

Beschrijvend document

Aanbesteding Schoonmaak, Glasbewassing gemeentelijke gebouwen & Aanverwante Facilitaire Dienstverlening



Opstellers:

Gemeente Etten-Leur, H.C.W.A. (Harry) Smit (Adviseur Facilitaire Diensten)
Karel - Inkoopbureau West-Brabant, Marianne van den Kieboom (inkoopadviseur)

Kenmerk: siw009789
Datum: 12 december 2024

Inhoudsopgave

1. Aanbestedingskader	4
1.1. Introductie.....	4
1.2. Keuzes aanbestedingsprocedure.....	4
1.3. Voorwaarden aanbestedingsprocedure.....	5
1.4. Communicatie tijdens de aanbestedingsprocedure.....	6
1.5. Planning	7
2. De opdracht	8
2.1. Aanleiding en doel van de aanbesteding	8
2.2. Specificatie en overige informatie.....	9
2.3. Kwaliteitsimpuls door middel van wederzijds vertrouwen en bundelen van kennis en krachten.....	10
2.4. Kritieke Prestatie Indicatoren.....	10
2.5. Kritieke succesfactoren	12
2.6. Beschrijving dienstverlening, werkschema en logboek.....	12
2.7 Communicatie en logboek	14
2.8 Medewerkers.....	17
2.8.1 <i>Instructie uitvoerende medewerkers</i>	17
2.8.2 <i>Medewerkers opdrachtnemer</i>	17
2.9 Verplichtingen opdrachtgever	18
2.10 Verplichtingen opdrachtnemer	18
2.11 Kwaliteitsbeheersing en –controle.....	19
2.11.1 <i>Algemeen</i>	19
2.11.2 <i>Kwaliteitsniveau</i>	19
2.11.3 <i>Kwaliteitsbewaking</i>	19
2.12 Milieu.....	21
2.13 Klachtenprocedure	21
3. Contractuele voorwaarden	22
3.1. Vorm en duur van de overeenkomst.....	22
3.2. Financiële bepalingen.....	23
3.2.1 <i>Tarieven</i>	23
3.2.2 <i>Prijsstelling schoonmaakonderhoud</i>	23
3.2.3 <i>Prijsstelling glasbewassing</i>	24
3.2.4 <i>Prijsstelling onderhoud en bijvullen koffieautomaten</i>	24
3.3 Nulmeting.....	26
4. Aanbestedingsprocedure	27
4.1. Schouw	27
4.2. Nota van Inlichtingen	27
4.3. Indiening van de inschrijving	27
4.4. Uniform Europees Aanbestedingsdocument en mogelijkheden voor inschrijving	28
4.5. Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	30

4.6. Wet Bevordering integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (Bibob)	33
4.7. Eisen aan de inschrijving	33
4.8. Beoordeling van de inschrijvingen	35
4.8.1. Gunningscriterium en subgunningscriteria	35
4.9. Gunning van de opdracht.....	41
Bijlage 1 Inschrijvingsbiljet	43
Bijlage 2 Eigen verklaring sanctiepakket Rusland	43
Bijlage 3 Verklaring referentie voor kerncompetentie: Technische en beroepsbekwaamheid	43
Bijlage 4 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA).....	43
Bijlage 5 Algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten	43
Bijlage 6 Concept overeenkomst	43
Bijlage 7 Voorbeeld beoordelingsformulier KPI's	43
Bijlage 8 Regulier schoonmaakwerkprogramma en planning.....	43
Bijlage 9 Werkprogramma en planning specialistische schoonmaakwerkzaamheden	43
A. Calculatie-matrix-ruimtestaten vloerafwerking	43
B. Calculatie-matrix-vloer-, en wandafwerking.....	43
C. Prijsblad specialistisch onderhoud (onderdeel 2 – A2)	43
Bijlage 10 Calculatie-matrix-glasbewassing en planning	43
Bijlage 11 Plattegronden verschillende panden	43
Bijlage 12 Voorbeeld indexering	43

Niets van deze uitgave mag worden verveelvoudigd en / of openbaar gemaakt, op welke wijze dan ook zonder voorafgaande toestemming van zowel de aanbestedende dienst als Inkoopbureau West-Brabant.

1. Aanbestedingskader

1.1. Introductie

Het College van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Etten-Leur, hierna te noemen aanbestedende dienst of opdrachtgever, is voornemens de opdracht voor de schoonmaak, glasbewassing en aanverwante facilitaire dienstverlening aan te besteden. De dienstverlener/leverancier wordt hierna aangeduid als (potentiële) inschrijver of opdrachtnemer.

Dit beschrijvend document is bedoeld om partijen de mogelijkheid te bieden op een goede en juiste wijze mee te dingen naar de gunning van de opdracht.

1.2. Keuzes aanbestedingsprocedure

1.2.1 Aanbestedingsprocedure

De aanbesteding vindt plaats volgens de Aanbestedingswet 2012 en het inkoopbeleid van de aanbestedende dienst.

De aanbesteding vindt plaats middels een Europese procedure. De aanbestedende dienst hanteert de grondbeginselen transparantie, objectiviteit, non-discriminatie en proportionaliteit. Door in te schrijven conformeert de inschrijver zich aan de bepalingen zoals opgenomen in alle aanbestedingsdocumenten.

1.2.2 Voorbehouden opdracht

In overeenstemming met de Aanbestedingswet 2012, is deelname aan deze aanbestedingsprocedure voorbehouden aan sociale werkplaatsen en aan ondernemers die de maatschappelijke en professionele integratie van gehandicapten of kansarmen tot hoofddoel hebben (kwalitatieve eis). Tenminste 30% van de werknemers van deze werkplaatsen of ondernemingen zijn gehandicapte of kansarme werknemers (kwantitatieve eis).

Kwalitatieve eis

Wanneer u als **ondernemer** aan deze aanbestedingsprocedure wilt deelnemen, dient u bij uw inschrijving aan te tonen dat uw onderneming de maatschappelijke en professionele integratie van gehandicapten of kansarmen tot hoofddoel heeft. Bewijs: Een uittreksel van de statuten van de opdrachtnemer waarin bovenstaande is opgenomen.

Kwantitatieve eis

Daarnaast dient u als **ondernemer** aan te tonen dat ten minste 30% van het totaal aantal werkzame fte, inclusief gehandicapte en kansarme werknemers, bestaat uit gehandicapte en kansarme werknemers die werkzaam zijn op basis van een vast of tijdelijk dienstverband of op basis van detachering¹.

Ten aanzien van de kwantitatieve eis van 30% werknemers, volgt uit de toelichting bij de wet dat dit op een substantiële manier moet worden ingevuld. Kortlopende tijdelijke contracten en nul-urencontracten vormen geen substantiële invulling². Bovendien dient er sprake te zijn van een arbeidsverhouding, dat wil zeggen een situatie waarin de mensen uit de doelgroep gedurende een bepaalde tijd onder gezag van de opdrachtnemer prestaties leveren, en als tegenprestatie een vergoeding ontvangen.

¹ Dat gedetacheerde medewerkers ook onder het begrip werknemers kunnen vallen (mits er sprake is van een duurzame arbeidsrelatie), blijkt onder andere uit een brief van 26 september 2019 van de staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat aan de Tweede Kamer. Vgl. ook artikel 38g, lid 4, van de Wet financiering sociale verzekeringen ('quotumwet').

² Om invulling te geven aan de eis van substantiële invulling wordt ten behoeve van het PSO-30+ (Awb)-Certificaat als voorwaarde gehanteerd dat in het kader van de detacheringsovereenkomst ten minste 6 maanden gewerkt moet zijn.

‘Gehandicapte en kansarme werknemers’ zoals bedoeld in artikel 2.82 Aw2012

- SW-geïndiceerd
- Participatiewet/IOAW/IOAZ zonder loonkostensubsidie
- Participatiewet met loonkostensubsidie
- WAO/WIA/Waz
- WAJONG
- Vso of pro met inschrijving doelgroepenregister
- WW
- WIW-/ID-baan
- Jonggehandicapten die met een voorziening WML kunnen verdienen
- Overig ingeschreven in doelgroepenregister van Banenafpraak

Bewijslast kwantitatieve eis

U dient bij inschrijving aan te tonen dat u aan alle bovengenoemde voorwaarden voldoet.

Wanneer u de opdracht zelf uitvoert, kunt u bij inschrijving als bewijs dat u aan de kwantitatieve criteria voldoet bijvoorbeeld een geldig PSO Trede 3 en het 30+ (Abw)-Certificaat van TNO overleggen dat aan uw onderneming is uitgegeven. Ook andere stukken waaruit blijkt dat aan deze eis is voldaan, zijn toegestaan.

Wanneer u de opdracht door een onderaannemer laat uitvoeren, kunt u bij inschrijving bijvoorbeeld een PSO Trede 3 en het 30+ (Abw)-Certificaat van de onderaannemer overleggen, vergezeld van een verklaring van de onderaannemer dat hij de betreffende opdracht zal uitvoeren.

1.2.3 Clusteren en percelen

Er is geen sprake van clusteren en de opdracht is niet opgedeeld in percelen. De aanbestedende dienst is van mening dat er sprake is van zodanige samenhang van de werkzaamheden dat de opdracht kan worden gezien als één logisch geheel. Daarbij creëert deze samenhang geen onnodige beperkingen van de markt en behoudt het MKB toegang tot deelname aan de aanbestedingsprocedure. Het opsplitsen van de opdracht in meerdere aanbestedingen, dan wel percelen, zou tot kostenverhoging kunnen leiden en tot een onnodig grote belasting voor aanbestedende dienst en inschrijver.

1.2.4 Varianten

Het is niet toegestaan varianten in de inschrijving op te nemen. Aangeboden varianten worden door de aanbestedende dienst niet beoordeeld en uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

1.2.5 Gunningscriterium

De Economisch Meest Voordelige Inschrijving wordt voor deze opdracht vastgesteld op basis van het gunningscriterium beste prijs-kwaliteitverhouding. In hoofdstuk 4 staat het gunningscriterium verder uitgewerkt.

1.3. Voorwaarden aanbestedingsprocedure

Voorwaarden

Deze aanbesteding vindt plaats onder de volgende voorwaarden:

- De door de inschrijver gemaakte en te maken kosten voor het doen van de inschrijving en de eventueel hieruit voortvloeiende contractbesprekingen worden niet vergoed;
- Aan de inschrijving kunnen op geen enkele wijze rechten worden ontleend. De aanbesteding is geen opdracht, impliceert het niet en kan ook niet als zodanig worden uitgelegd;

- Een inschrijving dient betrekking te hebben op de gehele opdracht (onderdeel 1, 2, 3 en 4). Het indienen van een inschrijving voor een deel van de opdracht is niet toegestaan en zal als zodanig niet worden meegenomen in de procedure;
- Door middel van een inschrijving verklaart de inschrijver zich akkoord met de voorwaarden van de aanbesteding en alle onderliggende documenten. Elk voorbehoud maakt de inschrijving ongeldig;
- De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de aanbestedingsprocedure tijdelijk of definitief te stoppen.

Mogelijke onduidelijkheden en tegenstrijdigheden

De aanbestedende dienst heeft alle documenten met de grootst mogelijke zorgvuldigheid opgesteld. De potentiële inschrijvers zijn verplicht de aanbestedende dienst tijdig (vóór de inschrijvingsdatum) te waarschuwen, dan wel om opheldering te vragen in geval van (kennelijke) fouten of omissies in de documenten, tegenstrijdigheden en onduidelijkheden daaronder begrepen, met opgave van de eventuele consequenties en/of correctievoorstellen. Indien de potentiële inschrijver verzuimt hiervan melding te doen, verwerft hij zijn rechten. Het bepaalde in deze alinea prevaleert boven de fatale termijn van 20 dagen vanaf de gunningsbeslissing.

Vertrouwelijkheid

Alle informatie voortvloeiend uit de aanbestedingsprocedure en de overeenkomst zal door alle partijen strikt vertrouwelijk worden behandeld. Ook indien de inschrijving niet leidt tot een overeenkomst dient vertrouwelijkheid bewaard te blijven.

Indien de inschrijver een derde partij wenst in te zetten, is de inschrijver gerechtigd de benodigde informatie aan deze te verstrekken, onder de voorwaarde dat deze partij(en) zich aan voorgenoemde houden.

De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om bij een eventueel geschil de ingediende inschrijvingen en aanbestedingsdocumenten of delen daarvan beschikbaar te stellen aan de rechter.

1.4. Communicatie tijdens de aanbestedingsprocedure

De opdracht wordt volledig digitaal via TenderNed aanbesteed.

Aanspreekpunt aanbestedende dienst

De aanbestedende dienst wordt bij deze aanbesteding begeleid door KAREL voorheen Stichting Inkoopbureau West-Brabant.

De contactpersoon namens de aanbestedende dienst is:
Marianne van den Kieboom.

Communicatie tijdens de aanbestedingsprocedure dient digitaal te verlopen via TenderNed.

Het benaderen van andere medewerkers van de aanbestedende dienst over deze aanbestedingsprocedure is niet toegestaan en kan leiden tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

Aanspreekpunt inschrijver

De inschrijver zal de contacten met de aanbestedende dienst na inschrijving via een vaste contactpersoon laten verlopen. Deze dient gemachtigd te zijn namens inschrijver te kunnen optreden. Deze contactpersoon dient te worden vermeld in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, hierna te noemen UEA, deel II.

Voertaal

De voertaal tijdens de aanbestedingsprocedure is Nederlands. Alle informatie die door de inschrijver bij de inschrijving wordt gevoegd dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld. Met uitzondering van productspecificaties die in een andere taal zijn opgesteld. De aanbestedende dienst kan om een vertaling vragen indien gewenst.

1.5. Planning

De planning voor de aanbestedingsprocedure is in onderstaande tabel weergegeven:

Procedurestap	Datum	Toelichting
Publiceren aanbestedingsdocumenten	Donderdag 12 december 2024	Via TenderNed
Uiterlijke datum aanmelden schouw	Vrijdag 20 december 2024	Berichtenbox van TenderNed
Schouw	Dinsdag 14 januari 2024, Start 09.30 uur	Start Stadskantoor gemeente Etten-Leur
Sluitingstermijn voor stellen van vragen	Dinsdag 28 januari 2025, 10:00 uur	Via de vragenmodule van TenderNed
Publiceren Nota van Inlichtingen	Vrijdag 7 februari 2024	Streefdatum
Sluitingstermijn indiening van de inschrijving	Donderdag 6 maart 2025, 10:00 uur	Via de digitale kluis van TenderNed
Gunningsbeslissing	Donderdag 20 maart 2025	Streefdatum
Bezwaartermijn	20 dagen	
Definitieve gunning	Donderdag 10 april 2025	Streefdatum
Start van de opdracht	Dinsdag 1 mei 2025	

Aan deze planning kunnen geen rechten worden ontleend. De aanbestedende dienst is gerechtigd de tijdsplanning aan te passen.

2. De opdracht

2.1. Aanleiding en doel van de aanbesteding

Er dient een nieuw schoonmaakcontract afgesloten te worden aangezien het huidige contract afloopt. Het gaat hier om periodieke schoonmaakwerkzaamheden, die volgens een schema dagelijks, wekelijks, maandelijks worden uitgevoerd. In bijlage 8 is het schoonmaakwerkprogramma per locatie toegevoegd.

In dit schoonmaakwerkprogramma zijn ook specialistische schoonmaakwerkzaamheden, zoals schrobben, strippen, conserveren, sprayen, opblokken van vloeren en andere werkzaamheden opgenomen.

Voorafgaand aan de uitvoering van deze schoonmaakwerkzaamheden zal minimaal 14 dagen voorafgaand aan de planning met een afgevaardigde van de opdrachtnemer gekeken worden welke werkzaamheden conform planning wel/niet uitgevoerd dienen te worden.

Dit meetmoment willen we graag gebruiken om de huidige staat van de vloeren te bekijken en of er eventueel activiteiten gepland staan die deze werkzaamheden belemmeren.

De aanbesteding bestaat uit een viertal onderdelen:

Onderdeel 1: Schoonmaakonderhoud binnen de genoemde gemeentelijke gebouwen;

Dit betreft reguliere schoonmaakwerkzaamheden die dagelijks of periodiek moeten worden uitgevoerd. De werkzaamheden en de frequentie zijn opgenomen in bijlage 8 schoonmaakwerkprogramma.

De levering van *sanitaire voorzieningen* (zoals toiletpapier, zeep, etc.) valt buiten deze aanbesteding.

Onderdeel 2: Periodieke specialistische schoonmaakwerkzaamheden.

Dit zijn periodiek specialistische schoonmaakwerkzaamheden, zoals: vloeronderhoud en dieptereiniging sanitaire ruimtes voor gemeentelijke gebouwen en accommodaties.

Tevens zijn dit de periodieke schoonmaakwerkzaamheden op verschillende verdiepingen in de kerktoren van de Van Goghkerk.

Bijlage 9 op TenderNed is een bewerkbaar format, voorzien van drie werkbladen waarin de m2, frequentie, de jaarplanning en een prijzenblad van de werkzaamheden zijn opgenomen.

Onderdeel 3: Glasbewassing

Dit betreft periodieke glasbewassing, zijnde buitenglas, binnenglas en separatieglass van de gemeentelijke gebouwen.

Op TenderNed is bijlage 10 toegevoegd als bewerkbaar format met daarin opgenomen de m2, frequentie, planning en een calculatie-matrix en een prijzenblad.

Onderdeel 4: Onderhoud en bijvullen koffieautomaten in gemeentelijke gebouwen.

Dit betreft dagelijkse schoonmaakwerkzaamheden en bijvullen van een 13 (dertien) koffieautomaten op een drietal gemeentelijke locaties.

De aanbestedende dienst is voornemens om voor de onderdelen 1, 2, 3 en 4 met 1 (één) inschrijver een overeenkomst af te sluiten.

Glasbewassing van de binnenzijde van een tweetal Atriums in het stadskantoor (Roosendaalseweg 4).

Voor deze werkzaamheden wordt binnen deze opdracht gebruik gemaakt van een uitzondering op grond van de percelenregeling als bedoeld in artikel 2.18 en 2.19 van de Aanbestedingswet 2012. Deze werkzaamheden zullen geen onderdeel uitmaken van deze aanbesteding, maar gelijktijdig apart

worden aanbesteed met toepassing van het gemeentelijk inkoop- en aanbestedingsbeleid van de gemeente Etten-Leur.

Reden waarom deze werkzaamheden geen onderdeel uitmaakt van de aanbesteding heeft alles te maken met specialistische werkzaamheden op aanzienlijke hoogte met specialistische hulpmiddelen. Deze atriums behoren met verschillende hoogwerkers en/of via lange telescoopstangen gewassen te worden.

In het recente verleden is uit de praktijk gebleken dat deze werkzaamheden alleen door zeer gespecialiseerde bedrijven uitgevoerd kunnen worden. Gezien de veiligheid van de medewerkers en bezoekers dienen deze werkzaamheden in onderling overleg buiten kantooruren uitgevoerd dienen te worden.

De periodieke schoonmaakwerkzaamheden hebben betrekking op de volgende panden:

- Stadskantoor, Roosendaalseweg 4 te Etten-Leur;
- Vergadercentrum, Markt 1 te Etten-Leur;
- Van Goghkerk, Raadhuisplein 2 te Etten-Leur
- Trouwkerkje, van Bergenplein 1 te Etten-Leur
- Gemeentewerf, Hermelijnweg 1 te Etten-Leur;
- Portocabine, Kwadestraat te Etten-Leur;
- Portocabine, Nieuwe Kerkstraat te Etten-Leur;
- Portocabine, Verschuurweg te Etten-Leur;
- Begraafplaats, Zundertseweg 12 te Etten-Leur.

Het aantal panden kan tijdens de looptijd van de overeenkomst wisselen i.v.m. aan- en verkoop van panden.

Na aan- en verkoop van panden zal de opdrachtgever in overleg met de opdrachtnemer indien gewenst het schoonmaakprogramma aanpassen.

Incidenteel kan het voorkomen dat er extra schoonmaakwerkzaamheden moeten worden uitgevoerd (bijvoorbeeld bij evenementen/verbouwingen maar mogelijk ook schoonmaakwerkzaamheden die buiten deze opdracht vallen). Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om bij opdrachtnemer hiervoor een aparte offerte op te vragen, maar behoudt zich het recht voor om de markt op te gaan indien de offerte niet akkoord (marktconform) wordt bevonden.

2.2. Specificatie en overige informatie

De medewerkers van de aanbestedende dienst zijn samen met de interieurverzorgers en de servicemedewerker voor de koffieautomaten verantwoordelijk voor een schone werkomgeving. Een goede afstemming van taken en verantwoordelijkheden zijn van essentieel belang om randvoorwaarden te scheppen om een optimaal schone werkomgeving te creëren.

Alle dagelijks- wekelijks en periodieke schoonmaakdienstverlening, de glasbewassing en schoonmaak en bijvullen koffieautomaten dienen conform het werkprogramma te worden uitgevoerd.

Opdrachtnemer dient proactief te zijn en dient zijn kennis en expertise aan te wenden om aan te tonen dat hij als verlengstuk van de opdrachtgever kan functioneren. De verschillende gebouwen met hun specifieke inrichting en toepassingen verdienen ook specifieke en specialistische benadering. Dit PvE omvat een omschrijving van de uit te voeren dienstverlening ten behoeve van het schoonmaakonderhoud en de glasbewassing van de gemeentelijke gebouwen.

De opdrachtnemer dient de dienstverlening conform de in dit PvE genoemde specificaties uit te voeren.

2.3. Kwaliteitsimpuls door middel van wederzijds vertrouwen en bundelen van kennis en krachten

Uitgangsbasis van deze aanbesteding is het bundelen van kennis en krachten van zowel de aanbestedende dienst als de opdrachtnemer en daarmee te komen tot een kwaliteitsimpuls en efficiëntere schoonmaakonderhoud voor al onze gemeentelijke gebouwen.

Om te komen tot bundelen van kennis en krachten is een inspanningsverplichting van zowel opdrachtgever als opdrachtnemer een must en om daartoe te komen zullen we een overeenkomst aangaan op basis van wederzijds vertrouwen, waarbij periodiek monitoren van de dienstverlening en het bijsturen op kwaliteit en efficiency een gemeengoed moet worden tussen beide partijen. De looptijd van deze overeenkomst is van 1 mei 2025 tot en met 30 april 2028. Opdrachtgever heeft ééenzijdig een optie de overeenkomst, onder gelijkblijvende voorwaarden, vijf (5) maal met een periode van één (1) jaar te verlengen.

Door middel van deze aanbesteding willen we een langdurige relatie opbouwen vandaar de mogelijkheid om de looptijd van de overeenkomst met vijf (5) maal een periode van één (1) jaar te verlengen, zodat de totale looptijd kan uitlopen tot 30 april 2033.

Aan de hand van Kritieke Prestatie Indicatoren (hierna afgekort als KPI's) en de link met Kritieke Succes Factoren (hierna afgekort als KSF) zal beoordeeld worden of de opdrachtgever gebruik zal maken van de opties tot verlenging.

2.4. Kritieke Prestatie Indicatoren

KPI's zijn variabelen om prestaties van ondernemingen te analyseren. Het is een managementinstrument dat gehanteerd wordt bij leveranciersmanagement om de kwaliteit te meten. De KPI's die de opdrachtgever tijdens de contractduur wil gaan beoordelen zijn de volgende:

1. HR;
2. Kwaliteit;
3. Management en organisatie;
4. Financieel;
5. Innovatie;

Ad 1. HR

De meest cruciale succesfactor voor schoonmaakdienstverlening is het menselijk kapitaal. Op welke wijze gaat uw als opdrachtnemer hiermee om? Worden er medewerkers tevredenheid onderzoeken onder de schoonmakers gehouden?

Voorbeeld van een Kritieke Succes Factor; het menselijk kapitaal, dat meetbaar wordt gemaakt in een KPI zijn:

- Medewerkers tevredenheid;
- Kennisniveau en opleidingen;
- Continuïteit;
- Ziekteverzuim t.o.v. de branche.

Ad 2. Kwaliteit

Kwaliteitsniveau als resultaat van de inspanningen is als KPI van alle tijden. Hoe je het wendt of keert: schoonmaak dient te leiden tot een zeker vastgesteld resultaat. Dit geldt zowel voor objectieve als subjectieve aspecten.

Van belang is hoe een continue verbetercyclus is ingebed bij opdrachtnemer.

Het resultaat bestaat uit meetbare indicatoren:

- Klant/gasttevredenheid;
- Beleving;

- Technische schoonmaakkwaliteit;
- Borging verbeter- en stimuleringsproces

Ad 3. Management en organisatie

Om een kwalitatief hoogwaardige schoonmaakdienstverlening te kunnen bieden is een strakke organisatie en heldere communicatie noodzakelijk. De toegevoegde waarde van de verschillende lagen en rollen binnen de organisatie van de opdrachtnemer voor de opdracht dient transparant te zijn. Bevindingen uit monitoractiviteiten dienen actief onderdeel uit te maken van verbeteracties, kenniscreatie dient geborgd te zijn.

KPI's die behoren bij management en organisatie:

- Managementaandacht;
- Ondernemend vermogen;
- Verslaglegging performance diverse niveaus;
- Dashboard.

Ad 4. Financieel

Opdrachtnemer heeft grip op mutaties in de omgeving, komt gemaakte afspraken na en kent de financiële doelstelling en interne verrekenstructuur van opdrachtgever.

De financiële KPI's hebben veelal betrekking op:

- Realisatie van de begroting;
- Correcte facturatie en specificatie;
- Juiste tariefstelling per dienst;
- Tijdige en correcte verwerking van contract-/gebouwmutaties;
- Efficiencydoelstellingen.

Ad 5. Innovatie

Er wordt in toenemende mate een beroep gedaan op het innovatief vermogen van de opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient in staat te zijn verbeteringen/vernieuwing door te voeren vanuit de basisdienstverlening en kan inspelen op ontwikkelingen.

KPI's op gebied van innovatie zijn:

- Prestatie verbetervoorstellen;
- Toepassen vernieuwende processen en schoonmaakmethoden.

Een KPI voldoet bij voorkeur aan het SMART-principe:

- Specifiek
- Meetbaar
- Acceptabel
- Realiseerbaar
- Tijdsgebonden

In bijlage 7 is een beoordelingsformulier KPI's als bijlage toegevoegd.

Relatie KPI en KSF

Een Kritieke Succes Factor (KSF) is absoluut geen Key Performance Indicator (KPI). Een KPI zal objectief worden gemeten zodat er geen enkele discussie kan ontstaan over het feit of een KPI wel of niet gehaald is. Een Kritieke Succes Factor zegt meer over de wijze waarop de dienstverlening plaatsvindt. Het heeft meer betrekking op wat een organisatie vooruit brengt, wat het onderscheidende vermogen is. En daar zit het grote verschil met een KPI. Een Kritieke Succes Factor is namelijk iets dat noodzakelijk is om je strategie te kunnen gaan uitvoeren. En daardoor dus niet SMART. Een KSF heb je nodig om je KPI te kunnen halen.

Een voorbeeld uit de praktijk:

Er is een prima KPI afgesproken over de technische kwaliteit van schoonmaakonderhoud in de ontvangst hal. Kwaliteitsniveau en oplevertijdstip zijn duidelijk en hier wordt keurig aan voldaan maar wat als de schoonmaakster er onverzorgd uitziet en een ontevreden uitstraling heeft? Dan haal je wellicht de KPI wel, maar je Kritieke Succes Factor is niet in orde. En dat die niet in orde is zal blijken uit het klantbelevingsonderzoek. Waarop je mogelijk de KPI op beleving niet haalt. Schoonmakers en management van uw schoonmaakbedrijf moeten zichzelf elke dag afvragen: 'Waarom zouden klanten voor ons willen kiezen?'. Het antwoord ligt in de Kritieke Succes Factoren en niet in de Key Performance Indicators.

2.5. Kritieke succesfactoren

Kritieke succesfactoren van een organisatie zijn bepaalde activiteiten of processen die van groot belang zijn voor de organisatie. De succesfactoren bepalen in grote maten of de organisatie haar doestellingen en strategie kan behalen of niet. De factoren zijn van kritisch belang voor de organisatie. Het bepaalt vaak of de organisatie kan blijven bestaan of niet.

Het 'succes' wordt bepaald in mate waarin de organisatie slaagt om de doestellingen te behalen die de organisatie heeft gesteld. Het succes van de organisatie wordt bepaald door hoe de succesfactoren worden benut door de organisatie.

Prestatie-indicator

De kritieke succesfactoren worden meetbaar gemaakt. Dit wordt door middel van een prestatie indicator gedaan. Deze indicator is een meeteenheid voor de kritieke succesfactor. De meeteenheid wordt kwantitatief weergegeven aan de hand van drie kleuren, groen, geel en rood. De kleuren geven een beoordeling aan. Door vooraf de doelstelling te omschrijven en de resultaten (marge/streefwaarde/target) te benoemen zal bij het invoeren van de gegevens in een dashboard er een beoordeling uit komen.

Deze beoordeling zal bestaan uit:

Geel	Uitstekend / uitmuntend / onderscheidend
Groen	Voldoende tot goed
Rood	Onvoldoende tot slecht

Kritieke succesfactoren

- Service – kwaliteit – klantvriendelijkheid – betrouwbaar – goede klantenservice – weinig klachten;
- Efficiëntie – correct – interne communicatie – innoveren;
- Maatwerk – ontzorgen;
- Goed concept.

Prestatie indicatoren

- Percentage klachten;
- Dagen tot klacht is afgehandeld;
- In welke mate wordt de opdrachtgever ontzorgt;
- Hoeveel complimenten over klantvriendelijkheid.

2.6. Beschrijving dienstverlening, werkschema en logboek

Om naast de schouw een goede inschatting te kunnen maken van de verschillende locaties, hebben wij voor u de plattegronden met ruimtestaten toegevoegd in Bijlage 11: Plattegronden. Deze

plattegronden zijn met zorg opgesteld door de aanbestedende dienst. Het toevoegen van de plattegronden laat onverlet dat de inschrijver zelf geheel verantwoordelijk is voor het toetsen van deze plattegronden aan de werkelijkheid en middels de schouw de eventuele risico's kan inschatten.

Onderdeel 1

In het schoonmaakwerkprogramma zijn de dagelijks- en periodieke schoonmaakdienstverlening per locatie omschreven. Hierbij is er per locatie een werkprogramma gemaakt voor het schoonmaakonderhoud. De werkschema's hebben wij voor u toegevoegd in

Bijlage 8: Werkschema's schoonmaak onderhoud (onderdeel 1).

Daarnaast hebben wij in Bijlage 1: Inschrijvingsbiljet schoonmaak onderhoud (A1-onderdeel 1).

De dagelijkse begeleiding van de schoonmaakwerknemers moet geregeld zijn door middel van een daarvoor speciaal opgeleid meewerkend voorwerker en de communicatie voor dagelijkse besommeringen tussen opdrachtgever en -nemer verloopt via TOPdesk, dit is een platform voor servicemanagement.

De schoonmaakdienstverlening dienen te worden uitgevoerd op maandag tot en met vrijdag tussen onderstaande tijdstippen:

Locatie	Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag
Stadskantoor Roosendaalseweg 4	07.00 – 17.00	07.00 – 17.00	07.00 – 17.00	07.00 – 17.00	07.00 – 16.00
Vergadercentrum Markt 1	07.00 – 17.00	07.00 – 17.00	07.00 – 17.00	07.00 – 17.00	07.00 – 16.00
Van Goghkerk Raadhuisplein 2	Dit pand is vanaf 1 oktober 2024 eigendom geworden van stichting Vincent van Gogh. De Klavierruimte in de kerktoeren blijft echter eigendom van de gemeente. De toegang van het pand moet dus geregeld worden via de stichting.				
Trouwkerkje Van Bergenplein 1					07.00 – 12.00
Gemeentewerf Hermelijnweg 1	07.00 – 17.00	07.00 – 17.00	07.00 – 17.00	07.00 – 17.00	07.00 – 16.00
Begraafplaats Zundertseweg 12	07.00 – 17.00	07.00 – 17.00	07.00 – 17.00	07.00 – 17.00	07.00 – 16.00
Portocabine Kwadestraat	07.00 – 17.00	07.00 – 17.00	07.00 – 17.00	07.00 – 17.00	07.00 – 16.00
Portocabine Verschuurweg	07.00 – 17.00	07.00 – 17.00	07.00 – 17.00	07.00 – 17.00	07.00 – 16.00
Portocabine Nieuwe Kerkstraat	07.00 – 17.00	07.00 – 17.00	07.00 – 17.00	07.00 – 17.00	07.00 – 16.00

Werktijden voorzien van een "" moeten nog worden afgestemd met de betrokkenen gebouwbeheerders

De dienstverlening dient te worden uitgevoerd op alle werkdagen, niet zijnde christelijke of nationale feestdagen. Per jaar zullen de verplichte sluitingsdagen aan opdrachtnemer bekend worden gemaakt. Tijdens de zomervakantie wordt niet afgeweken van het reguliere schema en dient de opdrachtnemer zorg te dragen voor de continuïteit van de dienstverlening.

Onderdeel 2

Ook geldt dat in het bijgevoegde schoonmaakwerkprogramma alle specialistische dienstverlening is toegevoegd, zoals:

- Schrobben, strippen, conserveren, sprayen en opblokken van vloeren;
- Stomen van vloeren en wanden sanitaire ruimten;
- Onderhoud aan rieten stoeltjes in trouwkerkje.

In een separate bijlage bij de inschrijving dienen de uitvoering met daarbij de te gebruiken machines en middelen van de specialistische dienstverlening wordt omschreven.

De kosten van deze specialistische dienstverlening dient in Bijlage 1: Inschrijvingsbiljet schoonmaak onderhoud (A2-onderdeel 2) te worden vermeld en dienen achteraf na uitvoering apart gefactureerd te worden.

De schoonmaakwerkzaamheden in de kerktoeren van de Van Goghkerk vallen ook onder periodieke specialistische schoonmaakwerkzaamheden.

De begane grond en de 1^{ste} verdieping van de toren zijn eigendom van stichting Vincent Van Gogh. De overige verdiepingen zijn eigendom van de gemeente Etten-Leur.

Op de 4^{de} verdieping van de kerktoeren is een klavierruimte aanwezig waar de Beiaardier minimaal één keer per week het carillon bespeelt. Deze klavierruimte en de trappen er naar toe zijn opgenomen in het schoonmaakwerkprogramma.

De jaarplanning en de frequentie van deze werkzaamheden zal ik overleg met de Beiaardier worden afgestemd

Onderdeel 3:

In Bijlage 10: Werkschema glasbewassing (onderdeel 3) is een schema toegevoegd waarop per gebouw het aantal vierkante meters glas is opgegeven met daarbij aangegeven of het buitenglas, binnenglas of separatieglas betreft.

Glasbewassing dient uitgevoerd te worden tijdens werkdagen, tussen 07.30 en 17.00 uur.

De kosten van deze glasbewassing dienstverlening dient in Bijlage 1: Inschrijvingsbiljet schoonmaak onderhoud (A3-onderdeel 3) te worden vermeld en dienen achteraf na uitvoering apart gefactureerd te worden.

Onderdeel 4: Onderhoud en bijvullen koffieautomaten in gemeentelijke gebouwen.

Dit betreft dagelijkse schoonmaakwerkzaamheden en bijvullen van een 13 (dertien) koffieautomaten in de volgende gemeentelijke panden:

- Stadskantoor 8 koffieautomaten
- Vergadercentrum 3 koffieautomaten
- Gemeentewerf 2 koffieautomaten

Het schoonmaken en bijvullen dient uitgevoerd te worden tijdens werkdagen, tussen 07.00 en 17.00 uur. Onze voorkeur gaat uit om hiervoor minimaal twee medewerkers hiervoor instructies en begeleiding te verzorgen zodat bij eventueel wegvallen van een medewerker door ziekte en of verlof er altijd kwalitatieve vervanging is.

De kosten van deze dienstverlening dient in Bijlage 1: Inschrijvingsbiljet schoonmaak onderhoud (A4-onderdeel 4) te worden vermeld en dienen achteraf na uitvoering apart gefactureerd te worden.

2.7 Communicatie en logboek

- De opdrachtgever communiceert bij voorkeur digitaal via het Facilitair Servicepunt door middel van het service management-systeem TOPdesk aan de een afgevaardigde van de opdrachtnemer. In TOPdesk worden de verzoeken/meldingen geregistreerd en ook de afhandeling wordt daarin verwerkt.
- De verzoeken/meldingen wordt door een afgevaardigde van de opdrachtnemer dagelijks ingezien, de uitgezette acties genoteerd en verwerkt.
- In alle sanitaire ruimten dient door de opdrachtnemer een voorziening te worden aangebracht waardoor duidelijk zichtbaar is wanneer de eerstvolgende schoonmaakdienstverlening wordt verricht. Na de schoonmaakdienstverlening dient op deze voorziening duidelijk (zichtbaar en



leesbaar) het tijdstip en de naam van de uitvoerende medewerker te worden aangebracht. Een voorbeeld van een dergelijke afvinklijst sanitairgroepen dient als bijlage bij de inschrijving te worden gevoegd;

- Opdrachtgever en opdrachtnemer zullen elkaar, op eerste verzoek, alle voor een goed lopende operationele gang van zaken noodzakelijke zijnde gegevens verstrekken;
- Opdrachtgever en object-, project- rayon- en/of districtleiding van opdrachtnemer zullen met elkaar overleg voeren volgens onderstaand communicatieschema, teneinde de voortgang en de uitvoering van de dienstverlening te bespreken. In het communicatieschema is ook de frequentie van communicatie vastgelegd. Genoemde functionarissen van opdrachtnemer dienen volledig op de hoogte te zijn van de inhoud van het PvE en de overeenkomst. Tevens dienen de functionarissen over voldoende volmachten te beschikken om adequaat te kunnen handelen;
- Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zeven dagen per week, vierentwintig uur per dag, leidinggevend personeel van opdrachtnemer bereikbaar zal zijn in geval van calamiteiten.

COMMUNICATIESCHEMA			
Aanloop communicatieschema 1 ^e maand vanaf ingangsdatum van de overeenkomst			
Functionaris opdrachtnemer	Functionaris opdrachtgever	Communicatievorm en doel	Frequentie
Meewerkend voorwerker op locatie	Servicebalie / Gebouwbeheerder en/of teamleider	Uitsluitend via TOPdesk - Opmerkingen - Vragen - Klachten - Mededelingen	Dagelijks
Objectleiding	Accountmanager/ adviseur Facilitaire Diensten	Mondeling met schriftelijke rapportage - Vaststellen voortgang - Knelpunten schoonmaakonderhoud	Wekelijks
Rayon-districtleiding	Accountmanager/ adviseur Facilitaire Diensten	Mondeling met schriftelijke rapportage - Voortgang schoonmaakonderhoud - Planning periodieke en extra dienstverlening - Kwaliteitsmetingen en rapportages - Belevingsronde door gebouwen	Twee-wekelijks

Aanloop communicatieschema 1 ^e halfjaar (2 ^e maand van de overeenkomst tot en met de 6 ^e maand)			
Functionaris opdrachtnemer	Functionaris opdrachtgever	Communicatievorm	Frequentie
Meewerkend voorwerker op locatie	Facilitair Servicepunt/ Gebouwbeheerder en/of teamleider	Uitsluitend via TOPdesk - Opmerkingen - Vragen - Klachten - Mededelingen	Dagelijks
Objectleiding	Bedrijfsleider object	Mondeling met schriftelijke rapportage - Vaststellen voortgang - Knelpunten schoonmaakonderhoud	Maandelijks
Rayon-districtleiding	Accountmanager/ adviseur Facilitaire Diensten	Mondeling met schriftelijke rapportage - Voortgang schoonmaakonderhoud - Planning periodieke en extra	Per kwartaal

		dienstverlening - Kwaliteitsmetingen en rapportages - Belevingsronde door gebouwen	
Project-directieleiding	Accountmanager/ adviseur Facilitaire Diensten	Mondeling met schriftelijke rapportage - Bespreken resultaat afspraken omschreven in KPI's en KSF's	Halfjaarlijks

Communicatieschema na 1 ^e halfjaar van de overeenkomst en gedurende de rest van de overeenkomst (inclusief eventuele verlengingen)			
Functionaris opdrachtnemer	Functionaris opdrachtgever	Communicatievorm	Frequentie
Meewerkend voorwerker op locatie	Facilitair Servicepunt/ Gebouwbeheerder en/of teamleider	Uitsluitend via logboek - Opmerkingen - Vragen - Klachten - Mededelingen	Dagelijks
Objectleiding	Bedrijfsleider object	Mondeling met schriftelijke rapportage - Vaststellen voortgang - Knelpunten schoonmaakonderhoud	Twee- maandelijks
Rayon- districtleiding	Accountmanager/ adviseur Facilitaire Diensten	Mondeling met schriftelijke rapportage - Voortgang schoonmaakonderhoud - Planning periodieke en extra dienstverlening - Kwaliteitsmetingen en rapportages - Belevingsronde door gebouwen	Halfjaarlijks
Project- directieleiding	Accountmanager/ adviseur Facilitaire Diensten	Mondeling met schriftelijke rapportage - Bespreken resultaat afspraken omschreven in KPI's en KSF's	Jaarlijks

2.8 Medewerkers

2.8.1 Instructie uitvoerende medewerkers

Opdrachtgever vindt het belangrijk dat medewerkers van opdrachtnemer continu goed geïnformeerd worden over de uit te voeren dienstverlening en de wijze waarop uitvoering plaats dient te vinden. Opdrachtgever eist daarom een systeem dat medewerkers van opdrachtnemer informeert over huisregels, methoden en materialen en de uit te voeren dienstverlening waarbij het de voorkeur verdient dat mensen snel en eenvoudig kunnen bijhouden welke dienstverlening op een bepaalde dag zijn uitgevoerd. Deze gegevens over uitgevoerde dienstverlening dienen beschikbaar te zijn voor de opdrachtgever, zodat intensieve controle op de prestaties binnen bepaalde ruimtes mogelijk is.

2.8.2 Medewerkers opdrachtnemer

- a. De uitvoering van de “dienstverlening” vindt plaats onder toezicht van een voorwerker c.q. objectleid(st)er welke dient te beschikken over voldoende kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift, te zijn opgeleid en gediplomeerd op het gebied van moderne schoonmaakmethodieken;
- b. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het te werk gestelde personeel te allen tijde volledig op de hoogte is van de uit te voeren werkprogramma's schoonmaakonderhoud en glasbewassing;
- c. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de overeengekomen dienstverlening voortgang vinden in geval van onder andere ziekte, vakantie of afwezigheid op grond van enige andere reden van de door opdrachtnemer ingezet personeel;
- d. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat te allen tijde voor het verrichten van extra dienstverlening voldoende personeel ingezet wordt;
- e. Alle te werk gestelde medewerkers en door opdrachtnemer eventueel bij de uitvoering van de overeenkomst ingeschakelde derden, dienen uiterlijk drie (3) dagen voor de tewerkstelling schriftelijk bij de opdrachtgever te worden aangemeld;
- f. Alle medewerkers van opdrachtnemer en eventueel bij de uitvoering van de overeenkomst ingeschakelde derden, zijn verplicht bij uitvoering van het schoonmaakonderhoud en de glasbewassing herkenbare en correct gedragen werkkleding, eventueel voorzien van badge met foto, te dragen;
- g. Opdrachtnemer verklaart op de hoogte te zijn van de huisregels, reglementen en voorschriften van opdrachtgever en zijn personeel, en eventueel bij de uitvoering van de overeenkomst in te schakelen derden, daarvan in kennis te stellen. Opdrachtnemer verplicht zich, en staat er voor in, dat betreffende medewerkers en derden deze verplichting hebben aanvaard. Tijdens het verblijf in of bij een gebouw van de opdrachtgever dienen alle medewerkers van opdrachtnemer en eventueel bij de uitvoering van de overeenkomst in te schakelen derden,
 - Alle voorschriften op het gebied van veiligheid, gegeven door de beveiliging en/of functionarissen van opdrachtgever, op te volgen;
 - Een geheimhoudingsverklaring opgesteld door opdrachtgever dienen te ondertekenen;
 - Zich desgevraagd bij het beveiligingspersoneel van opdrachtgever te legitimeren;
 - Alle mogelijke voorzorgsmaatregelen te treffen ter voorkoming van letsel aan personen en/of schade aan goederen;
 - Bij het niet-naleven van aanwijzingen en/of (veiligheids-) voorschriften kunnen de hieruit voortvloeiende kosten en/of schade bij opdrachtnemer in rekening worden gebracht en kan de desbetreffende medewerk(st)er het verdere verblijf bij opdrachtgever worden ontzegd;
- h. Bij bezwaren van opdrachtgever ten aanzien van het gedrag van een medewerker van opdrachtnemer of eventueel bij de uitvoering van de overeenkomst in te schakelen derden, heeft opdrachtgever het uitdrukkelijke recht om bepaalde medewerkers af te wijzen en zal

opdrachtnemer terstond voor vervanging zorg dragen, zonder daarvoor extra kosten in rekening te brengen;

- i. Medewerkers van opdrachtnemer of eventueel bij de uitvoering van de overeenkomst in te schakelen derden dienen te voldoen aan de volgende voorwaarden:
 - Medewerkers dienen de Nederlandse taal, zowel mondeling als schriftelijk, voldoende te beheersen om de dienstverlening naar behoren uit te kunnen voeren;
 - Medewerkers dienen herkenbare werkkleding te dragen;
 - Medewerkers over juiste arbeidsmentaliteit te beschikken;
 - Medewerkers dienen de grenzen van het eigen handelen te kennen.
- j. Indien een medewerk(st)er van opdrachtnemer, of eventueel bij de uitvoering van de overeenkomst in te schakelen derden, zich schuldig maakt aan wangedrag, diefstal of ongeoorloofd gebruik van eigendommen van opdrachtgever zal aan de betrokkene met onmiddellijke ingang het verdere verblijf in en de toegang tot het gebouw worden ontzegd. Tevens zal aangifte bij de politie worden gedaan.

2.9 Verplichtingen opdrachtgever

- a. De opdrachtgever zorgt ervoor dat medewerkers van de opdrachtnemer op de in het werkrooster aangegeven tijden vrije toegang hebben tot de relevante ruimten en voorzieningen en dat deze zodanig bereikbaar zijn dat de medewerkers meteen met de dienstverlening kan aanvangen en naar behoren kan uitvoeren;
- b. Opdrachtgever zal het voor de dienstverlening benodigde water, elektriciteit en gas kosteloos ter beschikking stellen aan opdrachtnemer. Bij glasdienstverlening aan de buitenkant van het gebouw is het de opdrachtnemer toegestaan kosteloos gebruik te maken van eventueel aanwezige voorzieningen welke aan het gebouw ten behoeve van zulke dienstverlening zijn aangebracht;
- c. De opdrachtgever beschikt niet over zuig-schrobschoonmaakmachines, was- en droogmachines, hoogwerkers, werkwagens en/of schoonmaakmiddelen. In het Vergadercentrum, locatie Markt 1, is een aansluiting (water, elektra en afvoer) voor een was- en droogmachine aanwezig;
- d. Opdrachtgever zal, in overleg en indien beschikbaar, opdrachtnemer ruimten, zoveel mogelijk afsluitbaar, zoals werkkasten en dergelijke voor materiaalopslag ter beschikking stellen. In gebouwen waar geen werkkasten of onvoldoende ruimte aanwezig is, dienen schoonmaakmachines en materialen bij de uitvoering van de dienstverlening, te worden aangevoerd. In de werkkasten mogen, naast de benodigde materialen en machines, uitsluitend werkvoorraden van chemicaliën worden opgeslagen. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat voornoemde ruimten ordelijk, netjes en schoon blijven, dit ter genoegdoening van opdrachtgever. Beschikbaar gestelde ruimten kunnen door opdrachtgever gecontroleerd worden. Tevens zal opdrachtgever, in overleg en indien beschikbaar, voldoende faciliteiten, zoals garderobe, kleedruimte, berging en dergelijke ter beschikking stellen.

2.10 Verplichtingen opdrachtnemer

- a. De opdrachtnemer zorgt er zelf voor dat de juiste schoonmaakmachines, -gereedschappen, -materialen en/of middelen (waaronder afvalzakken) op locatie aanwezig zijn;
- b. Opdrachtnemer is verplicht voor de uitvoering van de dienstverlening schoonmaakmiddelen, gereedschappen, machines en dergelijke te gebruiken welke niet schadelijk zijn voor de gezondheid, voor de materialen zelf en voor het milieu. Oftewel de zogenaamde milieu-neutrale middelen en producten. Tussen opdrachtnemer en opdrachtgever zal vooraf overleg plaatsvinden over de in te zetten schoonmaakmiddelen;

- c. Opdrachtnemer wordt geacht bekend te zijn met en zich te houden aan de voor de uitvoering van de dienstverlening relevante wettelijke voorschriften en beschikkingen van overheidswege, voor zover deze op de dag van aanbesteding in werking zijn getreden of nadien in werking treden. De uit de naleving van deze voorschriften en beschikkingen voortkomende kosten en gevolgen zijn voor rekening van opdrachtnemer;
- d. Bij de uitvoering van de dienstverlening zal opdrachtnemer te allen tijde dienen te voldoen aan de veiligheidseisen, zoals deze in de Arbo-wet en andere toepasselijke regelgeving, zijn en/of worden opgesteld;
- e. Voor ontvangst van toegangspassen van toegangsdeuren, zal door een medewerk(st)er van opdrachtnemer een verklaring van ontvangst worden ondertekend;
- f. Toegangspas van toegangsdeuren zijn, zonder toestemming van de opdrachtgever, niet overdraagbaar aan anderen;
- g. In geval van verlies van, de door opdrachtgever aan opdrachtnemer ter beschikking gestelde toegangspassen, dient opdrachtnemer dit terstond te melden aan opdrachtgever. Bij verlies komen de vervangingskosten van toegangspas voor rekening van opdrachtnemer inclusief eventueel alle noodzakelijke andere gerelateerde te maken kosten;
- h. Opdrachtnemer is verplicht bij beëindiging van de overeenkomst alle ontvangen toegangspassen, op de laatste werkdag in te leveren;
- i. Gebruik van faciliteiten voor opdrachtnemer, dan wel zijn medewerk(st)ers, zoals koffieautomaten, kopieerapparatuur et cetera zijn uitsluitend toegestaan, indien hiervoor schriftelijk toestemming is verleend door een bevoegd persoon van opdrachtgever;

2.11 Kwaliteitsbeheersing en –controle

2.11.1 Algemeen

De opdrachtnemer verplicht zich om bij de uitvoering van de schoonmaakdienstverlening en het leveren van bijkomende diensten gebruik te maken van machines, gereedschappen en middelen van goede kwaliteit en met een goed werkresultaat, die geen risico's opleveren voor de veiligheid, gezondheid en het milieu.

2.11.2 Kwaliteitsniveau

De kwaliteit van het schoonmaakonderhoud dienst minstens te voldoen aan een AQL-waarde van: kantoorachtige ruimten 7%, verkeersruimten 7% en sanitaire ruimten 4% (zoals vastgelegd in de KMS-VSR kwaliteitsmeting – NEN NORM 2075).

2.11.3 Kwaliteitsbewaking

Dagelijkse kwaliteitsmeting

- a. Periodiek zal het schoonmaakbedrijf VSR-DKS kwaliteitsmetingen moeten verrichten. DKS staat voor **D**agelijks **K**ontrole **S**ysteem en dit meetsysteem is ontwikkeld om op dagelijks werkniveau sturing en begeleiding te bieden aan de werkvloer. De DKS-rapporten moeten periodiek met de beheerders van de panden en met de Adviseur Facilitaire Diensten worden besproken en aan de hand van deze DKS wordt op eenvoudige en efficiënte wijze inzicht verkregen in de kwaliteit van de uitgevoerde schoonmaakhandelingen. Het kwaliteitsniveau moet met behulp van het DKS zodanig worden bewaakt dat, ingeval van afwijkingen, direct maatregelen worden genomen, zodanig dat zelfs tijdens het schoonmaken zaken kunnen worden bijgestuurd.
- b. Tijdens de kwaliteitsmetingen worden tevens de periodieke “dienstverlening” gecontroleerd. In het Programma van Eisen zijn de overzichten verstrekt van de dagen en weeknummers, waarop de periodieke “dienstverlening” zullen worden verricht. Opdrachtnemer en opdrachtgever dienen bij wijzigingen in de aangegeven planning een nieuw overzicht aan elkaar te verstrekken. Zolang geen nieuwe planning afgegeven wordt, vinden de kwaliteitsmetingen plaats op basis van de in bezit zijnde planning;

Periodieke kwaliteitsmeting

- c. Naast de DKS-controlerondes zal in opdracht van de opdrachtnemer, daar waar nodig zogenaamde VSR (**V**ereniging **S**choonmaak **R**esearch) controles (output controle) gebruiken. Dit is een door TNO ontwikkeld systeem. Alleen speciaal daartoe opgeleide VSR-inspecteurs voeren deze metingen uit, en rapporteren daarover rechtstreeks naar de opdrachtnemer. De opdrachtgever ontvangt een kopie van de bevindingen. Deze controles meten of, in hoeverre, de opdrachtnemer de overeengekomen schoonmaakknormen waarmaken.

Belevingsmeting

Ook hechten we veel waarde aan de beleving van de schoonmaakkwaliteit. Daarvoor zal de opdrachtnemer in samenwerking met de opdrachtgever minimaal eenmaal per jaar een “belevings”-enquête moeten gebruiken. Deze kan ingevuld worden door gebruikers van de verschillende gemeentelijke gebouwen. Het resultaat van de enquête worden vergeleken met de “technische” kwaliteitsmetingen en worden tussen opdrachtnemer en opdrachtgever besproken. Tijdens dat gesprek zal in samenspraak afspraken worden gemaakt of aanpassingen van de dienstverlening nodig zijn.

De uitkomsten van alle controles worden door de opdrachtgever schriftelijk vastgelegd. Bij schriftelijke vastlegging dienen de volgende gegevens in ieder geval opgenomen te worden:

- Datum en tijdstip van de controle;
- Namen en functieniveaus van de functionarissen die de controle hebben uitgevoerd alsmede de naam en functieniveau van de functionaris van de opdrachtnemer (indien aanwezig);
- Bevindingen inzake de algemene kwaliteit van de door de opdrachtnemer geleverde prestaties;
- Bevindingen inzake de door de opdrachtnemer uit te voeren dienstverlening;
- Eventuele opmerkingen van de functionaris van de opdrachtnemer;
- In geval van geconstateerde tekortkomingen:
 1. Nadere omschrijving van de aard en ernst van de tekortkoming, de plaats en het betreffende gebouwonderdeel of voorziening;
 2. Een stappenplan dat ertoe leidt dat de tekortkomingen binnen maximaal twee weken na constatering verholpen zijn. Als richtlijn voor een redelijke termijn geldt: twee dagen voor dienstverlening met een uitvoeringsfrequentie van minimaal één maal per week en twee weken voor dienstverlening met een lagere uitvoeringsfrequentie.
- Ter definitieve vaststelling en accordering: de handtekening van de functionarissen van de opdrachtgever en opdrachtnemer.

Na afloop van de gestelde correctietermijn vindt er door de opdrachtgever opnieuw een controle plaats.

Indien blijkt dat het resultaat van de dienstverlening nog steeds onder het vastgestelde niveau ligt of dat de uitvoering nog in belangrijke mate afwijkt van het werkschema en/ of de bedoelde dienstverlening, terwijl de zelfwerkzaamheden van de opdrachtgever naar behoren worden uitgevoerd, deelt de opdrachtgever dit binnen 5 werkdagen na de herhalingscontrole schriftelijk mee aan de opdrachtnemer en wordt wederom een redelijke termijn gesteld om afwijkingen te herstellen.

Indien blijkt dat binnen de gestelde (tweede) termijn de afwijkingen niet hersteld zijn, stelt de opdrachtgever de opdrachtnemer schriftelijk in gebreke. Vóór de ingebrekestelling verzekerd de opdrachtgever zich ervan dat de onvoldoende schoonmaakkwaliteit niet het gevolg is van onvoldoende uitvoering van de eigen taken.

Indien binnen de gestelde redelijke termijn in de ingebrekestelling de opdrachtnemer niet voor herstel heeft zorg gedragen, dan heeft de opdrachtgever het recht om:

- a. als boete een korting van 10% op het factuurbedrag van de betreffende betalingstermijn in te houden;
- en/of
- b. de overeenkomst te ontbinden zonder rechterlijke tussenkomst. De opdrachtgever deelt dit bij aangetekend schrijven aan de opdrachtnemer mee
- en/of
- c. per direct een boete van 6% van het contractueel overeengekomen omzetvolume per kalenderjaar op te eisen.

2.12 Milieu

De opdrachtgever stelt de volgende eisen ten aanzien van milieuvriendelijkheid:

- Er wordt gebruik gemaakt van doseersystemen (doseerstation, doseerapparaat of doseerpatroon) voor het verdunnen van de schoonmaakproducten tot de gebruiksuplossing;
- Er wordt gebruik gemaakt van navulbare verpakkingen van schoonmaakmiddelen;
- Aan de keuze van schoonmaakproducten dienen milieucriteria ten grondslag te liggen, zoals onder andere (maar niet uitputtend) afbreekbaarheid, eutrofiëring humane toxiciteit, aquatische toxiciteit, bio-accumulatie, huidvriendelijkheid, oorsprong van de grondstoffen, verpakking, informatie en dosering;
- Er wordt, waar dit schoonmaak-technisch en hygiënisch verantwoord is, schoongemaakt met microvezeldoekjes zonder gebruikmaking van een schoonmaakmiddel;
- De opdrachtnemer draagt zorg voor een opleiding, training en/of instructie van het leidinggevende en uitvoerende schoonmaakpersoneel waarin aandacht wordt besteed aan het minimaliseren van de milieubelasting van schoonmaakactiviteiten in bedrijfskantoren;

2.13 Klachtenprocedure

Klachten gemeld door de contactpersoon van de opdrachtgever dienen schriftelijk de volgende werkdag te worden bevestigd met daarbij aangegeven een redelijke termijn waarin de geconstateerde afwijking zal zijn hersteld. Als richtlijn voor een "redelijke" termijn geldt:

- Voor dienstverlening met een uitvoeringsfrequentie van minimaal éénmaal per week, twee werkdagen;
- Voor dienstverlening met een lagere uitvoeringsfrequentie, twee weken.

3. Contractuele voorwaarden

De opdrachtnemer dient gedurende de opdracht te blijven voldoen aan de gestelde eisen.

3.1. Vorm en duur van de overeenkomst

3.1.1. Vorm van de overeenkomst

De opdracht betreft een meerjarenovereenkomst. De opdracht wordt vastgelegd in een overeenkomst tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer. Een concept overeenkomst is bijgevoegd in bijlage 6.

Op deze opdracht zijn in volgorde van belangrijkheid van toepassing:

- De overeenkomst;
- De Nota('s) van inlichtingen inclusief bijlagen;
- Het beschrijvend document Aanbesteding Schoonmaak, Glasbewassing en Aanverwante Facilitaire Dienstverlening met kenmerk siw009789 d.d. 12-12-2024 inclusief bijlagen;
- De Algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten gemeente Etten-Leur;
- De inschrijving van de opdrachtnemer inclusief bijlagen.

Indien sprake is van strijdigheid tussen bovenstaande documenten, prevaleert het document dat het hoogste in rangorde staat. Alle hierboven genoemde documenten, inclusief bijlagen, maken onderdeel uit van de aanbestedingsdocumenten.

3.1.2. Duur van de overeenkomst

De ingangsdatum van de overeenkomst is 1 mei 2025. De overeenkomst heeft een vaste looptijd van drie (3) jaar. De vaste looptijd van de overeenkomst eindigt van rechtswege op 30 april 2028. De overeenkomst kan vijf (5) keer worden verlengd voor de duur van één jaar. De overeenkomst eindigt van rechtswege na de laatste verlenging.

Zoals genoemd in paragraaf 1.2.2. is deelname aan deze aanbestedingsprocedure voorbehouden aan sociale werkplaatsen en aan ondernemers die de maatschappelijke en professionele integratie van gehandicapten of kansarmen tot hoofddoel hebben. Opdrachtgever is voornemens om een contractduur van 3 jaar plus 5 optiejaren aan te gaan in verband met de complexiteit in het aansturen van deze doelgroep. Daarnaast zijn deze medewerkers gebaad bij een stabiele en rustige omgeving en zekerheid met betrekking tot hun werk.

Er is geen sprake van stilzwijgende verlenging. Een eventuele verlenging dient schriftelijk te worden bevestigd. Opdrachtgever geeft tenminste drie maanden voor het aflopen van de overeenkomst schriftelijk aan dat de overeenkomst wordt verlengd. Eventuele verlenging geschiedt onder gelijkblijvende condities en voorwaarden.

3.1.3. Wijzigingen van de overeenkomst

Wijzigingen in de overeenkomst, zijnde niet wezenlijke wijzigingen, alsmede aanvullingen daarop, zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht tenzij deze schriftelijk zijn bevestigd.

3.1.4. Van toepassing zijnde voorwaarden

Op deze aanbesteding en de daaruit voortvloeiende overeenkomst zijn de 'Algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten gemeente Etten-Leur' van toepassing. Deze zijn te vinden in bijlage 5.

Eventuele verkoop- en/of leveringsvoorwaarden van de inschrijver of andersluidende voorwaarden worden nadrukkelijk van de hand gewezen, ongeacht het moment dat deze ter hand zijn gesteld.

Gebruik van standaard briefpapier in de inschrijving waarin een standaardbepaling is opgenomen over/voor toepasselijkheid van de algemene voorwaarden, zal de aanbestedende dienst opvatten als een kennelijke vergissing en dit ook als zodanig bij inschrijver verifiëren.

3.2. Financiële bepalingen

3.2.1 Tarieven

Prijzen van de gevraagde dienstverlening dienen te worden opgenomen in Bijlage 1: Inschrijfbiljet.

- Onderdeel A1: Inschrijvingsbiljet schoonmaak onderhoud (onderdeel 1);
- Onderdeel A2: Inschrijvingsbiljet specialistische schoonmaakwerkzaamheden (onderdeel 2);
- Onderdeel A3: Inschrijvingsbiljet glasbewassing (onderdeel 3) en;
- Onderdeel A4: Inschrijvingsbiljet onderhoud en bijvullen koffieautomaten (onderdeel 4).

Prijzen dienen vermeld te worden in euro's (exclusief BTW), geldend per aanbiedingsdatum. Deze all-in tarieven zijn inclusief alle mogelijke kosten zoals bijvoorbeeld maar niet uitputtend reis- en verblijfkosten, kledingkosten, administratiekosten, reprocosten, opleidingskosten en dergelijke en dienen gebaseerd te zijn op een hoogwaardige kwalitatieve dienstverlening en uitvoering. Voor de dienstverlening schoonmaakonderhoud, specialistische reiniging, glasbewassing en voor het onderhoud en bijvullen koffieautomaten zijn plafondbedragen opgenomen.

Indien de opdrachtnemer op verzoek van of door toedoen van opdrachtgever extra dienstverlening dient te verrichten, is er sprake van meerwerk. Meerwerk dient schriftelijk tussen partijen te worden overeengekomen. Daarbij dienen telkens ten minste de consequenties te worden vastgelegd aangaande termijnen, prijzen en functionaliteiten. Indien de opdrachtnemer meent dat van meerwerk sprake zal zijn, zal hij hiervan per omgaande melding maken aan de opdrachtgever.

Tot meerwerk wordt niet gerekend additionele dienstverlening die de opdrachtnemer redelijkerwijs bij het sluiten van de overeenkomst had kunnen of moeten voorzien.

3.2.2 Prijsstelling schoonmaakonderhoud

Voor de totale prijsstelling van de schoonmaakdienstverlening en aanverwante facilitaire dienstverlening, zoals genoemd in dit beschrijvend document een vaste aanneemsom per jaar op te nemen.

Voor al deze dienstverlening heeft opdrachtgever een plafondbedrag opgenomen van **€ 197.895,00** per jaar.

De totale aanneemsom voor regulier schoonmaakonderhoud volgt direct uit het schema dat is toegevoegd in Bijlage 1: Inschrijvingsbiljet schoonmaak onderhoud (onderdeel A1). Hierin dient u op basis van de verschillende ruimten, vierkante meters, frequentie, in te zetten uren en uurtarief een totale aanneemsom te berekenen.

Voor de dagschoonmaakkosten heeft opdrachtgever een plafondbedrag opgenomen van **€ 131.600,00** per jaar.

Voor de specialistische dienstverlening dient u een vaste all-in prijs per activiteit te benoemen, waarna deze vermenigvuldigd zullen worden met de aantallen voor specialistisch onderhoud. Ook hieruit vloeit een totale aanneemsom specialistisch onderhoud voort.

De totale aanneemsom voor specialistisch schoonmaakonderhoud volgt direct uit het schema dat is toegevoegd in Bijlage 1: Inschrijvingsbiljet schoonmaak onderhoud (A2 - onderdeel 2). Hierin dient u

op basis van de verschillende ruimten, vierkante meters, frequentie, in te zetten uren en uurtarief een totale aanneemsom te berekenen.

Het plafondbedrag voor alle specialistische dienstverlening is vastgesteld op **€ 22.940,00** op jaarbasis. Deze specialistische dienstverlening kan enkel gefactureerd worden, nadat de opdrachtgever de uitvoering van het werk heeft gecontroleerd en hij voor akkoord heeft getekend. De akkoordverklaring met handtekening dient als bijlage bij de factuur te worden gevoegd;

De periodieke schoonmaakwerkzaamheden in de toren van de Van Goghkerk valt onder specialistische schoonmaakwerkzaamheden.

3.2.3 Prijsstelling glasbewassing

De totale aanneemsom per jaar voor glasbewassing volgt direct uit het schema dat is toegevoegd in Bijlage 1: Inschrijvingsbiljet glasbewassing (A3 - onderdeel 3). Hierin dient u op basis van de verschillende gebouwen, vierkante meters, frequentie, in te zetten uren en uurtarief een totale aanneemsom per jaar te berekenen.

Voor deze dienstverlening heeft de aanbestedende dienst een plafondbedrag opgenomen van **€ 19.935,00** per jaar.

3.2.4 Prijsstelling onderhoud en bijvullen koffieautomaten

De totale aanneemsom per jaar voor onderhoud en bijvullen koffieautomaten volgt direct uit het schema dat is toegevoegd in Bijlage 1: Inschrijvingsbiljet Onderhoud en bijvullen koffieautomaten (A4 - onderdeel 4).

Voor deze dienstverlening heeft de aanbestedende dienst een plafondbedrag opgenomen van **€ 23.420,00** per jaar.

Voor al deze dienstverlening benoemd in dit beschrijvend document heeft opdrachtgever een totaal plafondbedrag opgenomen van **€ 197.895,00** per jaar.

3.2.5 Indexering

Het eerste contractjaar gelden de tarieven zoals vermeld op het inschrijvingsbiljet. Opdrachtnemer heeft het recht om jaarlijks, voor het eerst op 1 januari 2026, de tarieven te indexeren maximaal conform de jaarmutatie voor het CBS-prijsindexcijfer, inzake Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur: 812 schoonmaakbedrijven: Dienstenprijzen. Dit indexcijfer is te vinden via:

[StatLine - Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers \(2020=100\)](#)

De aangeboden prijzen voor het schoonmaakonderhoud en glasbewassing zijn gedurende de eerste 8 maanden van de overeenkomst vast. Voor de daarop volgende jaren heeft de opdrachtnemer het recht de tarieven aan te passen tot een maximum conform de jaarmutatie voor het CBS-prijsindexcijfer, inzake Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur: 812 schoonmaakbedrijven: Dienstenprijzen, te beginnen op 1 januari 2026.

De basis hiervoor vormt de stijging van dit prijsindexcijfer over 12 maanden voorafgaand aan de maand augustus van het voorgaande kalenderjaar. (tariefaanpassing per 01 januari 2026 wordt dus berekend over augustus 2024 t/m augustus 2025, respectievelijk 01 januari 2027 over augustus 2025 t/m augustus 2026).

De prijsindexeringen kunnen alleen plaats vinden per 1 januari en dienen uiterlijk op 15 november daaraan voorafgaand aan de gemeente schriftelijk kenbaar gemaakt te worden. Inhaalslagen voor niet toegepaste prijsaanpassingen zijn niet mogelijk.

Een voorbeeld van de berekening van het CBS-prijsindexcijfer 1 januari 2025 (7,1%) is in bijlage 12 toegevoegd.

3.2.6. Facturatie en betaling

Onderdeel 1 en 4

De facturatie voor dagelijkse- en wekelijkse schoonmaakdienstverlening en het schoonmaken en bijvullen van koffieautomaten zal geschieden in 12 maandelijkse vaste termijnen op basis van de totaalprijs (aanneemsom A) die volgt uit het inschrijvingsbiljet.

De kosten voor specialistische dienstverlening kunnen, na controle en aftekening van de dienstverlening door de opdrachtgever, per uitgevoerde ronde/activiteit worden gefactureerd.

Facturen betrekking hebbende op dagelijkse- en wekelijkse “dienstverlening” dienen elke maand te worden ingediend, maximaal drie weken na afloop van de desbetreffende maand.

Facturen betrekking hebbende op specialistische dienstverlening zoals:

- Schrobben, strippen, conserveren, sprayen en opblokken van vloeren;
- Stomen van sanitaire ruimten;
- Onderhoud aan rieten stoeltjes in trouwkerkje;
- Lichtarmaturen klamvochtig afnemen.

dienen maximaal drie weken na uitvoering van de desbetreffende dienstverlening te worden ingediend.

Onderdeel 2 en 3

De facturatie van de specialistische dienstverlening zal plaatsvinden nadat de werkzaamheden zijn uitgevoerd conform planning. De kosten van de dienstverlening kunnen maximaal 3 weken na uitvoering van de dienstverlening, na controle en aftekening van de dienstverlening door de opdrachtgever, per uitgevoerde ronde worden gefactureerd.

De facturatie van de glasbewassing zal plaatsvinden nadat de werkzaamheden zijn uitgevoerd conform planning. Ook deze kosten kunnen maximaal 3 weken na uitvoering van de dienstverlening, na controle en aftekening van de dienstverlening door de opdrachtgever, per uitgevoerde ronde worden gefactureerd.

Facturen dienen digitaal ingediend te worden bij:

Facturen@etten-leur.nl

T.a.v. Gemeente Etten-Leur

Team Facilitaire Diensten

De heer H.C.W.A. (Harry) Smit

Postbus 10100

4870 GA Etten-Leur

Met vermelding van:

- NAW-gegevens van de leverancier;
- Naam en kenmerk van de overeenkomst;
- Specificatie van de geleverde diensten;
- Maand van uitvoering;
- Locatie/ objectplaats.

Bij correcte facturering zal betaling door opdrachtgever binnen 30 dagen (in afwijking van de inkoopvoorwaarden) na datum ontvangst factuur geschieden op de door opdrachtnemer aangegeven bankrekening. Als datum van betaling wordt aangemerkt de datum, waarop de verschuldigde bedragen bij opdrachtgever zijn afgeschreven.

3.3 Nulmeting

Na gunning zal er een nulmeting gehouden worden waarbij de nieuwe opdrachtnemer in het bijzijn van de huidige opdrachtnemer een controleronde zal lopen. De huidige opdrachtnemer zal in de gelegenheid gesteld worden de terecht geconstateerde op- en/ of aanmerkingen te herstellen, dan wel hierover met de nieuwe opdrachtnemer afspraken te maken. Dit alles zodanig dat hieraan voor de opdrachtgever geen verdere kosten verbonden zullen zijn.

4. Aanbestedingsprocedure

4.1. Schouw

Er wordt tijdens de aanbestedingsprocedure een schouw georganiseerd.

De schouw staat gepland op **dinsdag 14 januari 2025 om 09.30 uur** Het doel van de schouw is de potentiële inschrijvers in de gelegenheid te stellen zich een goed beeld te vormen van de opdracht.

De schouw zal plaatsvinden op de volgende locatie:

Start 09.30 uur Stads kantoor, Roosendaalseweg 4 te Etten-Leur

Potentiële inschrijvers kunnen zich aanmelden voor de schouw via de berichtenbox van TenderNed tot uiterlijk **vrijdag 20 december 2024**. Er mogen maximaal twee (2) personen van de potentiële inschrijver aanwezig zijn bij de schouw. Gelieve bij uw aanmelding de namen, functies en emailadressen van de aanwezige personen te vermelden.

Op vragen zal tijdens de schouw niet worden ingegaan. Voor het stellen van vragen naar aanleiding van de schouw wordt verwezen naar de alinea “Nota van Inlichtingen” van dit beschrijvend document.

4.2. Nota van Inlichtingen

Alle houders van dit beschrijvend document hebben de mogelijkheid om vragen te stellen. Vragen dienen digitaal via TenderNed middels de vragenmodule te worden ingediend tot uiterlijk **dinsdag 28 januari 2025 om 10.00 uur**.

Alle gestelde vragen met de bijbehorende antwoorden, evenals aanvullingen of wijzigingen van de aanbestedende dienst, worden geanonimiseerd op schrift gesteld in een Nota van Inlichtingen. Vragen kunnen doorlopend gesteld worden tot de deadline. Indien mogelijk zullen ontvangen vragen tussentijds (dus eerder) worden beantwoord via TenderNed, een en ander naar oordeel van de aanbestedende dienst. De Nota(s) van inlichtingen maakt/maken onlosmakelijk onderdeel uit van de aanbestedingsstukken.

Als u zwaarwegende redenen heeft om uw vraag (en het antwoord) niet voor alle betrokkenen van de aanbesteding inzichtelijk te maken, vink dan “individueel behandelen” aan in TenderNed. De aanbestedende diensten bepalen welke vragen wel of niet voor alle geïnteresseerden worden gepubliceerd. In sommige gevallen zullen de aanbestedende diensten uw vraag bewerken/ aanpassen mochten zij de vraag openbaar publiceren. Dit zal echter niet altijd het geval zijn. U bent zelf verantwoordelijk voor de vragen die u stelt en welke informatie u hierbij geeft.

De aanbestedende dienst streeft ernaar de Nota van Inlichtingen op **vrijdag 7 februari 2025** via TenderNed te publiceren. Tevens zullen alle invulbijlagen in bewerkbaar format gepubliceerd worden. Tevens zullen alle invulbijlagen in bewerkbaar format gepubliceerd worden.

4.3. Indiening van de inschrijving

De indiening van de inschrijving kan uitsluitend digitaal plaatsvinden via de digitale kluis van TenderNed tot **uiterlijk donderdag 6 maart 2025 om 10.00 uur**. Dit is een fatale termijn.

De inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het tijdig, juist en volledig indienen van de inschrijving. Het is niet mogelijk na het hierboven vermelde tijdstip een inschrijving in te dienen, daar de toegang tot de digitale kluis in TenderNed wordt geblokkeerd. De aanbestedende dienst adviseert u derhalve om tijdig documenten in te dienen en dus niet te wachten tot een half uur voor het sluiten van de digitale

kluis. Technische problemen zoals het uitvallen van een internetverbinding of een storing van TenderNed vallen onder het risico van de inschrijver. Indien storingen zich voordoen dient dit tijdig gemeld te worden bij TenderNed en de contactpersoon van de aanbesteding. De aanbestedende dienst zal op dat moment overwegen of en welke maatregelen er genomen worden.

Let op: vergeet niet bij de inschrijving alle benodigde documenten te uploaden in de TenderNed omgeving!

Opening

De opening van de inschrijvingen is niet openbaar.

4.4. Uniform Europees Aanbestedingsdocument en mogelijkheden voor inschrijving

4.4.1. Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Bij deze aanbesteding wordt het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) gehanteerd.

De aanbestedende dienst plaatst de volgende opmerkingen over het UEA:

- De aanbestedende dienst vertrouwt erop dat de inschrijver dit UEA volledig en naar waarheid invult. Het UEA dient rechtsgeldig ondertekend te worden door een vertegenwoordiger van de inschrijver die vertegenwoordigingsbevoegd is;
- Wanneer inschrijvers in combinatie inschrijven, van onderaanneming gebruik maken of een beroep doen op de bekwaamheid van derden, wordt benadrukt dat onderdeel II volledig en juist ingevuld dient te worden;
- Bij onderdeel III A zijn de verplichte uitsluitingsgronden, welke van toepassing zijn op deze opdracht, aangevinkt. Dit onderdeel dient beantwoord te worden door de inschrijver;
- Bij onderdeel III B en III C zijn de facultatieve uitsluitingsgronden, welke van toepassing zijn op deze opdracht, aangevinkt. Deze onderdelen dienen beantwoord te worden door de inschrijver;
- Door onderdeel IV in te vullen geeft de inschrijver aan of hij voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen. Deze geschiktheidseisen heten in het UEA selectiecriteria;
- Onderdeel V van het UEA is niet van toepassing;
- Bij deel VI dient er rechtsgeldig ondertekend te worden. Een handtekening op het inschrijvingsbiljet geldt ook als een ondertekening van het UEA.

4.4.2. Mogelijkheden voor inschrijving

Een inschrijver kan zich op een van de volgende wijzen inschrijven op de opdracht:

Zelfstandig

De inschrijver voldoet aan de geschiktheidseisen en kan zelfstandig de opdracht uitvoeren.

Inschrijving in combinatie

Een combinatie van partijen dient zich aan te melden als één inschrijver. Bij inschrijving dient door de combinatie te worden aangegeven dat:

- a) de leden van de combinatie zich gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de volledige en juiste uitvoering van de overeenkomst in al zijn onderdelen, en;
- b) de naam van de combinant die als penvoerder namens de combinatie zal fungeren.

Indien er ingeschreven wordt in combinatie, dient dit te worden vermeld in deel II van het UEA. Wanneer er in combinatie wordt ingeschreven, is het afzonderlijk inschrijven door één van de combinanten, alleen of in combinatie met anderen, niet toegestaan.

In geval van een combinatie van inschrijvers dient voldaan te worden aan de volgende voorwaarden:

- De gevraagde gegevens en bewijsstukken dienen overlegd te worden;
- Let op: Alle partijen dienen afzonderlijk een UEA in te vullen welke ondertekend dient te worden door de rechtsgeldige vertegenwoordiger van de betreffende onderneming;
- Ondernemingen die geacht worden te behoren tot hetzelfde concern en betrokken zijn bij meer dan één inschrijving dienen aan te tonen dat zij onafhankelijk van elkaar hun inschrijving opstellen en dat de inschrijving niet tot stand zal komen onder invloed van een overeenkomst, besluit of gedragingen in strijd met het Nederlandse of Europese mededingingsrecht. Voor toepassing van deze bepalingen worden rechtspersonen en vennootschappen die:
 - aan elkaar zijn gelieerd op een wijze als bedoeld in artikel 2:24a BW; of
 - met elkaar zijn verbonden in een groep als bedoeld in artikel 2.24b BW; of
 - aan elkaar zijn gelieerd in een aan voornoemde artikelen vergelijkbare rechtsvormen naar buitenlands recht;
 - als één rechtspersoon of vennootschap beschouwd.

Indien men zich niet aan bovenstaande houdt, dan is de inschrijving ongeldig en wordt de inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Inschrijving met onderaanneming

Inschrijvers mogen gebruik maken van onderaanneming. Indien van toepassing dient dit in het UEA ingevuld te worden.

De opdrachtnemer is en blijft te allen tijde verantwoordelijk voor dat deel van de dienstverlening dat in onderaanneming wordt gedaan.

Beroep op bekwaamheid van derden

Indien de inschrijver zich beroept op de technische bekwaamheid van andere natuurlijke of rechtspersonen dient de inschrijver:

- a) de aanbestedende dienst aan te tonen dat hij daadwerkelijk en onherroepelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen van de natuurlijke of rechtspersonen;
- b) de natuurlijke of rechtspersonen ook daadwerkelijk en onherroepelijk in te zetten bij de uitvoering van de opdracht, voor zover het de onderdelen betreft waarop de technische bekwaamheid betrekking heeft. Indien de opdracht aan de inschrijver wordt gegund is hij tot deze inzet verplicht.

Indien de inschrijver zich beroept op bekwaamheid van derden dient de inschrijver dit in te vullen in het UEA en tevens hiervoor op eerste verzoek binnen de gestelde termijn bewijsstukken hiervoor te verstrekken. Let op: De partij waar een beroep op wordt gedaan dient afzonderlijk een UEA in te vullen welke ondertekend is door de rechtsgeldige vertegenwoordiger van de betreffende onderneming.

Als bewijsstuk kan onder meer dienen een ter zake gesloten (onderaannemings-) overeenkomst of een ter zake door de inschrijver en de natuurlijke of rechtspersoon opgestelde, gedateerde en rechtsgeldig ondertekende verklaring, dit ter beoordeling van de aanbestedende dienst.

Voorbehouden opdracht

Wij wijzen u erop dat de uitvoering van de opdracht is voorbehouden aan sociale werkplaatsen en aan ondernemers die de maatschappelijke en professionele integratie van gehandicapten of kansarmen tot hoofddoel hebben (kwalitatieve eis). Tenminste 30% van de werknemers van deze werkplaatsen of ondernemingen zijn gehandicapte of kansarme werknemers (kwantitatieve eis).

Dit betekent dat:

- Bij zelfstandige inschrijving door een sociale werkplaats of ondernemer voldaan dient te worden aan zowel de kwalitatieve als kwantitatieve eisen uit paragraaf 1.2.2;
- In geval van gebruikmaking van onderaanneming door een sociale werkplaats of ondernemer de sociale werkplaats of ondernemer als hoofdaannemer dient te voldoen aan zowel de kwalitatieve als de kwantitatieve eisen uit paragraaf 1.2.2 en de onderaannemer in ieder geval dient te voldoen aan de kwantitatieve eis uit paragraaf 1.2.2;
- Bij sociale werkplaatsen of ondernemers die inschrijven in combinatie, alle combinanten dienen te voldoen aan zowel de kwalitatieve als kwantitatieve eisen uit paragraaf 1.2.2; en
- Bij een beroep op bekwaamheden van een derde door een sociale werkplaats of een ondernemer, de derde (eveneens) dient te voldoen aan de kwantitatieve eis uit paragraaf 1.2.2.

4.5. Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

4.5.1. Uitsluitingsgronden en bewijsmiddelen

De uitsluitingsgronden die van toepassing zijn op deze aanbesteding zijn geselecteerd in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) in bijlage 4.

Nadat de gunningsbeslissing is medegedeeld, zal aanbestedende dienst aan de inschrijver aan wie zij voornemens is de opdracht te gunnen, vragen om bewijsstukken zoals vermeld in artikel 2.89 van de Aanbestedingswet 2012 in te dienen.

Voor deze aanbesteding worden de volgende bewijsmiddelen opgevraagd:

- Kopie van het uittreksel uit het beroeps- of handelsregister, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden;
- Gedragsverklaring aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan twee jaar;
- Verklaring omtrent betalingsgedrag van de belastingdienst, die op het tijdstip van het indienen van de Offerte, niet ouder is dan zes maanden.

De inschrijver dient de opgevraagde bewijsmiddelen binnen zeven (7) kalenderdagen na het daartoe gedane verzoek te overleggen aan de aanbestedende dienst.

In voorkomende gevallen dat één of meerdere van de beschreven bewijsstukken niet of niet volledig kan worden overlegd, zal de inschrijving ongeldig worden verklaard en daarmee worden uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

LET OP: Het aanvragen van een gedragsverklaring of een verklaring van de belastingdienst neemt enige tijd in beslag. Wij adviseren u dan ook deze aanvraag, indien nodig, te doen gedurende de aanbestedingsperiode zodat, wanneer de aanbestedende dienst deze documenten opvraagt, de documenten binnen de gestelde termijn kunnen worden aangeleverd.

Inschrijvingen van inschrijvers op wie één of meer van de uitsluitingsgronden zoals omschreven in het UEA van toepassing zijn, zijn ongeldig en worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

4.5.2. Uitsluiting Russische partijen

De Europese Unie heeft op 8 april 2022 sancties ingesteld tegen Rusland. Met dit vijfde sanctiepakket heeft de Europese Unie een verbod ingesteld op het (direct of indirect) gunnen en voortzetten van overheidsopdrachten aan een Russische partij.

Onder Russische partijen wordt verstaan:

- personen met een Russische nationaliteit en personen of rechtspersonen (bedrijven, entiteiten of organen) die gevestigd zijn in Rusland;
- rechtspersonen (ook wanneer in Nederland of een ander land dan Rusland gevestigd) die voor meer dan 50% eigendom zijn van een persoon of rechtspersoon zoals hierboven genoemd;
- personen of rechtspersonen (gevestigd in Rusland of een ander land) die handelen in belang van of op aanwijzing van een (rechts)persoon zoals hierboven genoemd;
- niet-Russische entiteiten, waarbij meer dan 10% van de contractwaarde geleverd wordt door onderaannemers, leveranciers of entiteiten die als Russische entiteit kunnen worden aangemerkt op basis van het bovenstaande.

Indien een inschrijver het vermoeden heeft van deelname aan deze aanbestedingsprocedure door een Russische partij, dan dient zij dit direct aan de aanbestedende dienst kenbaar te maken. De officiële of gepubliceerde EU-regelgeving is bindend als de bovenstaande weergave onvolledig of niet conform regelgeving is.

In verband met mogelijke deelname van Russische partijen verzoekt de aanbestedende dienst u om bijlage 2 volledig in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen. Het niet of onvolledig invullen of niet bij inschrijving overleggen van de Eigen Verklaring Sanctiepakket Rusland (hierna: Eigen Verklaring) kan leiden tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure. Door middel van vorenstaande Eigen Verklaring verklaart inschrijver dat het vorenstaande niet op hem van toepassing is.

Een ondernemer die in combinatie met (een) andere ondernemer(s) - waaronder tijdelijke samenwerkingsverbanden - deelneemt aan een aanbestedingsprocedure, moet zowel zijn eigen Eigen Verklaring, alsook de afzonderlijke Eigen Verklaring van de combinant indienen. Als er meerdere combinanten zijn, moet voor elke combinant een afzonderlijke Eigen Verklaring te worden ingediend.

4.5.3. Geschiktheidseisen

De aanbestedende dienst stelt de volgende geschiktheidseisen:

Geschiktheidseis	Omschrijving	Bewijsmiddelen
Technische en beroepsbekwaamheid Schoonmaken van kantoorgebouwen	Aantoonbare ervaring met het schoonmaken van kantoorgebouwen met minimaal twee verschillende locaties. Eén (1) referentie met een minimale totale opdrachtwaarde van € 100.000,00 op jaarbasis.	Indienen bij inschrijving: Door middel van het invullen en indienen van Deel IV van het UEA en een naar waarheid ingevulde <u>bijlage 4: Referentie</u> , verklaart inschrijver dat de inschrijver voldoet aan de gestelde kerncompetentie. Deze referentie mag niet ouder zijn dan drie (3) jaar op het moment van inschrijving. Op eerste verzoek in te dienen bewijsmiddel na gunningsbeslissing: Inschrijver dient aan te tonen dat hij beschikt over deze kerncompetentie door het overleggen van een <u>tevredenheidsverklaring</u> waaruit blijkt dat de opdracht naar volle tevredenheid ten aanzien van de aspecten tijd, kwaliteit en geld is uitgevoerd.

Geschiktheidseis	Omschrijving	Bewijsmiddelen
Technische en beroepsbekwaamheid	Voor ondernemingen (zelfstandig, in combinatie of als hoofdaannemer inschrijvend), niet zijnde sociale werkplaatsen dient de inschrijving ook onderstaande documenten te bevatten:	Indienen bij inschrijving: Door middel van het invullen en indienen van Deel IV van het UEA verklaart inschrijver dat de inschrijver voldoet aan de gestelde certificering. Indien inschrijver zich beroept op gelijkwaardigheid, dient dit in de inschrijving aangegeven te worden en zal de aanbestedende dienst deze gelijkwaardigheid toetsen.
Uittreksel van de statuten	- Een uittreksel van de statuten van de inschrijver waarin is opgenomen dat de onderneming van inschrijver de maatschappelijke en professionele integratie van gehandicapten of kansarmen tot hoofddoel heeft. - Een geldig PSO-30+ (Abw)-Certificaat van TNO dat aan uw onderneming is uitgegeven. Ook andere stukken waaruit blijkt dat de inschrijver aan de kwantitatieve criteria voldoet die in paragraaf 1.2.2. genoemd zijn, zijn toegestaan.	Op eerste verzoek in te dienen bewijsmiddel na gunningsbeslissing: Kopie van het betreffende geldige en relevante certificaat of gelijkwaardig bewijsmiddel.
Gelding PSO-30+ (Abw)-Certificaat	In geval van onderaanneming dient de inschrijving ook onderstaande documenten te bevatten: Een geldig PSO-30+ (Abw)-Certificaat van TNO dat aan de onderneming van de onderaannemer is uitgegeven. Ook andere stukken waaruit blijkt dat de onderaannemer aan de kwantitatieve criteria voldoet die in paragraaf 1.2.2. genoemd zijn, zijn toegestaan.	
Gelding PSO-30+ (Abw)-Certificaat	In geval van een beroep op de bekwaamheden van een derde dient de inschrijving ook onderstaande documenten te bevatten: Een geldig PSO-30+ (Abw)-Certificaat van TNO dat aan de onderneming van de derde op wiens bekwaamheden een beroep gedaan wordt is uitgegeven. Ook andere stukken waaruit blijkt dat de derde aan de kwantitatieve criteria voldoet die in paragraaf 1.2.2. genoemd zijn, zijn toegestaan.	

Financiële en economische draagkracht	Aansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven (AVB) - Inschrijver dient op het moment dat de Opdracht aan hem gegund wordt adequaat te zijn verzekerd en zich gedurende de overeenkomst, als zodanig ook te houden.	Indienen bij inschrijving: Door middel van het invullen en indienen van deel IV van het UEA verklaart Inschrijver dat de Inschrijver voldoet aan de gestelde eisen aan de financiële en economische draagkracht. Op eerste verzoek in te dienen bewijsmiddel na gunningsbeslissing: Inschrijver dient een kopie van lopende polis bedrijfsaansprakelijkheid te overleggen waaruit een minimale dekking van € 1.000.000, - per gebeurtenis en tenminste € 2.000.000, - per jaar blijkt.
---------------------------------------	--	--

Indien een inschrijver niet of niet voldoende kan aantonen dat hij over deze geschiktheidseisen beschikt, zal de inschrijving ongeldig worden verklaard en daarmee uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

Indien wordt ingeschreven in combinatie, dient gezamenlijk te worden voldaan aan de gestelde geschiktheidseisen.

4.6. Wet Bevordering integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (Bibob)

De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om een onderzoek te starten naar een inschrijver en/of door inschrijver in te zetten onderaannemers, op grond van de Wet Bevordering integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (Wet Bibob).

De inschrijver en/of door inschrijver in te zetten onderaannemers, waarop de aanbestedende dienst Wet Bibob wil toepassen, wordt(en) door de aanbestedende dienst hierover geïnformeerd. Indien er beroep wordt gedaan op de wet Bibob zal de gestanddoeningstermijn worden verlengd tot twee weken na bekendwording van het rapport. De uitkomst van het Bibob onderzoek kan aanleiding geven tot uitsluiting van de aanbesteding.

4.7. Eisen aan de inschrijving

4.7.1. Procedurele voorwaarden en compleetheid

De inschrijving wordt allereerst getoetst op de procedurele voorwaarden en compleetheid. Indien niet wordt voldaan aan één of meer van de onderstaande voorwaarden en/of de inschrijving niet compleet is, wordt de inschrijving terzijde gelegd en wordt de inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

De inschrijving dient aan alle onderstaande procedurele voorwaarden te voldoen:

- De inschrijving dient tijdig via de digitale kluis in TenderNed te worden geüpload en ingediend;
- De inschrijving dient te voldoen aan alle eisen in het beschrijvend document;

- De inschrijving dient op de gehele opdracht met alle onderdelen betrekking te hebben, zoals staat omschreven in het beschrijvend document inclusief alle bijlagen;
- Aan de inschrijving zijn geen voorwaarden verbonden;
- De inschrijving dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld.

De inschrijving dient alle onderstaande documenten te bevatten (compleetheid):

- Compleet ingevuld en rechtsgeldig ondertekend inschrijvingsbiljet; (bijlage 1 met de onderdelen 1A, 1B, 1C en 1D);*
- Ingevuld en rechtsgeldig ondertekende Eigen verklaring sanctiepakket Rusland (bijlage 2);
- Ingevuld en rechtsgeldig ondertekend format referentie kerncompetentie 'Schoonmaken van kantoorgebouwen' (bijlage 3);
- Ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA (bijlage 4);*
- Beantwoording kwalitatieve gunningscriteria:
 1. Kwaliteitscriterium 1 Implementatie en Opstartfase;
 2. Kwaliteitscriterium 2 Begeleiding, Opleiding en Samenwerking een continue proces;
 3. Kwaliteitscriterium 3 Kwaliteit, Samenwerking en Borging.
- Kopie uittreksel Kamer van Koophandel en indien van toepassing een expliciete rechtsgeldig ondertekende verklaring van beslissingsbevoegdheid;

en

Voor ondernemingen (zelfstandig, in combinatie of als hoofdaannemer inschrijvend), niet zijnde sociale werkplaatsen dient de inschrijving ook onderstaande documenten te bevatten:

- Een uittreksel van de statuten van de inschrijver waarin is opgenomen dat de onderneming van inschrijver de maatschappelijke en professionele integratie van gehandicapten of kansarmen tot hoofddoel heeft.
- Een geldig PSO-30+ (Abw)-Certificaat van TNO dat aan uw onderneming is uitgegeven. Ook andere stukken waaruit blijkt dat de inschrijver aan de kwantitatieve criteria voldoet die in paragraaf 1.2.2. genoemd zijn, zijn toegestaan.

In geval van onderaanneming dient de inschrijving ook onderstaande documenten te bevatten:

- Een geldig PSO-30+ (Abw)-Certificaat van TNO dat aan de onderneming van de onderaannemer is uitgegeven. Ook andere stukken waaruit blijkt dat de onderaannemer aan de kwantitatieve criteria voldoet die in paragraaf 1.2.2. genoemd zijn, zijn toegestaan.

In geval van een beroep op de bekwaamheden van een derde dient de inschrijving ook onderstaande documenten te bevatten:

- Een geldig PSO-30+ (Abw)-Certificaat van TNO dat aan de onderneming van de derde op wiens bekwaamheden een beroep gedaan wordt is uitgegeven. Ook andere stukken waaruit blijkt dat de derde aan de kwantitatieve criteria voldoet die in paragraaf 1.2.2. genoemd zijn, zijn toegestaan.

* Een handtekening op het inschrijvingsbiljet geldt ook als een ondertekening van het UEA.

Alle gevraagde documenten dienen naar waarheid opgesteld en ingevuld te zijn. De rechtsgeldige ondertekening dient te herleiden te zijn uit een kopie van het uittreksel uit het beroepen- of handelsregister.

Indien een andere persoon dan de personen die volgens het uittreksel tekenbevoegd zijn, handelt namens de organisatie van de inschrijver, dan dient dit te worden vermeld in onderdeel IIB van het

UEA én dient hiervan een expliciete rechtsgeldig ondertekende verklaring van beslissingsbevoegdheid (in de vorm van bijvoorbeeld een mandatering, een volmacht of een procuratiebesluit) te worden opgenomen bij de inschrijving.

Het is niet toegestaan om de in te vullen bijlagen inhoudelijk te wijzigen. Bij de bijlagen die benodigd zijn voor de inschrijving mogen enkel de 'invulvelden' ingevuld te worden. Indien hier niet aan wordt voldaan kan de inschrijver uitgesloten worden van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

4.7.2. Gestanddoeningstermijn

De gestanddoeningstermijn bedraagt tenminste 90 na sluitingsdatum van de inschrijving / digitale kluis. Door in te schrijven conformeert inschrijver zich aan deze gestanddoeningstermijn.

4.8. Beoordeling van de inschrijvingen

4.8.1. Gunningscriterium en subgunningscriteria

Indien een inschrijving voldoet aan de procedurele voorwaarden en compleetheid, voldoet aan de geschiktheidseisen en er geen van de gestelde uitsluitingsgronden van toepassing zijn, vindt beoordeling van de inschrijving plaats op basis van het gunningscriterium de beste prijs-kwaliteitverhouding.

Indien tijdens de kwalitatieve beoordeling van de inschrijving blijkt dat inschrijving niet voldoet aan de gestelde minimumeisen in het beschrijvend document en / of de bijbehorende bijlage(n), wordt de inschrijving alsnog ongeldig verklaard en uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Voor het bepalen van de beste prijs-kwaliteitverhouding wordt gebruik gemaakt van gunnen op waarde. Voor een toelichting op de beoordelingsmethodiek, zie paragraaf 4.8.3.

4.8.2. Subgunningscriteria

De inschrijvingen worden op de volgende onderdelen beoordeeld:

- Prijs;
- Kwaliteitscriterium 1 Implementatie en Opstartfase;
- Kwaliteitscriterium 2 Begeleiding, Opleiding en Samenwerking een continue proces;
- Kwaliteitscriterium 3 Kwaliteit, Samenwerking en Borging.

Voor het bepalen van de beste prijs-kwaliteitverhouding wordt gebruik gemaakt van gunnen op waarde.

De subgunningscriteria worden in onderstaande tabel(len) toegelicht.

Prijs	
Omschrijving	U dient een totaalprijs per jaar aan te bieden voor alle beschreven werkzaamheden. Alle tarieven dienen te worden ingediend in Euro's exclusief BTW. De prijsopgave dient te worden gedaan door het invullen, rechtsgeldig ondertekenen en indienen van het inschrijvingsbiljet, opgenomen in bijlage 1 met de onderdelen 1A, 1B, 1C en 1D. De opgegeven prijzen dienen all-in tarieven te zijn, hetgeen betekent dat alle eventuele bijkomende kosten in de tarieven dienen te zijn verwerkt, zoals, maar niet uitsluitend, reis- en transportkosten, rapportagekosten, administratiekosten, opleidingskosten en andere logisch tot de opdracht behorende kosten. Alle in het beschrijvend document en bijbehorende bijlagen en Nota('s) van inlichtingen genoemde aantallen zijn indicatief.
Benodigde informatie in de inschrijving	Dit criterium wordt beoordeeld aan de hand van: - Inschrijvingsbiljet

Kwaliteitscriterium 1	
Omschrijving	Implementatie en Opstartfase
Maatstaf	Meerwaarde ten opzichte van de minimumeisen in de aanbestedingsdocumenten
Benodigde informatie in de inschrijving	Dit criterium wordt beoordeeld aan de hand van: Inschrijver dient te beschrijven op welke wijze zij de implementatie van de dienstverlening gaat organiseren en beschrijft daarbij minimaal: • Welke risico's inschrijver ziet en welke beheersmaatregelen zij gaat treffen; • Een duidelijk tijdspad voor de implementatie met daarin opgenomen de mijlpalen inclusief deadline (startdatum overeenkomst) en welke inspanningen de opdrachtgever op welk moment hierin moet leveren; • Wie (welke functionarissen van de inschrijver) wordt tijdens implementatiefase ingezet en vermeld hoe dit proces er uit gaat zien met bijvoorbeeld verschillende functionarissen, urenrekening en werkprocessen (welke onderwerpen worden daarin behandeld) en hoe lang gaat naar verwachting de implementatiefase duren; • Een communicatieplan waarbij duidelijk beschreven staat op welk moment, op welk niveau en met welke middelen inschrijver tijdens de implementatiefase gaat communiceren. <u>Beoordeeld wordt:</u> • De mate waarin inschrijver de opstartfase en implementatie van de overeenkomst evenals de communicatie op professionele en effectieve wijze vormgeeft binnen de periode

	tussen definitieve gunning en startdatum van de overeenkomst; • De mate waarop het (midden-)kader wordt ingezet tijdens de implementatiefase om daarbij een goede inschatting te maken wat nodig is en hoe men dat vertaald naar de werkvloer. • De mate van inspanning die van opdrachtgever wordt verwacht, waarbij een zo laag mogelijke inspanning de voorkeur heeft; • De mate waarin inschrijver aantoont inzicht te hebben in de diverse risico's binnen de opstartfase en implementatie van de overeenkomst en in staat is deze op effectieve en adequate wijze te beheersen. De beschrijving dient te voldoen aan de onderstaande eisen: Maximaal 3 pagina's A4. Schema's, tabellen, bijlagen, voorpagina's inhoudsopgaven e.d. worden ook meegeteld. Indien het maximaal aantal pagina's wordt overschreden, worden alleen de eerste 3 pagina's beoordeeld. Lettertype Arial lettergrootte 10.
Scores	De score kan bestaan uit de cijfers (10, 8, 6, 4, of 0) en wordt volgens de onderstaande schaalverdeling toegekend: • <u>Score 10</u> er wordt voldaan aan de eisen, inschrijver levert <u>uitmuntend veel aantoonbare meerwaarde</u>, er is sprake van uitzonderlijke extra kwaliteit in processen en/of producten en de meerwaarde is SMART omschreven (uitmuntend); • <u>Score 8</u> er wordt voldaan aan de eisen, inschrijver levert <u>goede aantoonbare meerwaarde</u>, er is sprake van aanzienlijke extra kwaliteit in de processen en/of producten en de meerwaarde is SMART omschreven (goed); • <u>Score 6</u> er wordt voldaan aan de eisen, inschrijver levert <u>aantoonbare meerwaarde</u> uitgedrukt in kwaliteit van de processen en/of producten. Inschrijving voldoet aan het gestelde in het programma van eisen (neutraal); • <u>Score 4</u> er wordt voldaan aan de eisen, inschrijver levert <u>slechts beperkte aantoonbare meerwaarde</u> uitgedrukt in kwaliteit van de processen en/of producten (onvoldoende). • <u>Score 0</u> er wordt voldaan aan de eisen, inschrijver levert <u>geen aantoonbare meerwaarde</u> uitgedrukt in kwaliteit van de processen en/of producten (slecht). SMART: Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden Beoordeling vindt plaats op basis van de scoretabel in paragraaf 4.8.3

Kwaliteitscriterium 2	
Omschrijving	Begeleiding, Opleiding en Samenwerking een continue proces
Maatstaf	Meerwaarde ten opzichte van de minimumeisen in de aanbestedingsdocumenten

Benodigde informatie in de inschrijving 	Dit criterium wordt beoordeeld aan de hand van: Inschrijver dient te beschrijven op welke wijze zij hun medewerkers gaan begeleiden en opleidingen verzorgt. Beschrijft daarbij minimaal: • Hoe het begeleidingstraject voorafgaand aan de start van de opdracht er uit ziet; • Hoe de persoonlijke begeleiding van de medewerkers vanaf de startdatum er uit komt te zien; • Naast persoonlijke begeleiding van medewerkers hechten wij ook veel waarde om regelmatig bijscholing te organiseren; • Inschrijver en opdrachtgever zijn samen gebaat bij tevreden klanten, daarom hechten we veel waarde aan een duidelijk en helder werkschema wat goed is afgestemd tussen inschrijver, opdrachtgever maar ook de individuele medewerker van de inschrijver wat SMART is. <u>Beoordeeld wordt:</u> • In welke hoeverre de inschrijver maatwerk verzorgt richting hun medewerkers en dit afstemt met de opdrachtgever; • Welke middelen de inschrijver inzet vanaf startdatum voor persoonlijke begeleiding; • Hoe vaak de inschrijver bijscholing voor hun medewerkers organiseren en welke onderwerpen dan aan bod komen; • Of en zo ja, de inschrijver bekend is met het opstellen van werkschema's. Indien dit het geval is dan graag een bijlage hierbij toevoegen. De beschrijving dient te voldoen aan de onderstaande eisen: Maximaal 3 pagina's A4. Schema's, tabellen, bijlagen, voorpagina's inhoudsopgaven e.d. worden ook meegeteld. Indien het maximaal aantal pagina's wordt overschreden, worden alleen de eerste 3 pagina's beoordeeld. Lettertype Arial lettergrootte 10.
Scores	De score kan bestaan uit de cijfers (10, 8, 6, 4, of 0) en wordt volgens de onderstaande schaalverdeling toegekend: • <u>Score 10</u> er wordt voldaan aan de eisen, inschrijver levert <u>uitmuntend veel aantoonbare meerwaarde</u>, er is sprake van uitzonderlijke extra kwaliteit in processen en/of producten en de meerwaarde is SMART omschreven (uitmuntend); • <u>Score 8</u> er wordt voldaan aan de eisen, inschrijver levert <u>goede aantoonbare meerwaarde</u>, er is sprake van aanzienlijke extra kwaliteit in de processen en/of producten en de meerwaarde is SMART omschreven (goed); • <u>Score 6</u> er wordt voldaan aan de eisen, inschrijver levert <u>aantoonbare meerwaarde</u> uitgedrukt in kwaliteit van de processen en/of producten. Inschrijving voldoet aan het gestelde in het programma van eisen (neutraal); • <u>Score 4</u> er wordt voldaan aan de eisen, inschrijver levert <u>slechts beperkte aantoonbare meerwaarde</u> uitgedrukt in kwaliteit van de processen en/of producten (onvoldoende).

	• <u>Score 0</u> er wordt voldaan aan de eisen, inschrijver levert <u>geen aantoonbare meerwaarde</u> uitgedrukt in kwaliteit van de processen en/of producten (slecht). SMART: Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden Beoordeling vindt plaats op basis van de scoretabel in paragraaf 4.8.3
--	---

Kwaliteitscriterium 3	
Omschrijving	Kwaliteit, Samenwerking en Borging
Maatstaf	Meerwaarde ten opzichte van de minimumeisen in de aanbestedingsdocumenten
Benodigde informatie in de inschrijving	Dit criterium wordt beoordeeld aan de hand van: Inschrijver dient te beschrijven hoe men de kwaliteit, samenwerking en continuïteit gaat borgen en beschrijft daarbij minimaal: Partnerschap waarbij we samen optrekken met als doel een fijner werkklimaat voor de medewerkers te creëren, de medewerkers te ondersteunen bij hun werkzaamheden met als bijkomstig resultaat om ook de kwaliteit van het schoonmaken te verbeteren. • Goede en korte communicatielijnen. Beschrijf hoe de inschrijver communicatie met de opdrachtgever tot stand brengt en hoe deze wordt geborgd ook tijdens vakanties van sleutelfunctionarissen; • Wij zijn er van overtuigd dat met een juiste begeleiding het beste van medewerkers naar boven gehaald kan worden. Geef aan hoeveel procent van het aantal gewerkte uren een meewerkend voorvrouw-, of man mag inzetten om medewerkers aan te sturen en te begeleiden voor verbetering van schoonmaakkwaliteit; • In bijlage 8 van het Programma van Eisen is ook het Schoonmaakwerkprogramma toegevoegd. Beschrijf hoe de inschrijver dit werkprogramma vertaald richting schoonmaakwerkroosters per individuele medewerker en/of verdieping/afdeling en hoe de aansturing hierop wordt georganiseerd; • Naast de reguliere taak dag-schoonmaak vragen wij ook specialistische schoonmaakwerkzaamheden. Beschrijf hoe de controles plaatsvinden van deze werkzaamheden en welke inbreng u verwacht van de opdrachtgever. <u>Beoordeeld wordt:</u> • Welke middelen de inschrijver inzet om snel en adequaat te kunnen reageren op meldingen en hoe de opdrachtgever wordt ingelicht bij afwezigheid van medewerkers; • Beschrijf hoe het takenpakket en de daginvulling van de meewerkend voorvrouw-, of man er uit ziet; • Beschrijf hoe de Inschrijver het schoonmaakwerkprogramma vertaald naar een schoonmaakrooster voor de individuele medewerker. Eventueel een voorbeeld hieraan toevoegen;

	Omschrijf hoe de controles van specialistische schoonmaakwerkzaamheden plaatsvindt. De beschrijving dient te voldoen aan de onderstaande eisen: Maximaal 3 pagina's A4. Schema's, tabellen, bijlagen, voorpagina's inhoudsopgaven e.d. worden ook meegeteld. Indien het maximaal aantal pagina's wordt overschreden, worden alleen de eerste 3 pagina's beoordeeld. Lettertype Arial lettergrootte 10.
Scores	De score kan bestaan uit de cijfers (10, 8, 6, 4, of 0) en wordt volgens de onderstaande schaalverdeling toegekend: <u>Score 10</u> er wordt voldaan aan de eisen, inschrijver levert <u>uitmuntend veel aantoonbare meerwaarde</u>, er is sprake van uitzonderlijke extra kwaliteit in processen en/of producten en de meerwaarde is SMART omschreven (uitmuntend); <u>Score 8</u> er wordt voldaan aan de eisen, inschrijver levert <u>goede aantoonbare meerwaarde</u>, er is sprake van aanzienlijke extra kwaliteit in de processen en/of producten en de meerwaarde is SMART omschreven (goed); <u>Score 6</u> er wordt voldaan aan de eisen, inschrijver levert <u>aantoonbare meerwaarde</u> uitgedrukt in kwaliteit van de processen en/of producten. Inschrijving voldoet aan het gestelde in het programma van eisen (neutraal); <u>Score 4</u> er wordt voldaan aan de eisen, inschrijver levert <u>slechts beperkte aantoonbare meerwaarde</u> uitgedrukt in kwaliteit van de processen en/of producten (onvoldoende). <u>Score 0</u> er wordt voldaan aan de eisen, inschrijver levert <u>geen aantoonbare meerwaarde</u> uitgedrukt in kwaliteit van de processen en/of producten (slecht). SMART: Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden Beoordeling vindt plaats op basis van de scoretabel in paragraaf 4.8.3

4.8.3. Beoordelingsmethodiek

De beoordeling vindt plaats door een beoordelingsteam. Dit team bestaat uit 3 personen, werkzaam bij de aanbestedende dienst.

Indien één van de leden van het beoordelingsteam door omstandigheden niet aanwezig kan zijn bij de beoordeling, zal deze met gepaste deskundigheid vervangen worden.

De volgende stappen worden doorlopen:

- Verspreiding door de inkoopadviseur van de kwalitatieve inschrijvingen onder het beoordelingsteam;
- Individuele beoordeling per subgunningscriterium door de leden van het beoordelingsteam;
- Gezamenlijke beoordeling per subgunningscriterium in consensus;
- De inschrijfsommen wordt kenbaar gemaakt aan het beoordelingsteam;
- Berekening van de eindscores.

De eindscore wordt als volgt berekend:

Per kwalitatief subgunningscriterium kan een meerwaarde worden aangeboden. Aan deze meerwaarde wordt een maximale fictieve financiële waarde toegekend. De door het beoordelingsteam gegeven score per subgunningscriterium bepaalt hoeveel van de maximale fictieve waarde als aftrek van de inschrijfsom wordt gehaald. Hierdoor ontstaat de fictieve inschrijfsom.

Fictieve inschrijvingssom = Inschrijvingssom – kwaliteitswaardering.

De inschrijver met de laagste fictieve inschrijfsom is de beoogd winnaar van de aanbesteding. Bij een gelijke fictieve inschrijfsom prevaleert de inschrijving met de kwalitatief hogere inschrijving boven de laagste inschrijfsom. Indien dit ook gelijk is, dan zal door de loting worden bepaald aan welke inschrijver uiteindelijk voorlopig gegund wordt.

De fictieve korting zal worden toegekend aan de hand van de score die wordt toegekend. Bij score 'uitstekend' (100%) krijgt de inschrijver de maximale fictieve korting, bij score 'goed' krijgt de inschrijver 60% van de maximale fictieve korting et cetera.

De uiteindelijke opdracht wordt bij gunning wel verstrekt op basis van de originele inschrijfsom van de winnende inschrijver.

In onderstaande tabel wordt de maximaal te behalen fictieve korting per subgunningscriterium weergegeven. De subgunningscriteria zijn in paragraaf 4.8.2. verder uitgewerkt.

Criterium	Omschrijving	Maximaal te behalen fictieve aftrek
K1.	Implementatie en Opstartfase	€ 50.000,00
K2.	Begeleiding en Opleiding	€ 35.000,00
K3.	Planning en Continuïteit	€ 35.000,00
	Totaal fictieve aftrek K1+ K2 + K3 =	€ 120.000,00

Waarderingsmodel	Fictieve aftrek				
	100 %	80 %	60 %	30 %	0 %
Score	10	8	6	4	0
Waardering	Uitmuntend	Goed	Neutraal	Onvoldoende	Slecht
Onderdeel	Monetaire waardering van scores				
Kwaliteitscriterium 1 Implementatie en Opstartfase	- € 50.000,--	- € 25.000,--	€ 0,--	+ € 25.000,--	+ € 50.000,--
Kwaliteitscriterium 2 Begeleiding en Opleiding	- € 35.000,--	- € 17.500,--	€ 0,--	+ € 17.500,--	+ € 35.000,--
Kwaliteitscriterium 3 Planning en continuïteit	- € 35.000,--	- € 17.500,--	€ 0,--	+ € 17.500,--	+ € 35.000,--

4.9. Gunning van de opdracht

De beslissing aan welke inschrijver de aanbestedende dienst voornemens is de opdracht te gunnen, wordt schriftelijk medegedeeld aan alle inschrijvers.

In de mededeling van de gunningsbeslissing wordt de fictieve inschrijfsom van de winnende inschrijver bekendgemaakt.

Vanaf het bekendmaken van de gunningsbeslissing start de opschortende termijn (bezwaartermijn) van 20 dagen waarin de aanbestedende dienst nog niet tot ondertekening van een overeenkomst zal overgaan. Afgewezen en/of uitgesloten inschrijvers kunnen bezwaar maken tegen de gunningsbeslissing en/of de uitsluiting. Zij dienen een civiel kort geding aanhangig te maken voor het verstrijken van deze termijn. Deze termijn is een fatale termijn. Het kort geding dient aanhangig gemaakt te worden bij de rechtbank Zeeland – West-Brabant te Breda. In het belang van een goede en snelle voortgang wordt een ieder die een rechtsmiddel aanwendt dringend verzocht om de aanbestedende dienst tijdig op de hoogte te stellen van het aanwenden van een rechtsmiddel, bij voorkeur door het opsturen van de kopie dagvaarding.

In verband met de mogelijkheid dat tegen de gunningsbeslissing kort geding wordt aangespannen dient de winnende inschrijver de inschrijving in ieder geval gestand te doen tot twee (2) weken na de uitspraak.

Indien gedurende de voornoemde termijn een kort geding wordt aangespannen met betrekking tot de gunningsbeslissing, wordt er in ieder geval niet eerder een overeenkomst gesloten, dan nadat de rechter uitspraak heeft gedaan.

Bijlage 1 Inschrijvingsbiljet

- Separaat toegevoegd bij de 1^{ste} Nota van Inlichtingen

Bijlage 2 Eigen verklaring sanctiepakket Rusland

- Separaat toegevoegd

Bijlage 3 Verklaring referentie voor kerncompetentie: Technische en beroepsbekwaamheid

- Separaat toegevoegd

Bijlage 4 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

- Separaat toegevoegd

Bijlage 5 Algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten

- Separaat toegevoegd

Bijlage 6 Concept overeenkomst

- Separaat toegevoegd

Bijlage 7 Voorbeeld beoordelingsformulier KPI's

- Separaat toegevoegd

Bijlage 8 Regulier schoonmaakwerkprogramma en planning

- Separaat toegevoegd

Bijlage 9 Werkprogramma en planning specialistische schoonmaakwerkzaamheden

- A. Calculatie-matrix-ruimtestaten vloerafwerking
- B. Calculatie-matrix-vloer-, en wandafwerking
- C. Prijsblad specialistisch onderhoud (onderdeel 2 – A2)

- Separaat toegevoegd

Bijlage 10 Calculatie-matrix-glasbewassing en planning

- Separaat toegevoegd

Bijlage 11 Plattegronden verschillende panden

- Separaat toegevoegd

Bijlage 12 Voorbeeld indexering

- Separaat toegevoegd