



## Selectieleidraad

**Niet openbare Europese aanbestedingsprocedure**

**Schoonmaakdiensten**

**voor**

**Stichting Scholengroep voor Openbaar Onderwijs in Lelystad**



## Inhoudsopgave

|                                                                |           |
|----------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Inleiding</b>                                            | <b>3</b>  |
| 1.1 Algemeen                                                   | 3         |
| 1.2 Stichting Scholengroep voor Openbaar Onderwijs in Lelystad | 3         |
| <b>2. De Opdracht</b>                                          | <b>4</b>  |
| 2.1 Doel van de aanbesteding                                   | 4         |
| 2.2 Omschrijving van de opdracht                               | 4         |
| 2.3 Looptijd van de opdracht                                   | 5         |
| <b>3. Aanbestedingsprocedure</b>                               | <b>6</b>  |
| 3.1 Gekozen procedure                                          | 6         |
| 3.2 Algemene voorwaarden voor deelname                         | 6         |
| 3.3 Voorbehouden van SchOOL                                    | 7         |
| 3.4 Selectie van geschikte deelnemers                          | 7         |
| 3.5 Inlichtingen en nota van inlichtingen                      | 7         |
| 3.6 Indienen verzoek tot deelname                              | 8         |
| 3.7 Planning en correspondentieadressen                        | 8         |
| 3.8 Format                                                     | 9         |
| 3.9 Klachtafhandeling aanbestedingsprocedure                   | 9         |
| <b>4. Beoordeling en Selectie</b>                              | <b>10</b> |
| 4.1 Algemeen                                                   | 10        |
| 4.2 Beoordelingssystematiek                                    | 10        |
| 4.3 Uniforme Europees Aanbestedingsdocument                    | 11        |
| 4.4 Geschiktheidseisen                                         | 12        |
| 4.5 Beoordeling                                                | 12        |
| <b>Bijlagen</b>                                                | <b>15</b> |
| A. Kerngegevens aanbesteding                                   |           |
| 1. Tijdschema                                                  |           |
| 2. Adressen                                                    |           |
| B. Checklist opbouw verzoek tot deelname                       |           |
| C. Uniform Europees Aanbestedingsdocument                      |           |
| D. Formulier Schoonmaak binnen onderwijsinstellingen           |           |
| E. Formulier Duurzame inzetbaarheid Personeel                  |           |
| F. Formulier Lokale Binding                                    |           |
| G. Klachtenprocedure Rietplas                                  |           |

## **1. Inleiding**

### **1.1 Algemeen**

Voor u ligt de selectieleidraad voor de niet-openbare Europese aanbesteding ten behoeve van het schoonmaak- onderhoud voor Stichting Scholengroep voor Openbaar Onderwijs in Lelystad, nader te noemen "SchOOL".

Deze aanbesteding valt onder de in 2016 herziene Aanbestedingswet 2012 (nader te noemen Aanbestedingswet 2016). Gekozen is voor een niet-openbare procedure. Na een korte inleiding SchOOL wordt in de volgende hoofdstukken ingegaan op de te vergeven opdracht. Vervolgens wordt de aanbestedingsprocedure toegelicht en tot slot de wijze waarop de verzoeken tot deelname worden beoordeeld.

### **1.2 Stichting Scholengroep voor Openbaar Onderwijs in Lelystad**

SchOOL biedt openbaar primair onderwijs, speciaal basisonderwijs en speciaal (voortgezet) onderwijs aan in Lelystad. Onze scholen staan voor goed onderwijs voor alle kinderen en staan voor de kernwaarden van openbaar onderwijs. Onze scholen vormen een gemeenschap die werkt vanuit de normen en waarden die in de Nederlandse democratische samenleving centraal staan. SchOOL heeft een maatschappelijke opdracht, die wij op eigen wijze kleur geven. Met onze belofte vertellen wij wie wij zijn en waarom wij doen wat wij doen. Wij verzorgen openbaar onderwijs vanuit onze verantwoordelijkheid voor het optimaal opgroeien van kinderen in Lelystad.

Voor meer informatie zie: [www.stichtingschool.nl](http://www.stichtingschool.nl)

## 2. De Opdracht

### 2.1 Doel van de aanbesteding

Het doel van deze aanbesteding is het op transparante en objectieve wijze contracteren van één leverancier die gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst de schoonmaakdiensten voor de locaties van SchOOL binnen de scope van de opdracht verzorgt.

Deze selectieleidraad heeft als doel leveranciers te informeren over de opdracht en de te hanteren criteria en voorwaarden voor de prequalificatie. Dit stelt de geïnteresseerde leveranciers in staat om te bepalen of zij willen deelnemen aan deze aanbestedingsprocedure. De criteria in deze selectieleidraad zijn erop gericht de geschiktheid van de ondernemers te kunnen vaststellen. SchOOL is voornemens 5 partijen te selecteren voor de gunningsfase. U als potentiële leverancier (hierna te noemen: "inschrijver") wordt uitgenodigd om op basis van deze selectieleidraad een aanvraag tot deelneming te doen, conform de selectiecriteria die hier zijn vastgelegd.

### 2.2 Omschrijving van de opdracht

SchOOL zoekt een betrouwbare, professionele partner die de kwaliteit van de schoonmaakdiensten borgt en zich onderscheidt door flexibiliteit, kostenbewustzijn, marktconformiteit, kwaliteit, efficiëntie en transparantie in de samenwerking en dienstverlening.

De opdracht betreft de schoonmaakdiensten op de volgende 12 basisschoollocaties en het bestuurskantoor van SchOOL:

| Nr | School          | Adres            | Plaats   |
|----|-----------------|------------------|----------|
| 1  | De Albatros     | Kogge 02-25      | Lelystad |
| 2  | De Boeier       | Karveel 49-19    | Lelystad |
| 3  | De Driemaster   | Wold 15-73       | Lelystad |
| 4  | De Finnjol      | Jol 24-54        | Lelystad |
| 5  | De Grundel      | Gondel 22-17     | Lelystad |
| 6  | De Kei          | Kamp 39-05       | Lelystad |
| 7  | De Lepelaar     | Kempenaar 14-58  | Lelystad |
| 8  | De Poolster     | Oostzeestraat 38 | Lelystad |
| 9  | De Regenboog*   | Voorhof 4        | Lelystad |
| 10 | De Tjalk        | Tjalk 22-45      | Lelystad |
| 11 | De Windroos     | Karveel 22-28    | Lelystad |
| 12 | De Zevenster    | De Doelen 10-11  | Lelystad |
| 13 | Bestuurskantoor | Ravelijn 50      | Lelystad |

\* binnen de scope tot de nieuwbouw gereed is, dan wordt het een school waar de gemeente verantwoordelijk is voor de schoonmaak.

De overige locaties blijven buiten de opdracht omdat dit huurlocaties van de gemeente betreft waar de gemeente verantwoordelijk is voor het schoonmaakonderhoud.

De volgende schoonmaakdiensten vallen binnen de scope:

- schoonmaak van de gebouwen;
- periodiek vloeronderhoud;
- bijvullen van de sanitaire producthouders.

SchOOL heeft mogelijkheid om in deze opdracht middels het VSR-KMS Kwaliteitsmeetsysteem (ook door een onafhankelijk partij) te laten controleren en hieraan consequenties te verbinden.

Binnen de nieuwe aanbesteding voor schoonmaakdiensten blijven de volgende onderdelen buiten de scope van de opdracht en zullen separaat worden geregeld:

- levering van sanitaire verbruiksartikelen (toiletpapier, zeep, papieren handdoekjes).
- glasbewassing binnen en buiten, inclusief onderhoud aan de buitenschil (zoals gevelbeplating en boeidelen) en reinigingswerkzaamheden aan daken, dakgoten, bladvangers (roosters hwa) en regenpijpen, inclusief het verwijderen van bladafval.

SchOOL spendeerde vorig jaar voor circa € 400.000 (excl. BTW) aan externe schoonmaakdiensten binnen de scope van deze opdracht. Deze informatie is slechts ter indicatie. Hieraan kunnen door de inschrijver geen rechten en/of plichten worden ontleend.

### 2.3 Looptijd van de opdracht

De huidige schoonmaakdiensten worden al sinds 2016 uitgevoerd door Keus Schoonmaak en Diensten B.V. te Apeldoorn. De huidige overeenkomst expireert van rechtswege per 31 december 2025. De nieuwe overeenkomst vangt aan op 1 januari 2026. De overeenkomst wordt afgesloten voor een periode van 3 jaar, met een mogelijkheid tot verlenging van 3 maal 1 jaar.

Leverings- en betalingsvoorwaarden en andere algemene voorwaarden van de zijde van de inschrijver worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. De wederzijdse rechten en verplichtingen van partijen zullen uitsluitend worden geregeld door de conceptovereenkomst.

### 3. Aanbestedingsprocedure

#### 3.1 Gekozen procedure

Om te komen tot de juiste opdrachtnemer voor deze opdracht is gekozen voor de niet-openbare procedure zoals beschreven in artikel 2.27 Aanbestedingswet. De reden voor deze procedure is dat SchOOL de markt zoveel als mogelijk de gelegenheid wil geven om deel te nemen aan deze aanbesteding, kleinere ondernemingen kans wil bieden en de transactiekosten voor de inschrijvers zo laag mogelijk wil houden. Daarnaast verwacht SchOOL dat er in de schoonmaakbranche voldoende potentiële inschrijvers voorhanden zijn die het gevraagde kunnen leveren. Een aparte selectieprocedure is daarom opportuun. In dit hoofdstuk wordt de gehanteerde aanbestedingsprocedure verder beschreven.

U heeft deze selectieleidraad elektronisch ontvangen. De selectieleidraad is in zijn geheel in pdf-formaat. De bijlagen die door u dienen te worden ingevuld zijn in word-format. Ondernemingen die op basis van de beschrijving van de opdracht (in deze selectieleidraad) interesse hebben in de opdracht, kunnen in deze eerste fase van de aanbestedingsprocedure een verzoek indienen om in de tweede fase mee te dingen naar de daadwerkelijke opdracht. Daarom wordt in deze fase niet gesproken over een offerte maar over een 'verzoek tot deelname'.

Op deze aanbesteding kan uitsluitend worden ingeschreven via TenderNed. Meer informatie over digitaal inschrijven kunt u via [www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl) te downloaden en via het telefoonnummer van de servicedesk van TenderNed: 0800-8363376. Registreren en inloggen met eHerkenning is verplicht voor ondernemers op TenderNed.

#### 3.2 Algemene voorwaarden voor deelname

SchOOL hanteert de onderstaande algemene voorwaarden voor deelname aan de selectieprocedure:

- Inschrijver dient, om vergissingen te voorkomen, zijn aanmelding geheel in overeenstemming met deze selectieleidraad en bijbehorende documenten aan te leveren, zie hiervoor [Bijlage B Checklist](#).
- Het indienen van een aanmelding houdt in dat inschrijver met de bepalingen uit deze selectieleidraad instemt.
- De aanmelding dient door een daartoe rechtsgeldig bevoegd persoon te worden ondertekend. De bevoegdheid van de ondertekenaar dient te blijken uit een actueel, correct uittreksel uit het handels- of beroepsregister van het land van vestiging van inschrijver.
- Als inschrijver besluit een vraag niet te (kunnen) beantwoorden, moet inschrijver dit expliciet en met redenen omkleed aangeven.
- Daar waar om bewijsstukken of andere informatie wordt gevraagd, voegt inschrijver het betreffende stukken als bijlage in het verzoek tot deelneming.
- De in te dienen aanmelding dient voor SchOOL geheel kosteloos te zijn.
- Verkoop-, levering- en betalingsvoorwaarden, branchevoorwaarden en/of andere algemene voorwaarden van inschrijver zijn nadrukkelijk niet van toepassing. De wederzijdse rechten en verplichtingen van partijen worden vastgelegd in de definitieve overeenkomst opgesteld door SchOOL. De concept-raamovereenkomst wordt tijdens de gunningsfase beschikbaar gesteld. De voor de gunningsfase geselecteerde gegadigden kunnen tijdens de gunningsfase (via de Nota van Inlichtingen) commentaar geven op alle (contract)voorwaarden. SchOOL zal via de Nota van Inlichten eventuele aanpassingen op de (contract)voorwaarden aan de gegadigden communiceren.
- Inschrijver mag de gegevens, die SchOOL in verband met deze procedure ter beschikking stelt, alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt.
- Inschrijver gaat met het uitbrengen van een inschrijving akkoord dat zij, indien zij naar aanleiding van de onderhavige aanbesteding haar standpunt bij een rechter gaat verdedigen, alle kosten en gederfde inkomsten, die SchOOL als gevolg van deze procesgang maakt of zal maken, zal vergoeden indien en voor zover de rechter SchOOL in het gelijk stelt.

- Het is inschrijver niet toegestaan informatie van SchOOL naar buiten te brengen, te kopiëren of anderszins te gebruiken of te verspreiden zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van SchOOL. Vice versa erkent SchOOL eveneens dat de informatie welke aan haar in de inschrijvingen en in nadere toelichtingen bekend worden gemaakt van vertrouwelijke aard is. SchOOL verzekert geheimhouding tegenover derden met betrekking tot alle commercieel- en concurrentiegevoelige informatie die hem in dit kader ter kennis komen, tenzij vooraf schriftelijke toestemming is verleend voor het verspreiden van dergelijke informatie. Vanzelfsprekend worden, voor zover noodzakelijk of wenselijk, wel interne betrokkenen vertrouwelijk voorzien van relevante informatie uit de inschrijvingen.
- Door in te schrijven gaat inschrijver ermee akkoord dat er tevens sprake zal zijn van een toestemming indien een rechter in een gerechtelijke procedure de aanbestedende dienst verplicht tot bekend- dan wel openbaarmaking van (onderdelen van) inschrijvingen.

### 3.3 Voorbehouden van SchOOL

- SchOOL behoudt zich het recht voor alle gegevens op juistheid te controleren.
- SchOOL behoudt zich het recht voor om tot het moment van ondertekening van de beoogde overeenkomst de gehele of een gedeelte van de aanbestedingsprocedure tijdelijk of definitief te stoppen.
- SchOOL heeft geen verplichting tot gunning.
- Indien inschrijver gedurende de aanbestedingsprocedure aangeeft dat inschrijver de voor de aanbesteding relevante bedrijfsactiviteiten staakt, dan behoudt SchOOL zich eveneens het recht voor de inschrijving om die reden terzijde te leggen en niet verder in de beoordeling mee te nemen.

### 3.4 Selectie van geschikte deelnemers

De inschrijvingen worden door SchOOL gecontroleerd op de gestelde voorwaarden tot aanmelden, zoals omschreven in dit hoofdstuk. Daarna wordt een selectie gemaakt van geschikte deelnemers, zie hoofdstuk 4 'Beoordeling en selectie'. Deze selectie leidt tot vijf inschrijvers die de offerte-aanvraag zullen ontvangen. De vijf inschrijvers die na afloop van de eerste fase een uitnodiging tot inschrijving ontvangen, worden in de tweede fase in de gelegenheid gesteld om een inschrijving te doen en komen daarmee in aanmerking voor de gunning van de opdracht. De opdracht wordt gegund aan de inschrijver met de beste prijs-kwaliteitverhouding oftewel de inschrijver die de meeste waarde kan toevoegen in de ogen van SchOOL. De te volgen procedure in de tweede fase zal worden beschreven in een afzonderlijke gunningsleidraad ("de offerteaanvraag"), die inschrijvers te zijner tijd met de uitnodiging tot inschrijving zullen ontvangen. Vanaf de datum van verzending van het bericht over de resultaten van de selectie is er gedurende 10 kalenderdagen gelegenheid tot het stellen van vragen en gedurende 10 kalenderdagen de gelegenheid uw bezwaren ten aanzien van deze resultaten van de selectie schriftelijk (per brief of e-mail) kenbaar te maken. Indien na het verstrijken van deze termijn van 20 kalenderdagen geen bezwaren zijn ingediend, zal het offertezoek aan de geselecteerde deelnemers worden verstuurd. Inschrijvers ontvangen het 'proces verbaal van opening'.

De selectiefase heeft als doel geschikte partijen te selecteren en te bepalen welke inschrijvers voldoen aan de minimumeisen om deel te nemen aan de gunningsfase. De in deze fase toegekende beoordelingen of scores werken niet door in de gunningsfase.

### 3.5 Inlichtingen en nota van inlichtingen

Vragen en/of bezwaren naar aanleiding van de aanbestedingsprocedure, de aankondiging, de inhoud van deze selectieleidraad met bijlagen en de uit te voeren opdracht, kunnen tot uiterlijk 2 april 2025 vóór 12.00 uur uitsluitend per e-mail, waar mogelijk voorzien van motivering/toelichting, worden ingediend op het adres: [info@rietplas.nl](mailto:info@rietplas.nl). Geïnteresseerden worden verzocht om bij het stellen van vragen duidelijk te verwijzen naar hoofdstuk, paragraaf of bijlagennummer(s). De ingediende vragen en de antwoorden worden geanonimiseerd opgenomen in een Nota

van Inlichtingen, die uiterlijk op 8 april 2025 op TenderNed gepubliceerd wordt. Naar aanleiding van de Nota van Inlichtingen kunnen verduidelijkingsvragen worden gesteld, maar alleen als die vragen betrekking hebben op de Nota van Inlichtingen. Deze vragen kunnen uitsluitend per e-mail worden ingediend op het adres: [info@rietplas.nl](mailto:info@rietplas.nl). Telefonische vragen hierover zullen niet in behandeling worden genomen. De Nota('s) van Inlichtingen vormen een integraal onderdeel van de selectieleidraad. Mededelingen, toezeggingen of afspraken die niet in een Nota van Inlichtingen zijn vastgelegd zijn niet bindend voor SchOOL. De inlichtingenronde is bedoeld om tijdig eventuele bezwaren en/of onduidelijkheden kenbaar te maken.

### 3.6 Indienen verzoek tot deelname

Verzoeken tot deelname dienen met volledige inachtneming van onderstaande voorschriften te zijn opgemaakt en te worden ingediend in PDF format via TenderNed ingezonden.

#### 3.6.1 Indeling inschrijving

U dient in uw verzoek tot deelname alle punten die in deze selectieleidraad zijn genoemd, te behandelen en op te nemen in bijlagen volgens de aangegeven nummering.

#### 3.6.2 Indienen en rechtsgeldige ondertekening

Inschrijven kan uitsluitend door het indienen van een verzoek tot deelname voor 12 mei 2025, 12.00 uur via TenderNed. De digitale kluis sluit exact op het hierboven genoemde tijdstip. Na sluiting is het niet meer mogelijk om een verzoek tot deelname of delen daarvan in te dienen, ook niet per mail. SchOOL adviseert om tijdig te beginnen met het indienen van uw verzoek tot deelname.

#### 3.6.3 Uiterste datum en tijd van ontvangst van verzoeken tot deelname

De opening van de verzoeken tot deelname geschiedt niet openbaar. Het openen van de kluis geschiedt aansluitend aan het moment van indiening op 12 mei 2025 om 12.30 uur. Deze opening is niet openbaar. Van de opening wordt een proces-verbaal opgesteld waarin vermeld staat van wie een verzoek tot deelname is ontvangen. Eventuele andere zaken van feitelijke aard die zich bij de opening van de verzoeken tot deelname voordoen of worden geconstateerd ten aanzien van de openingsprocedure, worden eveneens in het proces-verbaal opgenomen. Inschrijver ontvangt een afschrift van het proces-verbaal.

#### 3.6.4 Geldigheidsduur verzoek tot deelname

Het verzoek tot deelname dient een geldigheidsduur te hebben van 3 maanden gerekend vanaf de uiterste datum van ontvangst van de verzoeken tot deelname.

### 3.7 Planning en correspondentieadressen

Gegevens omtrent de planning en (correspondentie)adressen treft u aan in Bijlage A van deze selectieleidraad. Namens SchOOL is Rietplas Consultancy B.V. verantwoordelijk voor de uitvoering van deze aanbesteding. Het is niet toegestaan om medewerkers van SchOOL te benaderen voor het verkrijgen van informatie inzake deze aanbesteding. Indien wel contact gezocht wordt met medewerkers van SchOOL, volgt uitsluiting van uw verzoek tot deelname, tenzij dit noodzakelijk is als gevolg van operationele contacten.

Dit document inclusief bijlagen is met grote zorg samengesteld. Mocht inschrijver echter constateren dat het document of de gevolgde aanbestedingsprocedure desondanks tegenstrijdigheden, onvolledigheden, onjuistheden of onduidelijkheden bevat, dan dient inschrijver deze zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk voor de nota van inlichting(en) aan de in Bijlage A.2 van dit selectieleidraad genoemde contactpersoon mede te delen op straffe van verval van recht, teneinde SchOOL in de gelegenheid te stellen zo nodig een en ander te corrigeren of bij te stellen via een rectificatie. Voor zover een inschrijver na toezending van de nota van inlichting(en) meent dat op grond van de informatie in de nota van inlichting(en) er enige onduidelijkheid is ten aanzien van de aanbestedingsprocedure

of de inhoud van de opdracht, dient hij op straffe van verval van recht per ommegaande, maar in ieder geval binnen drie kalenderdagen hierover schriftelijk en expliciet mededeling te doen aan de in Bijlage A.2 van dit selectieleidraad genoemde contactpersoon. Te allen tijde geldt dat voor zover een inschrijver wist of behoorde te weten dat gegevens, waaronder de aanbestedingsdocumenten, (uitvoerings)voorschrift, omschrijving, voorschriften van overheidswege etc. onjuist, onduidelijk, onvolledig of tegenstrijdig (met andere gegevens) zijn, en inschrijver niet op de hierboven vermelde wijze en tijdstippen mededeling daarvan doet aan de in Bijlage A.2 van dit selectieleidraad genoemde contactpersoon, de inschrijver in staat voor de gevolgen van het niet mededelen. Een inschrijver kan in verband met het bovenstaande nimmer een beroep doen op dwaling.

### 3.8 Format

Bij deze aanbesteding zit het format waarmee u uw verzoek tot deelname kan indienen (Bijlage B Checklist). Om vergelijking mogelijk te maken, dient u om voor het indienen van het verzoek tot deelname enkel gebruik te maken dit format. De beantwoording van de open vragen dient in de kaders van de aangeboden formulieren.

### 3.9 Klachtafhandeling aanbestedingsprocedure

Een aanbestedingsprocedure kan aanleiding geven tot inhoudelijke vragen of opmerkingen over de aanbestedingsprocedure of over de wijze van aanbesteden. Deze vragen en opmerkingen kan een ondernemer stellen tijdens de aanbestedingsprocedure en deze worden beantwoord in de Nota van Inlichtingen (zie paragraaf 3.5). Blijft naar de mening van de ondernemer een reactie uit of is hij het niet eens met de reactie dan kan hij een klacht indienen. Een klacht, in dit verband, is een schriftelijke melding van een ondernemer die belang heeft bij de aanbesteding, waarbij de ondernemer gemotiveerd en onderbouwd aangeeft op welke punten hij het niet eens is met de aanbesteding of een onderdeel daarvan. U kunt een klacht indienen bij het klachtenmeldpunt van Rietplas via [klachtenmeldpunt@rietplas.nl](mailto:klachtenmeldpunt@rietplas.nl). Voor de klachtenprocedure van Rietplas zie bijlage G.

Het indienen van een klacht zet een aanbestedingsprocedure niet stil. De aanbestedende dienst is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de procedure. Een ondernemer kan, na het doorlopen van de procedure bij het klachtenmeldpunt, de klacht vervolgens voorleggen aan de landelijke Commissie van Aanbestedingsexperts. Het klachtenmeldpunt kan (op verzoek van de ondernemer of de aanbestedende dienst) ook voorstellen dat de klacht voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts, voordat door de aanbestedende dienst wordt beslist. Zie [www.commissievanaanbestedingsexperts.nl](http://www.commissievanaanbestedingsexperts.nl).

## 4. Beoordeling en Selectie

### 4.1 Algemeen

De beoordelingsprocedure start na opening van de inschrijvingen. Het beoordelingsteam verricht de beoordelingen van de inschrijvingen zoals omschreven in dit hoofdstuk. Alle formulieren en verklaringen dienen volledig te worden ingevuld en ingediend bij de inschrijving. Indien een formulier of verklaring ontbreekt, kan de inschrijving terzijde worden gelegd.

Zowel het opstellen van deze selectieleidraad als de beoordeling van de uitgebrachte verzoeken tot deelname vindt plaats door een beoordelingsteam, waarin medewerkers van SchOOL zitting hebben. Het beoordelingsteam wordt in haar werkzaamheden ondersteund door het inkoopadviesbureau Rietplas Consultancy B.V. uit Emmen. Daar waar in dit document SchOOL wordt genoemd kan ook gelezen worden “beoordelingsteam van SchOOL”.

### 4.2 Beoordelingssystematiek

SchOOL behoudt zich het recht voor om in iedere fase van de beoordelingsprocedure aan de inschrijver om toelichting, verduidelijking of aanvulling van zijn inschrijving te vragen. Indien er sprake is van een naar het oordeel van SchOOL herstelbaar gebrek, krijgt de inschrijver de mogelijkheid om het gebrek binnen een door SchOOL aan te geven termijn te herstellen. Indien het gebrek naar het oordeel van SchOOL niet te herstellen is of niet afdoende wordt hersteld, zal de inschrijver hierover uiterlijk bij het gunningsbeslissing schriftelijk worden geïnformeerd, onder vermelding van de reden.

De volgende vijf stappen worden uitgevoerd door het beoordelingsteam:

#### Stap 1: volledigheid inschrijving

Allereerst stelt SchOOL vast of een inschrijving voldoet aan de voorschriften van hoofdstuk 3 met betrekking tot de wijze van indiening. Inschrijvingen die niet aan deze voorschriften voldoen worden (voorlopig) terzijde gelegd en eventueel verder niet in behandeling genomen. Alleen de inschrijvingen die voldoen gaan voor verdere beoordeling door naar stap 2.

#### Stap 2: beoordeling compleetheid

Vervolgens controleert SchOOL of een inschrijving volledig en compleet conform de voorwaarden en bepalingen van het aanbestedingsdocument is opgesteld en ingevuld. Inschrijvingen die hier niet aan voldoen worden (voorlopig) terzijde gelegd en eventueel verder niet in behandeling genomen. Alleen de inschrijvingen die voldoen gaan voor verdere beoordeling door naar stap 3.

#### Stap 3: beoordeling uitsluitingsgronden

SchOOL onderzoekt in eerste instantie alleen of er redenen zijn om een inschrijver of een benoemde ‘derde’ uit te sluiten van de aanbesteding ingevolge artikel 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet aan de hand van de ingediende Uniform Europese Aanbestedingsdocument (UEA), zie ook paragraaf 4.3. Indien een inschrijver of een benoemde ‘derde’ wordt uitgesloten van deelname aan de aanbesteding, wordt de inschrijving van de betreffende Inschrijver terzijde gelegd en niet verder in behandeling genomen. Alleen de inschrijvingen van de inschrijvers die niet worden uitgesloten gaan voor verdere beoordeling door naar stap 4.

#### Stap 4: beoordeling geschiktheidseisen

Vervolgens beoordeelt SchOOL of een inschrijver die niet is uitgesloten van de aanbesteding voldoet aan de in paragraaf 4.4 gestelde geschiktheidseisen op het gebied van technische bekwaamheid op grond van het Uniform Europese Aanbestedingsdocument (UEA). Inschrijvingen van inschrijvers, die niet aan de geschiktheidseisen voldoen worden voorlopig terzijde gelegd en eventueel niet verder in behandeling genomen. Alleen de inschrijvingen van inschrijvers, die definitief aan de geschiktheidseisen voldoen gaan voor verdere beoordeling door

naar stap 5. Indien er vijf of minder inschrijvers over zijn na stap 4 dan zal stap 5 worden overgeslagen en direct worden overgegaan naar een selectiebeslissing. De antwoorden op de open vragen worden dan niet beoordeeld omdat dit geen effect heeft op de selectie van de maximaal vijf inschrijvers die doorgaan naar de gunningsfase.

SchOOL behoudt zich het recht voor om aan de vijf inschrijvers met de meest gescoorde punten aan wie zij voornemens is uit te nodigen voor het indienen van een offerte, nadere bewijsstukken op te vragen. Een inschrijver die niet aan alle gestelde criteria voldoet, wordt uitgesloten. Ook wanneer de in de bijlagen genoemde bij te voegen documenten niet kunnen worden overlegd, kan de inschrijving terzijde worden gelegd.

#### Stap 5: beoordeling passendheid inschrijver

Voor het selecteren van meest geschikte deelnemers voor deze opdracht zijn open vragen opgesteld. Voor het toetsen van de passendheid van de partijen voor deze opdracht wordt gekeken naar de technische bekwaamheid van de inschrijver aan de hand van de open vragen (zie paragraaf 4.5). Beoordeling vindt door elk lid van het beoordelingsteam individueel plaats, waarna de gemiddelden van alle individuele beoordelingen de selectie-uitslag vormen. De beantwoording van de open vragen dient in de aangeboden formulieren.

### 4.3 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Door het invullen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument hoeft de inschrijver in deze fase niet de officiële bewijsstukken te overleggen. Wel gaat inschrijver door het ondertekenen van dit Uniform Europees Aanbestedingsdocument er mee akkoord dat SchOOL zich het recht voorbehoudt om in een latere fase alsnog inschrijver te verplichten officiële recente (maximaal zes maanden oud, terug te rekenen vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de offerte) bewijsstukken binnen zeven kalenderdagen te overleggen. Indien deze bewijsstukken niet overeenkomen met hetgeen in de verklaring wordt verklaard, of indien inschrijver de bewijsstukken niet of niet tijdig overlegt, leidt dit tot uitsluiting. Inschrijver komt in dat geval niet voor gunning in aanmerking.

Voor alle combinatieleden, onderaannemers en derden waarop inschrijver een beroep doet dient eveneens een Uniform Europees Aanbestedingsdocument bij de inschrijving te worden gevoegd. De UEA dien(t)(en) u toe te voegen aan uw verzoek tot deelname op TenderNed.

Met het ondertekenen van de UEA geeft de ondertekenaar de garantie voor de rechtsgeldigheid van het totale verzoek tot deelname. Dit betekent dat alle personen die bewijsmiddelen en verklaringen hebben ondertekend hiertoe door de onderneming uitdrukkelijk zijn gemachtigd. Indien de vertegenwoordigingsbevoegdheid niet blijkt uit het handelsregister dan wel een overeenkomstig register van het land van vestiging van de onderneming, dient een geldige volmacht, waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid blijkt, te worden bijgevoegd.

#### 4.3.1 Inschrijving handels- of beroepsregister

Inschrijver dient een bewijsstuk aan te leveren waaruit blijkt dat de onderneming, volgens de eisen die gelden in het land van vestiging, is ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister, (Kamer van Koophandel) of een hieraan gelijkwaardig document als bedoeld in artikel 2.89 van de aanbestedingswet.

De kopie van deze verklaring mag niet ouder zijn dan 6 maanden, terug te rekenen vanaf uiterste datum voor indienen van een inschrijving. Dit bewijsstuk dient de huidige situatie van de onderneming van inschrijver weer te geven en dient SchOOL in staat te stellen te bepalen welke personen rechtsgeldige vertegenwoordigingsbevoegdheid bezitten ten aanzien van de onderneming van inschrijver.

Wanneer uit het bewijs van inschrijving blijkt dat een rechtspersoon vertegenwoordigingsbevoegd is, dient inschrijver van deze rechtspersoon ook het bewijs van inschrijving mee te zenden. Ook dit bewijs van inschrijving mag niet ouder zijn dan zes maanden terug te rekenen vanaf datum inschrijving. Inschrijver dient zover terug te gaan totdat voor SchOOL duidelijk vast te stellen is welke natuurlijke persoon of personen de onderneming van

inschrijver rechtsgeldig mag/mogen vertegenwoordigen. Voor een rechtsvorm waarbij inschrijving in het nationaal beroeps-/handelsregister niet noodzakelijk is, dient inschrijver aan te tonen door middel van een notariële akte welke personen rechtsgeldige vertegenwoordigingsbevoegdheid bezitten. Ook deze akte mag niet ouder zijn dan zes maanden terug te rekenen vanaf uiterste datum voor indienen van een inschrijving.

In geval een inschrijving wordt ingediend door een combinatie dan dient elke deelnemer in de combinatie, na het eventuele voornemen van SchOOL tot gunning, het inschrijvingsbewijs Kamer van Koophandel aan te leveren. Tevens dient indien van toepassing het Kamer van Koophandel uittreksel van derden waarop de inschrijver zich beroept, onderaannemers die hij wenst in te schakelen bij de uitvoering van de opdracht en van de holding te worden bijgevoegd.

#### 4.3.2 Nakoming verplichtingen

Indien inschrijver deel uitmaakt van een holding/groep/concernmaatschappij verklaart inschrijver met de UEA dat de holding/groep/concernmaatschappij bij gunning onvoorwaardelijk garant staat voor de door de dochtermaatschappij op zich te nemen verplichtingen.

#### 4.3.3 Uitsluitingsgronden

Inschrijver dient met de UEA te verklaren dat zijn onderneming niet veroordeeld is geweest voor het begaan van strafbare feiten, zoals opgenomen in artikel 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet. SchOOL zal inschrijvers waarop een uitsluitingsgrond van toepassing is, uitsluiten van verdere deelname aan de aanbesteding conform de aanbestedingswet.

### 4.4 Geschiktheidseisen

#### 4.4.1 Technische en beroepsbekwaamheid

Inschrijver verklaart dat zijn onderneming de Code Verantwoordelijk Marktgedrag in de Schoonmaak- en glazenwassersbranche heeft ondertekend. Voor het inschrijven op deze aanbesteding, kan inschrijver volstaan met het in het UEA verklaren dat inschrijver aan deze geschiktheidseis voldoet.

### 4.5 Beoordeling

Bij de beantwoording dient u lettertype Arial 9 (minimaal), zwart, minimaal regelafstand 1 te gebruiken binnen de kaders in de aangeboden formulieren (bijlage D,E,F).

#### 4.5.1 Schoonmaak binnen onderwijsinstellingen

Het schoonmaken van onderwijsinstellingen, zoals scholen en met name basisscholen, vraagt om een andere aanpak en specifieke vaardigheden dan het reinigen van kantoorgebouwen.

1. Beschrijf uw ervaring met schoonmaakdiensten specifiek gericht op onderwijsinstellingen, met name basisscholen.
2. Welke specifieke uitdagingen in onderwijsomgevingen heeft uw organisatie succesvol aangepakt? Houd uw antwoord SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden) en geef indien mogelijk voorbeelden die aansluiten bij SchOOL. Geef uw antwoord in bijlage D (maximaal 1 pagina A4) en voeg deze bij uw verzoek tot deelname op TenderNed.

#### 4.5.2 Duurzame inzetbaarheid personeel

SchOOL zoekt een partner die actief investeert in het aantrekken, motiveren en behouden van medewerkers. Beschrijf hoe uw organisatie ervoor zorgt dat op alle locaties van SchOOL voldoende gekwalificeerd schoonmaakpersoneel beschikbaar is. Geef hierbij specifiek antwoord op de volgende punten:

1. Beschrijf de maatregelen en concrete initiatieven die uw organisatie toepast om schoonmaakmedewerkers te motiveren, aan de organisatie te binden en het verloop te minimaliseren.
2. Welke strategieën u hanteert om de beschikbaarheid van gekwalificeerd personeel flexibel te waarborgen bij ziekteverzuim, piekmomenten of andere onverwachte situaties en hoe u voldoende bezetting en continuïteit garandeert zonder concessies te doen aan de kwaliteit van de dienstverlening.

Houd uw antwoord SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden) en geef indien mogelijk voorbeelden die aansluiten bij de situatie en doelstellingen van SchOOL. Geef uw antwoord weer in bijlage E, beperkt tot maximaal 1 pagina's A4, en voeg deze bijlage toe aan uw verzoek tot deelname op TenderNed.

#### 4.5.3 Regionale binding

SchOOL hecht veel waarde aan samenwerking met een schoonmaakpartner die fysiek aanwezig is in de regio Lelystad. Wij geloven dat lokale aanwezigheid bijdraagt aan een grotere betrokkenheid, het eenvoudiger maakt om geschikt personeel te werven en te begeleiden, en een duurzame relatie bevordert met zowel onze organisatie als de regio. Beantwoord de volgende vragen over uw regionale aanwezigheid en betrokkenheid:

1. Beschrijf de fysieke aanwezigheid van uw organisatie in de regio. Op welke wijze wilt en kunt u zorgen voor lokale binding, waarmee u een partner bent in Lelystad?
2. Welke voordelen biedt uw regionale binding voor de dienstverlening aan SchOOL?

Houd uw antwoord SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden) en geef indien mogelijk voorbeelden die aansluiten bij de situatie van SchOOL. Geef uw antwoorden weer in bijlage F, beperkt tot maximaal 1 pagina A4, en voeg deze bijlage toe aan uw verzoek tot deelname op TenderNed.

#### 4.5.4 Beoordeling geschiktheid inschrijver

Voor het selecteren van passende geschikte deelnemers voor deze opdracht zijn drie open vragen opgesteld. Elke open vraag is onderverdeeld in meerdere subvragen. De subvragen worden door een beoordelingsteam als volgt beoordeeld:

- Elk lid van het beoordelingsteam kent per subvraag een waardering toe in de vorm van een score van 0, 2,4,6, 8 of 10.
- De beoordeling vindt in individueel en op basis van onderling vergelijk van de verzoeken tot deelname plaats. De gemiddelden van alle individuele beoordelingen maal de weegfactor vormt de selectie-uitslag.
- Iedere inschrijving wordt beoordeeld op zijn eigen kenmerken. Hoewel elke inschrijving individueel wordt beoordeeld, kan het beoordelingsteam bij de beoordeling rekening houden met observaties uit andere inschrijvingen. Deze observaties kunnen immers bijdragen aan het toetsingskader en het verwachtingspatroon van het beoordelingsteam.
- In de beoordeling worden de onderstaande cijfers gebruikt om het verschil in beantwoording van de subvragen, naar het oordeel van het beoordelingsteam, tot uiting te laten komen.

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |          |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>Onvoldoende</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het antwoord sluit niet of nauwelijks aan op de vraag of de eisen; het lijkt generiek of irrelevant.</li> <li>• Er wordt geen onderscheidend vermogen aangetoond; er is sprake van een standaardbenadering.</li> <li>• Geen of nauwelijks relevante inhoud, geen concreet bewijs of oplossingen. Er is een gebrek aan bewijs of duidelijke aansluiting op de wensen van opdrachtgever</li> </ul> | 0 punten |
| <b>Matig</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het antwoord biedt enige relevantie, maar mist diepgang of volledigheid.</li> <li>• Het onderscheidend vermogen is beperkt; de aanpak is niet specifiek voor de situatie.</li> <li>• Beperkte concrete voorbeelden of resultaten, en deze zijn weinig overtuigend.</li> </ul>                                                                                                                    | 2 punten |
| <b>Voldoende</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het antwoord is passend en geeft voldoende invulling aan de vraag, maar is niet inspirerend.</li> <li>• Bevat enige mate van onderscheidend vermogen, maar dit is niet substantieel.</li> <li>• Bevat enkele concrete voorbeelden, maar de onderbouwing kan sterker.</li> </ul>                                                                                                                  | 4 punten |
| <b>Ruim voldoende</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het antwoord is relevant, sluit goed aan op de vraag en is duidelijk en volledig en laat onderscheidend vermogen zien.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                | 6 punten |

|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |           |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
|                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Er worden concrete voordelen, voorbeelden en resultaten genoemd, die relevant zijn voor de specifieke situatie.</li> <li>Toont onderscheidend vermogen door concrete voorbeelden, voordelen of aanpak.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                |           |
| <b>Goed</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Het antwoord is zeer relevant en goed onderbouwd, volledig en goed afgestemd op de specifieke vraag.</li> <li>Er is duidelijk onderscheidend vermogen zichtbaar, met overtuigende voordelen en voorbeelden en unieke oplossingen.</li> <li>Het antwoord toont innovatie, creativiteit of specifieke inzichten die verder gaan dan de standaard.</li> <li>Het wordt ondersteund door bewijs zoals meetbare resultaten.</li> </ul> | 8 punten  |
| <b>Uitmuntend</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Het antwoord is uitzonderlijk relevant, zeer goed uitgewerkt en volledig afgestemd op de vraag.</li> <li>Het antwoord toont een uniek en innovatief onderscheidend vermogen, ondersteund met overtuigend bewijs en concrete resultaten.</li> <li>Het antwoord inspireert vertrouwen en onderscheidt zich duidelijk van concurrenten.</li> </ul>                                                                                  | 10 punten |

#### 4.5.5 Selectie resultaat

Onderstaand is een voorbeeld van de puntentelling weergegeven. De verkregen punten per onderdeel worden vermenigvuldigd met de weegfactor, dit resulteert in de totaal score per onderdeel. De totaal score van alle onderdelen wordt bij elkaar opgeteld om de totaalscore te krijgen.

| Voorbeeld puntentelling                    | Weegfactor | Maximaal |        | Score leverancier X |        | Score leverancier Y |        |
|--------------------------------------------|------------|----------|--------|---------------------|--------|---------------------|--------|
|                                            |            | Punten   | Totaal | Punten              | Totaal | Punten              | Totaal |
| A. Schoonmaak binnen onderwijsinstellingen |            |          |        |                     |        |                     |        |
| - ervaring                                 | 10         | 10       | 100    | 5                   | 50     | 5                   | 50     |
| - uitdagingen                              | 10         | 10       | 100    | 6                   | 60     | 7                   | 70     |
| B. Duurzame inzetbaarheid personeel        |            |          |        |                     |        |                     |        |
| - medewerkers motiveren                    | 10         | 10       | 100    | 5                   | 50     | 5                   | 50     |
| - beschikbaarheid waarborgen               | 10         | 10       | 100    | 10                  | 100    | 7                   | 70     |
| C. Lokale binding                          |            |          |        |                     |        |                     |        |
| - fysieke aanwezigheid                     | 10         | 10       | 100    | 10                  | 100    | 8                   | 80     |
| - regionale betrokkenheid                  | 10         | 10       | 100    | 5                   | 50     | 10                  | 100    |
| Totaal                                     |            |          | 600    |                     | 410    |                     | 420    |

De hoogst scorende inschrijver wordt op nummer 1 geplaatst enzovoorts. De vijf inschrijvers met de meeste punten die verder geheel voldoen aan alle gestelde punten genoemd in dit selectiedocument, zullen worden uitgenodigd voor het indienen van een offerte. Als na de beoordeling van alle selectiestukken blijkt dat er meer dan vijf inschrijvers over zijn waarvan er inschrijvers zijn die ex aequo zijn geëindigd op plaats vijf in de totale puntentelling, dan behoudt SchOOL zich het recht voor om via een lotingsysteem, onder toezicht van een onafhankelijke partij, voor degene die ex aequo zijn geëindigd op plaats vijf in de totale puntentelling, te komen tot het genoemde aantal van maximaal vijf inschrijvers. De geselecteerde inschrijvers krijgen daarna de offerteaanvraag met bijbehorend programma van eisen toegestuurd.

## Bijlage A. Kerngegevens aanbesteding

Belangrijke data en adressen die met deze aanbesteding verband houden zijn in onderstaande overzichten weergegeven. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor wijzigingen aan te brengen c.q. van deze overzichten af te wijken; in dergelijke gevallen vindt communicatie richting alle kandidaat-inschrijvers plaats.

### A.1 Tijdschema

| Activiteiten selectieprocedure                                                          | Datum                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| Publiceren Aankondiging en beschikbaar stellen van selectieleidraad                     | Uiterlijk 13 maart 2025          |
| Uiterste datum stellen schriftelijke vragen n.a.v. publicatie selectieleidraad          | 2 april 2025                     |
| Publicatie geanonimiseerde vragen en antwoorden op vragen n.a.v. selectieleidraad       | 8 april 2025                     |
| Uiterste datum aanbieden Verzoeken tot deelname op TenderNed                            | 12 mei 2025 vóór 12.00 uur       |
| Openen verzoeken tot deelname (openen klus met inschrijvingen op TenderNed)             | 12 mei 2025 om 12.30 uur         |
| Voorlopige Selectiebeslissing                                                           | 21 mei 2025                      |
| Definitieve Selectiebeslissing                                                          | 12 juni 2025                     |
| Verzenden offerteaanvraag aan maximaal vijf geselecteerde leveranciers                  | 12 juni 2025                     |
| Schouwen locaties                                                                       | 19 juni 2025                     |
| Uiterste datum stellen schriftelijke vragen n.a.v. Offerteaanvraag                      | 3 juli 2025                      |
| Publicatie vragen en antwoorden op vragen n.a.v. Offerteaanvraag                        | 10 juli 2025                     |
| Uiterste datum stellen schriftelijke vragen n.a.v. 1 <sup>e</sup> Nota van Inlichtingen | 27 augustus 2025                 |
| Publicatie vragen en antwoorden op vragen n.a.v. 1 <sup>e</sup> Nota van Inlichtingen   | 4 september 2025                 |
| Deadline aanbieden offertes door leveranciers op TenderNed                              | 15 september 2025 vóór 12.00 uur |
| Presentaties 3 best scorende inschrijvers                                               | 23 september 2025                |
| Bekendmaking winnende inschrijving (voorlopig)                                          | 26 september 2025                |
| Definitieve gunning                                                                     | 17 oktober 2025                  |
| Ondertekening contract                                                                  | na 17 oktober 2025               |
| Start implementatie contract                                                            | na 17 oktober 2025               |
| Start contract                                                                          | 1 januari 2026                   |

Bovenstaande planning dient beschouwd te worden als een doelplanning en is aan veranderingen onderhevig. Aan deze planning kunnen derhalve geen rechten worden ontleend.

### A.2 Adressen

#### Contactpersoon:

Alexander Visscher

#### Correspondentieadres (per e-mail):

info@rietplas.nl

## Bijlage B. Checklist opbouw verzoek tot deelname

Uw verzoek tot deelname dient volledig in pdf te worden ingediend via TenderNed. De volgende checklist dient u te gebruiken en ook toe te voegen aan uw verzoek tot deelname op TenderNed onder “overige documenten”.

| Check | Opnemen bij verzoek tot deelname via TenderNed |
|-------|------------------------------------------------|
|       | - Bijlage B                                    |
|       | - Bijlage C                                    |
|       | - Bijlage D                                    |
|       | - Bijlage E                                    |
|       | - Bijlage F                                    |

## **Bijlage C. Uniform Europees Aanbestedingsdocument**

Zie separaat document "Uniform Europees Aanbestedingsdocument".

**Bijlage D. Formulier Schoonmaak binnen onderwijsinstellingen****A. Schoonmaak binnen onderwijsinstellingen****Zie paragraaf 4.5.1**

**Bijlage E. Formulier Duurzame inzetbaarheid personeel****B. Duurzame inzetbaarheid personeel****Zie paragraaf 4.5.2**

**Bijlage F. Lokale Binding****C. Lokale Binding****Zie paragraaf 4.5.3**

## Bijlage G. Klachtenprocedure Rietplas

- a. De ondernemer dient zijn klacht schriftelijk in, bij voorkeur via [klachtenmeldpunt@rietplas.nl](mailto:klachtenmeldpunt@rietplas.nl). In deze schriftelijke klacht maakt hij duidelijk dat het over een klacht gaat en waarover hij klaagt en hoe volgens hem het knelpunt zou kunnen worden verholpen. De klacht bevat verder de dagtekening, naam en adres van de ondernemer en de aanduiding van de aanbesteding.
- b. Het klachtenmeldpunt bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht. In de bevestiging wordt aangegeven dat de aanbestedende dienst er van uitgaat dat de ondernemer kiest voor een afhandeling via de standaard klachtafhandeling bij aanbesteden.
- c. Het klachtenmeldpunt onderzoekt vervolgens, eventueel aan de hand van door de ondernemer en de aanbestedende dienst aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht terecht is. Het klachtenmeldpunt begint zo spoedig mogelijk met dit onderzoek, zet dit voortvarend voort en houdt daarbij rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure.
- d. Wanneer de aanbestedende dienst na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht terecht of gedeeltelijk terecht is en de aanbestedende dienst corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, dan deelt de aanbestedende dienst dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de ondernemer. Ook de andere (potentiële) inschrijvers/ gegadigden worden op de hoogte gesteld. Afhankelijk van de fase in de aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat de maatregelen door de contactpersoon van de aanbesteding bij de aanbestedende dienst aan de betrokkenen in de aanbesteding worden gecommuniceerd op hetzelfde moment als de indiener van de klacht het bericht krijgt. Dit om bevoordeling van partijen te voorkomen.
- e. Wanneer de aanbestedende dienst na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan wijst hij de klacht gemotiveerd af en bericht hij de ondernemer.
- f. Het klachtenmeldpunt kan op verzoek van de ondernemer of de aanbestedende dienst voorstellen dat de klacht, voordat daarop door de aanbestedende dienst wordt beslist, voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.
- g. Als de aanbestedende dienst aan de ondernemer heeft laten weten hoe hij de klacht adresseert, of als de aanbestedende dienst nalaat om binnen een redelijke termijn op de klacht te reageren, dan kan een klager de klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen.