in aanmerking voor selectie en deelname aan de dialoogfase.

Van Aanmeldingen waarvan het puntentotaal na de beoordeling gelijk is, plaatst het beoordelingsteam de Aanmelding waarvan de score op Selectiecriterium Kwaliteitsborging het hoogste is als hoogste in de rangorde van die gelijk geëindigde Aanmeldingen. Indien vervolgens de scores op Selectiecriterium 1: Kwaliteitsborging ook weer gelijk zijn dan plaatst het beoordelingsteam de Aanmelding waarvan de score op Selectiecriterium 3: MVOI het hoogste is als hoogste in de rangorde van die gelijk geëindigde Aanmeldingen. Indien die Aanmelders ook weer gelijk zijn, dan bepaalt een loting de plaatsingsvolgorde van de gelijk geëindigde Aanmeldingen. De loting wordt uitgevoerd door de inkoopadviseur van Accres. De desbetreffende aanbieders worden verzocht om bij de loting aanwezig te zijn en worden hiervoor uitgenodigd door Accres.

U kunt zich tot uiterlijk twee werkdagen voor de loting aanmelden door middel van het sturen van een bericht via TenderNed. Er kunnen maximaal twee personen per organisatie bij de loting aanwezig zijn. Accres verstrekt het proces verbaal van loting na afloop van de loting via TenderNed aan alle Aanmelders.

4.7 Bekendmaking resultaat van de selectie

Accres maakt de selectie van Geselecteerde Gegadigden bekend via TenderNed en zal de Geselecteerde Gegadigden uitnodigen tot het participeren in de dialoogfase.

Accres stelt de dialoogdocumenten pas beschikbaar na het verstrijken van de bezwaartermijn. Verificatie van de officiële bewijsstukken die behoren bij de Selectiecriteria zal plaatsvinden vóór het beschikbaar stellen van de dialoogdocumenten. Blijkt tijdens deze verificatie dat een Geselecteerde Gegadigde in zijn Aanmelding onjuiste informatie heeft verstrekt, dan zal Accres de Aanmelder alsnog uitsluiten van verdere deelneming aan de procedure.

Indien blijkt dat Accres een Aanmelder had moeten uitsluiten, maar dit niet gedaan heeft, dan doorloopt Aanmelder de procedure opnieuw. Dat doet zij met de Aanmelders die niet reeds eerder zijn uitgesloten. Deze optie sluit de mogelijkheid voor Accres om te beslissen de gehele procedure te stoppen niet uit.

De Aanmelders die (vooralsnog) niet in aanmerking komen voor deelname aan de dialoogfase, ontvangen van Accres een bericht voorzien van een motivering via TenderNed. Voor deze Aanmelders bestaat de mogelijkheid inlichtingen te vragen en in rechte op te komen tegen dit besluit door het aanhangig maken van een procedure in kort geding bij de voorzieningenrechter te Gelderland.

4.8 Staken van de aanbesteding

De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de aanbestedingsprocedure te staken op elk moment vóór de gunning van de Opdracht. De aanbestedende dienst is niet verplicht om een Opdracht toe te wijzen, zelfs niet als er inschrijvingen zijn ontvangen, en behoudt zich het recht voor om de aanbestedingsprocedure zonder aansprakelijkheid of schadevergoeding te staken.

Redenen voor het staken van de aanbestedingsprocedure kunnen onder meer, maar zijn niet beperkt tot:

- Veranderingen in de behoeften of vereisten van de aanbestedende dienst die de Opdracht niet langer noodzakelijk maken;
- budgettaire beperkingen die de uitvoering van de Opdracht onmogelijk maken;
- technische heroverwegingen die de aanbestedende dienst ertoe brengen om de Opdracht te herzien of te annuleren;
- onvoldoende kwaliteit of kwantiteit van ontvangen inschrijvingen;
- niet-naleving van wettelijke vereisten of procedures tijdens het aanbestedingsproces;
- in geval van staking van de aanbestedingsprocedure zal de aanbestedende dienst de Aanmelder hierover schriftelijk informeren.

De aanbestedende dienst is niet verplicht om verdere toelichting te geven op de redenen voor de staking van de procedure. Aanmelders zijn verantwoordelijk voor het op de hoogte blijven van eventuele wijzigingen of mededelingen met betrekking tot de aanbestedingsprocedure, inclusief mogelijke stakingen.

4.9 Bezwaartermijn

De termijn hiervoor is gesteld op 20 kalenderdagen na de verzenddatum van het bericht van afwijzing. Deze termijn is een vervaltermijn, waarna de Aanmelders niet meer in rechte kunnen opkomen tegen het besluit. Een verzoek om nadere toelichting laat deze datum ongewijzigd.

5 Dialoogfase

In dit hoofdstuk beschrijven we onze gedachtes en keuzes over de wijze waarop we de dialoogfase op dit moment voor ons zien. Dit proces is niet in beton gegoten en kan wijzigen indien daar inhoudelijk of procesmatig gezien aanleiding voor is. Accres stelt zich op als gespreksvoorzitter en draagt zorg voor het bijhouden van de notulen in een zogenaamde actie- en besluitenlijst. Deze wordt na afloop van elke dialoogronde schriftelijk gedeeld met de partijen die hebben deelgenomen aan de betreffende dialoogronde.

5.1 Inhoudelijke onderwerpen

De dialoogfase richt zich op de volgende hoofdthema's welke voortkomen uit de kerndoelstellingen.

5.1.1Onderwerp 1: continue schoonbeleving

Een van de belangrijkste doelstellingen van deze aanbesteding is het realiseren van een continue schoonbeleving voor de bezoeker. Dit is een belangrijk thema voor Accres omdat een goede schoonbeleving een belangrijk bijdrage heeft voor de bezoekerstevredenheid. Het doel van dit gesprekstheme is om samen met de aanbieder te definiëren wat 'een continue schoonbeleving' inhoudt en hoe dit gerealiseerd kan worden.

5.1.2 Onderwerp 2: strategisch partnerschap

Accres is voornemens om met de leverancier een langdurige verbintenis aan te gaan. Een verbintenis waarbij de belangen van beide partijen op een evenwichtige wijze geborgd worden. Dat vraagt een transparante samenwerking. Het doel van dit gesprek is om samen met de dialoogpartners te definiëren wat strategisch partnerschap is en hoe we hier gezamenlijk invulling aan kunnen geven gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

5.1.3 Onderwerp 3: kostenbeheersing

Schoonmaak is een van de grootste kostenposten binnen Accres. Wijzigingen in deze kosten hebben directe impact op de financiële situatie van Accres. Wij verwachten dan ook van de leverancier dat contractuele financiële afspraken (waaronder indexaties) ook in de praktijk worden nagekomen om onverwachte financiële gevolgen te kunnen uitsluiten. Het doel van dit gesprek is om oplossingen te bespreken waarbij er oog is voor de belangen van zowel de aanbieder als Accres.

5.1.4 Onderwerp 4: strategische perceelindeling

In de huidige opdracht zijn de percelen verdeeld over de verschillende typen schoonmaak. Accres is van mening dat de percelen mogelijk efficiënter ingedeeld kunnen worden, bijvoorbeeld door meer te richten op de geografische ligging. Dit vanuit de gedachte dat schoonmakers gemakkelijker tussen locaties bewegen tijdens een werkdag. Aan de andere kant heeft Accres te maken met verschillende type locaties en daarmee ook verschillende type schoonmaak. Accres wil tijdens de dialoogfase met aanbieders in gesprek over een eventuele percelenindeling van de opdracht. Welke indeling zien aanbieders die het beste recht doen aan de kwaliteit van de verschillende typen schoonmaak en de kostenbeheersing? Het doel van het gesprek is dat Accres na de dialoog een weloverwogen beslissing kan maken voor een percelenindeling die het meest bijdraagt aan onze doelstellingen en behoeften.

5.1.5 Onderwerp 5: inbesteden

Accres onderzoekt de mogelijkheden tot inbesteden (zie bijlage 3 Document Inbesteden). Accres wil tijdens de dialoog in gesprek met aanbieders over hun visie tot inbesteden en de rol die zij willen innemen bij het uitvoeren van schoonmaak door Accres. Concreet denkt Accres over een afbouwregeling of het verdelen van de schoonmaak op een locatie. Het doel van het gesprek is dat Accres hierna een keuze kan maken of, in welke tijdsbestek en de omvang van het inbesteden wordt gerealiseerd.

5.1.6 Onderwerp 6: innovatie

Accres is zoekende naar nieuwe mogelijkheden en innovaties die een bijdrage kunnen leveren aan het behalen van de kerndoelstellingen. De kerngedachten van innovatie is om een win-win situatie te realiseren waarbij de gemaakte investeringen tot een kwaliteitsverbetering van de schoonmaak leiden en waarbij de investeringen binnen de contracttermijn worden terugverdient. Het doel van dit gesprek is om samen met de dialoogpartners mogelijke innovaties verder te concretiseren.

5.2 Individuele dialooggesprekken

Sommige gesprekken in de dialoogfase vinden individueel plaats tussen de Geselecteerde Gegadigde en Accres. Hierdoor is het mogelijk om in een vertrouwelijke setting verschillende onderwerpen met elkaar te behandelen. Verslaglegging van de dialooggesprekken gebeurt middels een “actie- en besluitenlijst”. Deze blijft vertrouwelijk tussen u en Accres. Van uw kant verwachten wij dezelfde vertrouwelijkheid en geheimhouding. Zonder toestemming van Aanbesteder is het niet toegestaan om publiekelijk te communiceren over deze aanbesteding of de inhoud daarvan.

Door aan deze aanbestedingsprocedure deel te nemen, verplicht u zich alle als vertrouwelijk aangemerkte informatie die u van Aanbesteder ontvangt – voor zover niet beschikbaar in het publieke domein – dan wel in het kader van de aanbesteding zal vervaardigen, geheim te houden en niet aan derden te verstrekken. Als het gaat om informatie waarvan niet 100% duidelijk is of deze als vertrouwelijk wordt aangemerkt, legt u dit eerst voor aan Accres.

U mag dergelijke informatie wel verstrekken aan uw medewerkers en andere hulppersonen die bij de aanbesteding zijn betrokken, mits de betreffende werknemers en hulppersonen zich er vooraf schriftelijk toe hebben verbonden dit vertrouwelijkheidsbeding na te leven.

5.3 Stellen van (vertrouwelijke) vragen gedurende de dialoogfase

Naast de gesprekken staat het deelnemers aan de dialoogfase altijd vrij om via TenderNed schriftelijke vragen te stellen over elk willekeurig onderwerp. In TenderNed heeft u de keuze uit het stellen van openbare vragen of vertrouwelijke vragen. We hanteren hierbij het principe dat vragen in principe publiek zijn, tenzij uit de motivatie blijkt dat de vraag inderdaad vertrouwelijk moet worden behandeld.

Van vertrouwelijke inlichtingen is sprake wanneer ze de specifieke oplossingen of commerciële belangen van uw onderneming betreffen. Verzoeken om vertrouwelijke inlichtingen zullen door ons hierop worden getoetst. Indien wij van mening zijn dat een verzoek om vertrouwelijke inlichtingen niet als vertrouwelijk kan worden gekwalificeerd, dan wel alleen beantwoord kan worden als publieke inlichting, kunt u besluiten het betreffende verzoek in te trekken dan wel toestemming te geven om het verzoek als publieke inlichting te behandelen.

Wij streven ernaar om zoveel als mogelijk (delen van) vragen en antwoorden in het belang van gelijkheid van informatie publiek te behandelen. U mag van ons verwachten dat wij ons blijvend zullen inspannen om u te voorzien van de benodigde informatie. Ongeacht of uw vraag om informatie voortkomt uit het dialooggesprek, of dat u uw vragen digitaal aan ons kenbaar heeft gemaakt, wij streven naar beantwoording van elke vraag binnen zeven kalenderdagen.

5.4 Afronding dialoogfase

Wij verwachten de dialoogfase op maandag 29 juli 2024 af te ronden. Na publicatie van de oproep aan partijen die hebben deelgenomen aan de dialoog heeft u tot vrijdag 11 oktober 2024 om 10.00 uur om uw voorstel definitief vorm te geven. Deze data zijn onder voorbehoud. In het geval er inhoudelijke of procesmatige aanleiding toe is, verkorten of verlengen wij de dialoogfase. U kunt daarom geen rechten ontlenen aan de hiervoor genoemde data.

6 Gunningsfase

Voorlopige gunningscriteria

Hieronder worden de voorlopige en richtinggevende gunningscriteria benoemd. Als gevolg van de dialoog kunnen er nog (beperkte) wijzigingen, nuances en verduidelijkingen worden doorgevoerd.

Gunningscriterium	**Onderdelen**	**Weging**
1. Strategisch partnerschap	• Ontwikkeling van de samenwerking in tijd • Communicatieplan • Verbinding met Accres • Aansluiten op visie Accres	20%
2. Innovatie (op kwaliteit & kostenbeheersing)	• Middelen • Processen • Personeel	10%
3. Continue schoonbeleving	• Sturing op klantbeleving • Kwaliteitsbeheersing • Waarborgen kwaliteit bij SROI-inzet • Technische schoonmaak	40%
4. Inbesteden	• Visie op afbouwregeling en overname personeel • Ondersteuning op opzet eigen organisatie • Gezamenlijk optrekken in processen en producten	20%
5. Kostenbeheersing	• Prijsontwikkelingen • Efficiency middelen, processen en personeelsinzet	10%
Totaal		*100%*

7 Aanbestedingsvoorwaarden

Op deze aanbesteding en de uiteindelijke Overeenkomst zijn de Algemene Inkoopvoorwaarde Accres Apeldoorn B.V. van toepassing. Deze treft u aan als bijlage 1 op TenderNed.

Zolang er inzake de aanbesteding niet op alle punten volledige overeenstemming is bereikt en er nog geen schriftelijke en door beide partijen ondertekende Overeenkomst tot stand is gekomen, is géén sprake van enige gebondenheid van/met Accres. In dat geval is er ook géén enkele verplichting tot vergoeding van welke schade of kosten dan ook.

Uw Aanmelding en/of Inschrijving is nooit een gunning van de Opdracht voor deze aanbesteding. Kosten voor uw Aanmelding in de preselectiefase zijn, met uitzondering geheel voor uw rekening.

Aanbesteder wijst u erop dat zij in de inschrijffase van deze aanbesteding zal voorschrijven dat de leden van de Combinatie gezamenlijk aansprakelijk zijn voor de uitvoering van de Opdracht en dat elk lid van de Combinatie eveneens hoofdelijk aansprakelijk is voor de uitvoering van de Opdracht. Tevens zal Aanbesteder in de inschrijffase eisen dat het verantwoordelijk management en de met de uitvoering van de Opdracht belaste personeelsleden de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate dienen te beheersen, voor zover dat relevant is voor de uitvoering van de Opdracht en de contractuele verplichtingen.

De invulformulieren die u bij uw Aanmelding moet uploaden zijn beschikbaar gesteld via TenderNed. U mag de opmaak en vorm van de (digitale) documenten niet aanpassen. Vragen en antwoorden in de informatiefase kunnen tot gevolg hebben dat Aanbesteder een invulformulier wijzigt. Aanbesteder past het versienummer dan aan. Let erop dat u, vlak voor u uw Aanmelding indient, controleert dat u de laatste versie van de formulieren gebruikt. Als u een verkeerd formulier gebruikt (hieronder valt ook een ter beschikking gesteld document waarvan u de vorm en/of opmaak heeft veranderd), kan dat er toe leiden dat Aanbesteder u uitsluit van verdere deelneming aan de procedure.

U dient uw Aanmelding in door antwoord te geven op de in TenderNed gestelde Selectiecriteria door de gevraagde ingevulde documenten te uploaden. Aanmeldingen die op een andere wijze, bijvoorbeeld via e-mail, fax of persoonlijk overhandigd worden, accepteert Accres niet.

U dient uw Aanmelding op de juiste wijze vóór de aangegeven tijd op de sluitingsdatum via TenderNed te uploaden en in de kluis te plaatsen. Na deze datum en dit tijdstip is het niet langer mogelijk om de stukken in de kluis te plaatsen en is

het niet meer mogelijk om een Aanmelding in te dienen. Het op tijd in de kluis plaatsen van de Aanmelding is geheel uw verantwoordelijkheid, begin daarom ruim op tijd!

Na sluiting van de termijn voor het indienen van Aanmeldingen downloadt Aanbesteder de Aanmeldingen uit de digitale kluis en start de selectieprocedure. Nadere informatie over het werken met TenderNed: https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen/6-stappen-digitaal-inschrijven.

Door aan te melden gaat u akkoord met de in dit document beschreven waarderings- en beoordelingsmethodiek.

Indien u contact zoekt met leden van de beoordelingscommissie voor informatie over deze aanbesteding, kan Aanbesteder u uitsluiten van deelname aan de aanbesteding. Het inwinnen van informatie kan uitsluitend op de in hoofdstuk 3.7 beschreven wijze.

8 Bijlagen

Bijlage 1 **Algemene inkoopvoorwaarden Accres Apeldoorn B.V.**

Bijlage 2 **Ruimtestaten**

Bijlage 3 **Document inbesteden**

Bijlage 4 **Referentieopdracht schoonmaak**

Bijlage 5 **Uitvoeringsverklaring onderaannemers**

Bijlage 6 **Inventarisatieformulier Dienstverlening**

Bijlage 7 **Checklist indienen bij aanmelding**