

Beschrijvend document bij Europese openbare aanbesteding

Uitvoering onafhankelijke steekproefmetingen

openbaar vervoer concessies

Casenummer: **C2351844**

Auteur

S. Kalloe

I. Kessens

Datum

24 april 2025

Uiterste ontvangstdatum inschrijvingen:

16 juni 2025 om 10:00 uur

Inhoud

1	Algemeen	3
1.1	De provincie Noord-Brabant	3
1.2	Doel en omvang van deze aanbesteding	3
1.2.1	Doel	3
1.2.2	Reikwijdte en omvang	3
2	De opdracht	5
2.1	Te meten aspecten	5
2.2	Onderzoeksmethode	6
2.3	Steekproefverdeling	6
2.4	Wijze van vastleggen/rapporteren	8
2.5	Vliegende Brigade	10
2.6	Flexibiliteit	10
3	Procedure	12
3.1	Algemeen	12
3.2	Gegevens aanbestedende dienst	12
3.3	Aankondiging	12
3.4	Inschrijvingsfase	12
3.4.1	Nadere inlichtingen over de aanbesteding	12
3.4.2	Opmerkingen naar aanleiding van het beschrijvend document	13
3.4.3	Sluitingsdatum indienen inschrijvingen	13
3.5	Algemene eisen aan de inschrijving (vormvereisten)	13
3.5.1	Taal	13
3.5.2	Ondertekening	13
3.5.3	Van toepassing zijnde wettelijke regelingen, richtlijnen en voorwaarden	14
3.5.4	Indeling van de inschrijving	14
3.5.5	Geldigheidsduur	14
3.5.6	Indiening van de inschrijving	15
3.6	Beoordelingsfase	15
3.6.1	Procedure van beoordelen	15
3.6.2	Controle van de inschrijving op de vormvereisten	15
3.6.3	Beoordeling op de uitsluitingsgronden en minimumeisen	15
3.6.4	Beoordeling op het gunningscriterium	16
3.6.5	Gunning	16
3.7	Voorbehoud	16
3.8	Meldpunt aanbestedingen	16
3.9	Communicatie	17
3.10	Akkoord met procedurele eisen en inschrijvingseisen	17
3.11	Planning van de aanbesteding	17
3.12	TenderNed	17
3.12.1	Gebruik TenderNed	17
3.12.2	e-Herkenning	18

4	Geschiktheid van het bedrijf van de inschrijver	19
4.1	Inleiding	19
4.2	Uitsluitingsgronden	19
4.3	Wet Bibob	21
4.4	Technische bekwaamheid	21
4.5	Geschiktheid en beroep op derden	21
5	Gunning	22
5.1	Beoordeling van de inschrijving (gunningscriteria)	22
5.2	Scoregrondslag per subgunningscriterium	22
5.3	Beoordelingsmethodiek	27
6	Maatschappelijk verantwoord ondernemen	29
6.0	Social return	29
7	Juridische voorwaarden	31
7.1	Algemene Inkoopvoorwaarden 2022	31
7.2	E-Facturering	31
8	Bijlagen	32

1 Algemeen

1.1 De provincie Noord-Brabant

De provincie staat voor Brabant en de Brabanders. In hun belang neemt de provinciale organisatie initiatieven om maatschappelijke vragen op te lossen. Die vragen liggen op het terrein van ruimte en wonen, natuur en milieu, water en bodem, veiligheid bestuur, economie, kennis en talentontwikkeling, mobiliteit, energie, landbouw en voedsel, vrije tijd en erfgoed.

Meer informatie over de provincie is te vinden op www.brabant.nl.

1.2 Doel en omvang van deze aanbesteding

1.2.1 Doel

De provincie Noord-Brabant is opdrachtgever voor de uitvoering van het regionaal openbaar vervoer in de concessiegebieden Oost- en West-Brabant, die aan Arriva Personenvervoer Nederland B.V. zijn gegund en in het concessiegebied Zuidoost-Brabant, dat aan Hermes Openbaar Vervoer B.V. is gegund. In die rol wil de provincie weten of de vervoerder het contract naleeft. De provincie Noord-Brabant laat daarvoor al enkele jaren onafhankelijke steekproefmetingen uitvoeren door zogenaamde Mystery Guests (MG) en een flexibel inzetbare Vliegende Brigade (VB).

Concessie	Start	Einde
West-Brabant	6 juli 2025	14 juli 2035
Oost-Brabant	15 december 2014	12 december 2026
Zuidoost-Brabant	11 december 2016	14 juli 2029

Het doel van deze aanbesteding is om een onafhankelijk onderzoeksbureau vanaf september 2025, met de start van de nieuwe concessie West-Brabant, steekproefmetingen (inclusief een flexibel inzetbare Vliegende Brigade) uit te laten voeren voor alle concessies.

De opdracht krijgt de vorm van een raamovereenkomst. De overeenkomst heeft een looptijd van 2 jaar, en gaat in op 1 september 2025. De provincie heeft de mogelijkheid om de overeenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden 2 maal voor de duur van 1 jaar stilzwijgend te verlengen. De overeenkomst eindigt van rechtswege op 31 augustus 2029.

1.2.2 Reikwijdte en omvang

De opdracht is niet verdeeld in percelen. U kunt zich alleen inschrijven voor de gehele opdracht.

De provincie wil met 1 dienstverlener een raamovereenkomst afsluiten. Voor het verstrekken van opdrachten binnen de raamovereenkomst vraagt de provincie om een aanbieding. De provincie bevestigt de opdracht middels een opdrachtbrief.

De provincie garandeert partijen bij de raamovereenkomst geen omzet. In de afgelopen jaren heeft op het terrein van onafhankelijke steekproefmetingen een gemiddelde besteding plaatsgevonden van ongeveer €110.000 per jaar. De maximale waarde van deze raamovereenkomst betreft een bedrag van €576.000,-. Zodra deze benoemde hoeveelheid is bereikt verstrekt de provincie geen opdrachten meer binnen de raamovereenkomst en eindigt deze overeenkomst.

2 De opdracht

Het doel van de veldmetingen is om via onafhankelijke steekproeven na te gaan hoe de vervoerder (concessiehouder) het openbaar busvervoer uitvoert, waarbij gelet wordt op een aantal specifieke kwaliteitsaspecten binnen de noemers: aanbod van reisinformatie, uitvoeringskwaliteit, kwaliteit van materieel en werking van OV-chipkaart apparatuur. Deze steekproeven worden uitgevoerd door zowel inzet van 'Mystery Guests' (MG) als van 'Vliegende Brigades' (VB). Onder Mystery Guests verstaan wij onafhankelijke waarnemers die steekproefsgewijs meerijden op busritten en daarbij kwaliteitsaspecten beoordelen en vastleggen. Onder een Vliegende Brigade verstaan wij een team van veldonderzoekers dat in opdracht van de provincie snel en efficiënt nader onderzoek kan verrichten, mocht daartoe aanleiding zijn. Dit nader onderzoek kan bestaan uit extra Mystery Guest metingen op specifieke lijnen, ritten of haltes, of uit onderzoek naar de klachtenbehandeling, knooppuntmetingen, aansluitingen of anderszins.

Voor deze aspecten zijn in de Programma's van Eisen (PvE's) bij de drie concessies specifieke eisen geformuleerd, waaraan de waargenomen kwaliteit kan worden getoetst. Voor de onafhankelijke steekproefmetingen dient het scoreformulier en normenboek uit bijlage 8 te worden gehanteerd.

De resultaten van de veldmetingen worden gebruikt voor het concessiebeheer van de provincie, om in overleg met de vervoerder te kunnen sturen op een kwalitatief goed aanbod van openbaar busvervoer, in overeenstemming met het gesloten vervoerscontract tussen provincie en vervoerder.

Aan een aantal van de in het PvE van de concessiehouder gestelde eisen is een boeteregeling gekoppeld aan waarnemingen via onafhankelijke steekproefcontrole. In dat geval wil de provincie weten of en in welke mate sprake is van overschrijding van de normen voor eisen waaraan de boeteregeling is gekoppeld.

2.1 Te meten aspecten

In bijlage 1 zijn relevante onderdelen uit het programma van eisen van de 3 concessiegebieden opgenomen die de provincie wil meten via Mystery Guests of inzet van Vliegende Brigades.

De volledige PvE's van de drie concessiegebieden zijn als aparte bijlagen opgenomen:

- Bijlage 9: concessie West-Brabant (ingande vanaf 6 juli 2025)
- Bijlage 10: concessie Oost-Brabant (geldig t/m 12 december 2026)
- Bijlage 11: concessie Zuidoost-Brabant (geldig t/m 14 juli 2029)

Daarnaast zijn in bijlage 6 de boetetabellen met beboetbare besteknormen opgenomen waarvan via onafhankelijke steekproefmetingen moet worden bepaald of deze normen worden gehaald/overschreden.

Het is aan de opdrachtnemer om deze set van eisen te vertalen naar concreet te meten aspecten door inzet van Mystery Guests en Vliegende Brigades.

De Mystery Guest meet bij elke meting een aantal vast omschreven aspecten, maar vervult daarnaast de rol van signalerend waarnemer. Daarbij kan zij ook worden gevoed door klachten en signalen die via de media en via andere bronnen binnenkomen. Opvallende zaken vertaalt opdrachtnemer naar aanbevelingen voor extra metingen of ander onderzoek richting opdrachtgever. Dit betekent dat als daartoe aanleiding is, de opdrachtnemer met eigen voorstellen komt om nieuwe aspecten te gaan meten of om gesignaleerde knelpunten aan te pakken.

2.2 Onderzoeksmethode

- Mystery Guests voor steekproefcontroles op ritten en halten, waarbij een aantal aspecten maandelijks worden gemeten en andere aspecten jaarlijks, zoals aangegeven in bijlage 5.
- Vliegende Brigades voor incidenteel/ad hoc en gericht nader onderzoek.

2.3 Steekproefverdeling

De betrouwbaarheid moet voldoende zijn om op basis van de steekproeven de vervoerder te kunnen bijsturen. Wij willen graag een zo betrouwbaar mogelijk beeld meten van de werkelijke uitvoeringskwaliteit. Dat pleit voor een steekproef, die representatief moet zijn voor het totaal aantal geplande ritten per jaar.

De steekproef dient op jaarbasis representatief te zijn per concessiegebied, met 95% betrouwbaarheid met een 5% foutmarge: daarvoor zijn 384 waarnemingen per jaar per concessie nodig. Deze metingen dienen te worden verdeeld over het jaar: 96 metingen per kwartaal per concessie. De steekproef moet zo worden ingericht dat de waarnemingen evenredig aan het totaal aantal geplande ritten worden verdeeld over:

- o De maanden van het jaar
- o Dagsoort (werkdag, zaterdag, zondag)
- o Dagdeel (dal- en spitsperiode)
- o Lijntype (Stad, Streek, HOV)

De ritverdeling is opgenomen in de tabellen 2.3.1 t/m 2.3.3. Hierbij dienen de metingen minimaal 1x per maand in grotere kernen (> 50.000 inwoners) plaats te vinden. De Mystery Guest rijdt de ritten mee, waarbij per meting tenminste 1 knooppunt is aangedaan, zoals gedefinieerd in de opbouw van het OV-netwerk, ook beschreven in de PvE's van de betreffende concessiegebieden en opgenomen in bijlage 7.

Tabel 2.3.1 Ritverdeling Oost-Brabant, november 2024

Dagsoort	Aandeel steekproef	Aantal ritten
Werkdag	82%	79
Zaterdag	11%	10
Zondag	7%	7
Totaal	100%	96
Dagdeel	Aandeel steekproef	Aantal ritten
Werkdag ochtendspits (07.00 - 09.00)	16%	13
Werkdag daluren overdag (09.00 - 15.00)	36%	28

Werkdag avondspits (15.00 - 18.30)	26%	21
Werkdag daluren avond/nacht/ochtend (18.30 - 07.00)	22%	17
Totaal	100%	79
Lijntype	Aandeel steekproef	Aantal ritten
Stad	50%	48
Streek	32%	31
HOV	18%	17
Totaal	100%	96

Tabel 2.3.2 Ritverdeling West-Brabant, november 2024

Dagsoort	Aandeel steekproef	Aantal ritten
Werkdag	87%	83
Zaterdag	8%	8
Zondag	5%	5
Totaal	100%	96
Dagdeel	Aandeel steekproef	Aantal ritten
Werkdag ochtendspits (06.30 - 09.00)	17%	14
Werkdag daluren overdag (09.00 - 15.00)	38%	31
Werkdag avondspits (15.00 - 18.00)	26%	22
Werkdag daluren avond/nacht/ochtend (18.00 - 06.30)	19%	16
Totaal	100%	83
Lijntype	Aandeel steekproef	Aantal ritten
Stad	38%	36
Streek	32%	31
HOV	30%	29
Totaal	100%	96

Tabel 2.3.3 Ritverdeling Zuidoost-Brabant, november 2024

Dagsoort	Aandeel steekproef	Aantal ritten
Werkdag	84%	81
Zaterdag	10%	9
Zondag	6%	6
Totaal	100%	96
Dagdeel	Aandeel steekproef	Aantal ritten
Werkdag ochtendspits (07.00 - 09.00)	16%	13
Werkdag daluren overdag (09.00 - 15.00)	38%	31
Werkdag avondspits (15.00 - 18.30)	26%	21
Werkdag daluren avond/nacht/ochtend (18.30 - 07.00)	20%	16
Totaal	100%	81
Lijntype	Aandeel steekproef	Aantal ritten
Stad	36%	35
Streek	16%	15
HOV	48%	46
Totaal	100%	96

2.4 Wijze van vastleggen/rapporteren

- Belangrijk is dat de ingezette Mystery Guests op uniforme wijze de te meten aspecten beoordelen (wanneer is bijvoorbeeld een bus 'vies'?). Hiervoor is een scoreformulier en normenboek opgesteld dat u aantreft in bijlage 8. In dit normenboek is vastgelegd wat precies gemeten wordt, hoe dit wordt gemeten en hoe dit wordt beoordeeld, met als vertrekpunt het PvE bij het bestek. Over het normenboek bestaat overeenstemming met de concessiehouders en partijen accepteren de uitkomsten als basis voor het contractmanagement.
- Na invoer van de verrichtte metingen wordt een controle uitgevoerd op onjuistheden of onduidelijkheden en worden de data verrijkt (ritgegevens).
- Elk kwartaal volgt een (digitale) schriftelijke rapportage met de resultaten per concessie en managementrapportage waarin de resultaten van alle drie de concessiegebieden beknopt worden weergegeven. Deze dient als input voor bespreking met de vervoerder in het contractbeheeroverleg. De rapportages bevatten:
 - Een inleiding;
 - Een heldere tekstuele toelichting, een management samenvatting met een beknopt overzicht van de resultaten in een tabel en een korte toelichting/analyse van de belangrijkste resultaten en ontwikkelingen;
 - Een bondige en overzichtelijke presentatie van de gemeten waarden per concessie, toetsingsresultaten op de gehanteerde normen, inclusief het aantal metingen dat niet aan de norm voldoet;
 - Tabellen met opvallende zaken die tijdens het veldwerk naar voren zijn gekomen;

- Een uitvoeringsverantwoording;
 - Aanbevelingen gericht op verbetering van de uitvoeringskwaliteit.
- De kwartaalrapportages worden uiterlijk twee weken na afloop van het kwartaal opgeleverd. In de rapportages worden niet alleen de resultaten van het voorgaande kwartaal gepresenteerd, maar ook die van de (maximaal) vier kwartalen ervoor, zodat vergelijking met voorgaande kwartalen en hetzelfde kwartaal van het jaar ervoor mogelijk is.
- In de kwartaalrapportages vragen wij de opdrachtnemer aandacht te besteden aan het belang dat de reiziger toekent aan de waargenomen afwijkingen.
- Uiterlijk een maand na afloop van het kalenderjaar verwachten wij een jaarrapportage waarin minimaal de volgende onderdelen zijn opgenomen:
 - Een management samenvatting;
 - Een inleiding;
 - Een tabel waarin alle gemeten aspecten per kwartaal en de totalen van het voorgaande jaar overzichtelijk worden weergegeven;
 - Een overzicht met daarin de ontwikkeling (stijging/daling) per aspect t.o.v. het voorgaande jaar;
 - Lijngrafieken waarin de ontwikkeling per aspect historisch wordt weergegeven;
 - Tabellen met daarin de aantallen en procentuele verdeling van de uitgevoerde metingen per aspect;
 - Een uitvoeringsverantwoording met daarin de spreiding over dagsoort en dagdeel, spreiding over lijntypes en het aantal metingen per buslijn uitgesplitst naar kwartaal;
 - Een duidelijke uiteenzetting over de opbouw van de KPI's;
 - Een samenvattende vergelijking over de drie concessie heen.
- Voor de drie concessies wordt daarnaast ook elke maand een (digitale) maandrapportage opgeleverd door de opdrachtnemer. In deze maandrapportage staan alle individuele 'afwijkingen' die gedurende die maand zijn geconstateerd op basis van de steekproeven, zoals bussen die zijn uitgevallen of die te vroeg of te laat zijn vertrokken. De rapportage wordt in de vorm van een 'afwijkingenbestand' in Excel opgeleverd, waarin voor elk aspect wordt aangegeven wanneer en waar de geconstateerde 'afwijking' is geconstateerd (bijvoorbeeld: op woensdag 3 november om 8:24 vertrok buslijn 8 zes minuten te laat), met evt. bijzonderheden in een tekstuele toelichting beschreven. De maandrapportages worden uiterlijk vijf werkdagen na het einde van de maand opgeleverd.
- De opdrachtnemer dient alle details van individuele metingen zoals beschreven in het normenboek (foto's indien van toepassing) – zodra beschikbaar, verwerkt en gecontroleerd - digitaal aan via een eigen portal, aantrekkelijk en overzichtelijk vormgegeven in een dashboard, dat zowel aan provincie als aan vervoerder de mogelijkheid biedt om eigen analyses uit te voeren en filteringen aan te brengen. Via deze portal zijn meetresultaten sneller beschikbaar dan via

een maandelijkse afwijkingenrapportage: bijvoorbeeld alle metingen van een bepaalde week zijn de week erna beschikbaar. De portal moet dienen als instrument, in eerste instantie voor de vervoerder, om adequaat in te spelen op afwijkingen, die zijn geconstateerd door Mystery Guests.

- Om inzicht te krijgen in trends wil de provincie de resultaten van de Mystery Guest metingen uit voorgaande jaren meenemen in de kwartaal- en jaarrapportages en dat de historisch verzamelde data (in Excel-formaat) in een nieuwe portal-omgeving geïmporteerd zou kunnen worden en vragen wij de opdrachtnemer hoe dit tot stand kan worden gebracht. De portal dient ook toegang te geven tot de meetresultaten van individuele ritten.

2.5 Vliegende Brigade

Een aantal keer per jaar kan een 'Vliegende Brigade' ingezet worden. De inzet hiervan is afhankelijk van wat er speelt.

Er zou bijvoorbeeld aanvullend onderzoek gedaan kunnen worden naar:

- De mate van overbezetting op de drukste lijnen;
- De kwaliteit van reisinformatie op de halten of naar de aansluiting en maximale wachttijden op knooppunten;
- Klachtafhandeling;
- De reinheid van voertuigen bij vertrek vanaf de stallingen.

De opdrachtnemer dient een Vliegende Brigade te faciliteren binnen twee weken na opdracht.

2.6 Flexibiliteit

Er zijn diverse ontwikkelingen die van invloed kunnen zijn op de invulling en uitvoering van het onderzoek. De belangrijkste is de start van de nieuwe concessie Oost-Brabant (dd. December 2026) die gedurende de looptijd van dit onderzoek zal plaatsvinden. Gedurende deze aanbesteding is het nog niet bekend wie de vervoerder gaat worden. Ook zal het OV-netwerk wijzigen. De invulling en uitvoering van het onderzoek zal altijd betrekking hebben op het vigerende PvE voor de betreffende concessie. Daarnaast zijn de volgende ontwikkelingen van belang om mee te nemen:

- De opdrachtnemer dient in een blijvende goede samenwerking met de vervoerder en de provincie in te spelen op nieuwe ontwikkelingen binnen de concessies.
- In alle concessies worden maatwerkoplossingen ontwikkeld die mogelijk andere vervoersconcepten dan regulier busvervoer betreffen. De opdrachtnemer dient hier flexibel op in te spelen met alternatieve vormen van meten op uitvoeringskwaliteit indien de provincie hierom vraagt.
- Wijzigingen in de afspraken die met vervoerders worden gemaakt kunnen van invloed zijn op de invulling van het monitoringonderzoek. Het kan ook blijken dat de uitvoeringskwaliteit die de vervoerder heeft geboden, op onderdelen afwijkt van het PvE bij het vervoerscontract. Dat kan nopen tot aanpassingen van de te verrichten metingen/te meten aspecten.
- Er komen steeds meer gegevens beschikbaar via andere kanalen, zoals via de OV-chipkaart en voertuigvolgsystemen. Deze bronnen zouden op termijn gedeeltelijk

gegevens die nu nog via het monitoringonderzoek worden verzameld kunnen vervangen.

Gezien de genoemde ontwikkelingen is een belangrijk onderdeel dat flexibiliteit van de opdrachtnemer wordt gevraagd. Hierbij denken we aan het verrichten van extra metingen door Mystery Guests, extra onderzoek door de inzet van de Vliegende Brigade en aanpassen van de vragenlijst voor Mystery Guests.

De klanttevredenheid in het bus- en treinvervoer wordt landelijk gemeten via de OV-Klantenbarometer van het kennisplatform CROW-KpVV en dit aspect maakt geen onderdeel uit van het uit te besteden monitoringonderzoek.

3 Procedure

3.1 Algemeen

De provincie Noord-Brabant doorloopt voor deze aanbesteding een Europese openbare aanbestedingsprocedure. De aanbesteding wordt uitgevoerd conform de Aanbestedingswet 2012. Deze aanbesteding is aangekondigd op www.tenderned.nl. De provincie laat deze aanbesteding volledig via TenderNed verlopen. Voor meer informatie over het digitaal inschrijven via TenderNed verwijzen wij u naar www.tenderned.nl en naar bijlage D 'in 6 stappen digitaal inschrijven op TenderNed'.

Als in dit beschrijvend document merken, octrooien, types of een bepaalde oorsprong is aangeduid, moet u dit lezen met de toevoeging "of daarmee overeenstemmend", tenzij het een weergave/aanduiding van de huidige situatie is.

3.2 Gegevens aanbestedende dienst

Contactgegevens:	
Contactadres: Provincie Noord-Brabant Mevr. I. Kessens Postbus 90151 5200 MC 's-Hertogenbosch	Bezoekadres: Provinciehuis Noord-Brabant Brabantlaan 1 5216 TV 's-Hertogenbosch
Deze aanbesteding verloopt volledig digitaal via TenderNed.	

3.3 Aankondiging

Op 24 april heeft de provincie een aankondiging van de opdracht verzonden aan www.tenderned.nl, die de aankondiging heeft doorgezonden aan het Bureau voor Officiële Publicaties van de Europese Gemeenschappen.
Naam en casenummer van de aanbesteding zijn: 'Uitvoering onafhankelijke steekproefmetingen OV concessies' met casenummer: C2351844.

3.4 Inschrijvingsfase

3.4.1 Nadere inlichtingen over de aanbesteding

Vragen ter verduidelijking van deze aanbesteding kunt u uiterlijk op de in de planning genoemde datum stellen. U gebruikt hiervoor de Vraag en Antwoord module van TenderNed.

De provincie beantwoordt alle vragen schriftelijk in een nota van inlichtingen. U kunt via www.tenderned.nl kennisnemen van deze nota van inlichtingen. De nota van inlichtingen maakt deel uit van dit beschrijvend document. Vragen die na de uiterste datum voor het stellen van vragen worden ingediend worden in principe niet in behandeling genomen.

Op deze wijze kunt u ook vragen stellen en suggesties doen ten aanzien van de conceptovereenkomst zoals opgenomen in bijlage B.

De provincie bepaalt welke opmerkingen of suggesties zij honoreert. In de nota van inlichtingen maakt de provincie bekend of de conceptovereenkomst naar aanleiding van vragen of wijzigingsvoorstellen wordt aangepast.

3.4.2 Opmerkingen naar aanleiding van het beschrijvend document

Dit beschrijvend document is met zorg samengesteld. Als u toch onjuistheden, gebreken of onvolkomenheden in de aanbestedingsprocedure of het beschrijvend document tegenkomt, verzoeken wij u deze direct aan de contactpersoon van de provincie te melden. Tekortkomingen die na het indienen van de inschrijvingen naar voren komen, kunnen niet aan de provincie worden tegengeworpen.

Door in te schrijven accepteert u het voorgaande.

3.4.3 Sluitingsdatum indienen inschrijvingen

Uw inschrijving moet uiterlijk op 16 juni 2025 om 10:00 uur door de provincie ontvangen zijn.

De provincie opent direct na het verstrijken van de inschrijftermijn de inschrijvingen. Het proces-verbaal van de opening wordt verstrekt via www.tenderned.nl

De risico's van vertraging tijdens de verzending als gevolg van bijvoorbeeld een (ver)storing tijdens het uploaden van documenten komen voor rekening van de inschrijver. Wij willen u daarom adviseren om ruim voor het verstrijken van de sluitingstermijn met het uploaden van uw documenten te beginnen.

3.5 Algemene eisen aan de inschrijving (vormvereisten)

Inschrijvingen die niet voldoen aan de hieronder weergegeven vormvereisten kunnen worden uitgesloten van deelname aan deze aanbesteding.

3.5.1 Taal

Uw inschrijving (en alle verdere communicatie, waaronder de communicatie tijdens de uitvoering van de opdracht) is volledig in het Nederlands.

3.5.2 Ondertekening

Uw inschrijving is ondertekend door een of meer personen die bevoegd zijn de inschrijvende onderneming te binden. Uit het handelsregister dient te blijken dat de persoon die tekent daadwerkelijk tekenbevoegd was op het moment van ondertekenen. In geval van inschrijving door een samenwerkingsverband van ondernemingen moet de inschrijving door alle deelnemers aan het samenwerkingsverband ondertekend worden.

Door het indienen van een inschrijving en het ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument gaat u uitdrukkelijk akkoord met de inhoud van de aanbestedingsdocumenten en bijbehorende documenten, waaronder de vigerende algemene inkoopvoorwaarden van de provincie (bijlage A), als ook met de gevolgde aanbestedingsprocedure.

Inschrijvingen die op wezenlijke, niet herstelbare punten in strijd zijn met de aanbestedingsdocumenten en bijhorende documenten, inschrijvingen die gedaan worden met enige voorbehoud en inschrijvingen die onder wezenlijk afwijkende voorwaarden worden gedaan, zijn onrechtmatig en daarmee ongeldig en worden terzijde gelegd.

3.5.3 Van toepassing zijnde wettelijke regelingen, richtlijnen en voorwaarden

De opdrachtnemer dient te handelen volgens de uitvoeringsbepalingen van alle van toepassing zijnde wetten, regelingen, verordeningen, besluiten, maatregelen, en voorschriften die door de Rijksoverheid, de provincie, de gemeentelijke overheid en het Waterschap, of door andere daartoe wettelijk aangewezen organen, zijn vastgesteld. Voor zover een activiteit (nog) niet valt onder een wettelijke regeling, handelt de opdrachtnemer met de vereiste zorg voor het milieu.

Tevens verklaart u conform de Sanctieverordening (EU) 833/2014 jo. 2022/576 dat er geen sprake is van Russische betrokkenheid in de opdracht. De provincie mag vanwege het ingestelde sanctiepakket tegen Rusland geen opdrachten meer gunnen aan Russische partijen. De betreffende verklaring inclusief informatie is bijgesloten in bijlage 3.

3.5.4 Indeling van de inschrijving

De inschrijving dient volledig te zijn. Dit houdt in dat alle stukken in de inschrijving zijn opgenomen die in het beschrijvend document worden voorgeschreven. Een onvolledige inschrijving wordt uitgesloten van de verdere beoordelingsprocedure, tenzij de provincie het ontbreken van bepaalde informatie aanmerkt als een kennelijk materiële fout of als de inschrijving een eenvoudige precisering behoeft.

De door u aan te leveren bestanden levert u volgens de onderstaande bestandsindeling aan.

Omschrijving	Bestandsnaam
Uniform Europees Aanbestedingsdocument, zie TenderNed	UEA.pdf
Referentieverklaring bijlage C	Referenties.pdf
Akkoordverklaring aanbestedingsdocumentatie bijlage 2	Akkoordverklaringdoc.pdf
Akkoordverklaring geen Russische betrokkenheid bijlage 3	Russischebetrokkenheid.pdf
Prijzen conform bijlage 4	Prijs.pdf
G2 Kwaliteitsborging	Kwaliteitsborging.pdf
G3 Casus	Casus

3.5.5 Geldigheidsduur

Uw inschrijving is tenminste geldig tot drie maanden na de uiterste inleverdatum. Tot die datum heeft uw inschrijving het karakter van een onherroepelijk aanbod. Uw inschrijving bevat geen voorbehouden met betrekking tot toekomstige ontwikkelingen.

Als tegen de gunningsbeslissing van de provincie door middel van een kort geding bezwaar wordt gemaakt, wordt de geldigheid van uw inschrijving automatisch geacht te gelden tot minimaal twee weken na de datum van het kort gedingvonnis.

3.5.6 Indiening van de inschrijving

De provincie laat deze aanbestedingsprocedure volledig via TenderNed verlopen. Dat houdt in dat uw inschrijving voor de sluitingstermijn via TenderNed aangeleverd dient te worden volgens de bestandsnaamindeling uit paragraaf 3.5.4 van dit document.

Ten aanzien van het financiële deel van de aanbidding gelden de volgende voorschriften:

- u geeft alle geldbedragen in Euro;
- u geeft alle geldbedragen exclusief omzetbelasting;
- u mag geen financiële 'pro-memorie' posten opnemen;
- kosten die u niet in uw inschrijving noemt, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van geleverde producten, zijn voor uw rekening;
- u mag de rekenregels en het bestandsformaat van het spreadsheet niet aanpassen.

De provincie voert geen prijsonderhandelingen. Dit houdt in dat u de prijs volledig bepaalt in uw inschrijving. U krijgt dus één gelegenheid om een concurrerende prijs aan te bieden.

Het indienen van een manipulatieve inschrijving is verboden. Van een manipulatieve inschrijving kan sprake zijn wanneer als gevolg van miskennen door de inschrijver van bepaalde aannames van de provincie de beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het daarmee beoogde doel wordt verstoord. Een inschrijving is in ieder geval doch niet uitsluitend manipulatief als:

- één of meerdere tarieven de gehanteerde formule frustreren;
- sprake is van negatieve of nultarieven.

3.6 Beoordelingsfase

3.6.1 Procedure van beoordelen

De beoordeling van de inschrijvingen door de provincie vindt in deze volgorde plaats:

- 1 opening van de inschrijvingen en opmaken proces-verbaal van opening;
- 2 controle van inschrijving op de vormvereisten;
- 3 toetsing van de geschiktheid van de bedrijven van de inschrijvers aan de uitsluitingsgronden en minimumeisen;
- 4 beoordeling van de inschrijvingen op basis van de gunningscriteria;
- 5 opmaken proces-verbaal van gunning.

3.6.2 Controle van de inschrijving op de vormvereisten

De provincie controleert de tijdig binnengekomen inschrijvingen eerst op de vormvereisten van paragraaf 3.5. Als een inschrijving niet voldoet aan deze vormvereisten kan de provincie deze inschrijving uitsluiten van verdere deelname aan de aanbesteding.

3.6.3 Beoordeling op de uitsluitingsgronden en minimumeisen

Vervolgens stelt de provincie vast of:

- Op inschrijvergeen uitsluitingsgronden van toepassing zijn;

- Uw bedrijf voldoet aan de gestelde minimumeisen op het gebied van technische bekwaamheid.

Als op uw bedrijf uitsluitingsgronden van toepassing zijn of als uw bedrijf niet over de benodigde technische bekwaamheid beschikt, dan sluit de provincie uw inschrijving uit van verdere deelname aan de aanbesteding.

3.6.4 Beoordeling op het gunningscriterium

Daarna onderzoekt de provincie of uw aanbieding voldoet aan de gestelde eisen. Als uw aanbieding aan één of meer eisen niet voldoet wordt uw inschrijving niet betrokken in de verdere beoordeling.

Als u wel aan de eisen voldoet, wordt uw inschrijving beoordeeld op basis van het gekozen gunningscriterium.

3.6.5 Gunning

De provincie besluit op basis van de toetsing aan het gunningscriterium aan welke inschrijver zij voornemens is de opdracht te gunnen.

Vervolgens deelt de provincie aan alle inschrijvers op de aanbesteding de gunningbeslissing mee. Mededeling van de gunningsbeslissing houdt nog geen aanvaarding in van het aanbod van de inschrijver die voor gunning van de opdracht in aanmerking komt.

De provincie sluit de overeenkomst in ieder geval niet eerder dan na verloop van een periode van 20 dagen na de mededeling van de gunningsbeslissing aan de inschrijvers. Gedurende deze periode kunnen inschrijvers bezwaar maken tegen de gunningsbeslissing, op straffe van niet-ontvankelijkheid of verval van recht daartoe. Dit kan door betekening van een dagvaarding in kort geding. De provincie is bevoegd de gunningsbeslissing te herzien zolang de overeenkomst niet is gesloten.

3.7 Voorbehoud

De provincie behoudt zich het recht voor om tot aan het besluit om de beoogde overeenkomst te ondertekenen de gehele of een gedeelte van de aanbestedingsprocedure tijdelijk of definitief te stoppen. Tevens heeft de provincie geen verplichting tot gunnen.

3.8 Meldpunt aanbestedingen

De provincie doet haar uiterste best om de aanbestedingsprocedure zo zorgvuldig mogelijk te laten verlopen. Naast de mogelijkheid om vragen te stellen tijdens de aanbestedingsprocedure kunnen ondernemers, branche- en belangenorganisaties aan de orde stellen dat een bepaald handelen of nalaten van de provincie in een concrete aanbesteding in strijd is met wettelijke bepalingen of met andere voorschriften die voor de aanbesteding gelden. Ook kan worden geklaagd over optreden van de provincie dat inbreuk maakt op een of meer van de voor aanbestedingen geldende beginselen van transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling en proportionaliteit. Klachten over het verloop van de procedure kunnen gesteld worden via meldpuntaanbestedingen@brabant.nl, overeenkomstig de Klachtenregeling aanbesteden provincie Noord-Brabant 2016.

Het klachtenmeldpunt is een onafhankelijk aanspreekpunt binnen de provincie dat met een frisse blik de klacht bekijkt en daarover een advies uitbrengt aan de provincie. Onafhankelijk betekent dat de personen die het klachtenmeldpunt vormen niet direct betrokken zijn (geweest) bij (het opstellen van) de aanbesteding. Het klachtenmeldpunt is alleen voor geschillen over aanbestedingsprocedures waarop de Aanbestedingswet van toepassing is. Het indienen van een klacht zet een aanbestedingsprocedure niet stil, tenzij de provincie anders beslist.

3.9 Communicatie

Wij verzoeken u alle communicatie over onderhavige aanbesteding via de berichtenmodule op het TenderNed platform te voeren. Dit houdt in dat u alle berichten verstuurt vanuit uw TenderNed account. Ook alle berichtenverkeer vanuit de provincie Noord-Brabant zal via deze berichtenmodule verlopen. Telefonisch gestelde vragen worden niet in behandeling genomen.

De provincie staat niet toe dat u op andere wijze dan in paragraaf 3.2 beschreven met medewerkers van de provincie over de aanbesteding communiceert. Beïnvloeding, op welke manier dan ook, van bij de aanbesteding betrokken medewerkers, leidt in beginsel tot uitsluiting van deelname aan de aanbesteding.

3.10 Akkoord met procedurele eisen en inschrijvingseisen

Door inschrijving gaat u akkoord met de gestelde procedurele eisen en de eisen die de provincie stelt aan de inschrijving.

3.11 Planning van de aanbesteding

Data	Omschrijving
24 april 2025	Aankondiging van de aanbesteding verzonden naar www.tenderned.nl
13 mei 2025	Uiterlijke inleverdatum van vragen naar aanleiding van het beschrijvend document (17:00 uur)
28 mei 2025	Verzending nota van inlichtingen naar aanleiding van de vragen
16 juni 2025	Uiterste datum ontvangst inschrijvingen (10:00 uur)
2 juli 2025*	Mededeling voorlopige gunningsbeslissing (deze termijn en de volgende termijnen zijn indicatief)
6 augustus 2025*	Definitieve gunning

* data zijn indicatief en onder voorbehoud

3.12 TenderNed

3.12.1 Gebruik TenderNed

Mocht u problemen ondervinden in het gebruik van TenderNed dan heeft TenderNed een eigen Servicedesk die u kunt raadplegen. Via de TenderNed Servicedesk kunt u ondersteuning verwachten in het:

- gebruik van de inlog- gegevens
- gebruik van TenderNed;

- oplossen van storing/problemen met betrekking tot TenderNed.

De Servicedesk van TenderNed is te bereiken via telefoonnummer 0800-8363376 of via servicedesk@TenderNed.nl

3.12.2 e-Herkenning

Om een nieuwe onderneming in TenderNed te kunnen registreren is een e-Herkenningsmiddel nodig. De registratie van buitenlandse ondernemingen verloopt nog via TenderNed zelf, omdat e-Herkenning voor hen niet beschikbaar is. Met een e-Herkenningsmiddel is het mogelijk om zowel gebruiker als onderneming in één keer te registreren. TenderNed adviseert ondernemingen tijdig een e-Herkenningsmiddel aan te schaffen, zodat zij geen hinder ondervinden bij deelname aan een aanbesteding. Voor meer informatie over het gebruik van TenderNed met e-Herkenning kunt u terecht bij de Servicedesk van TenderNed.

4 Geschiktheid van de inschrijver

4.1 Inleiding

Dit hoofdstuk heeft betrekking op de persoonlijke situatie van inschrijver.

In artikel 2.86 en 2.87 Aanbestedingswet 2012 staan de door de provincie te hanteren uitsluitingsgronden opgesomd. In paragraaf 4.2 is aangegeven hoe de provincie met deze uitsluitingsgronden zal omgaan.

De geschiktheid van inschrijver om gedurende de contractperiode de opdracht uit te voeren, wordt bepaald aan de hand van minimum eisen ten aanzien van de technische bekwaamheid.

Inschrijver dient te voldoen aan de door de provincie gevraagde geschiktheidseisen en de daarbij behorende dan wel gevraagde verklaringen (in de paragrafen 4.3 t/m 4.5). Door rechtsgeldige ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (zie TenderNed) geeft inschrijver aan dat hij voldoet aan het gestelde in de paragrafen 4.3 t/m 4.5.

Van de inschrijver aan wie de provincie voornemens is de opdracht te gunnen, zal de provincie overlegging van de bewijsstukken en/of ondertekende verklaringen vorderen als voorwaarde voor het definitief gunnen van de opdracht. Indien de winnende inschrijver hiertoe niet in staat is, zal de inschrijving ter zijde worden gelegd en zal, voor wat betreft de overige inschrijvingen, een herberekening op basis van de vooraf bekendgemaakte gunningscriteria plaatsvinden. Vervolgens zal aan de alsdan winnende inschrijver (voorlopig) worden gegund, na overlegging van de door de provincie opgeëiste bewijsstukken en/of rechtsgeldig ondertekende verklaringen.

De provincie kan de door inschrijver in het kader van deze aanbesteding verstrekte informatie op juistheid en volledigheid (laten) controleren. Het onjuist verstrekken van informatie en/of invullen van de formulieren kan door de provincie worden aangemerkt als het afleggen van valse verklaring en kan leiden tot uitsluiting van de verdere deelname aan de aanbesteding.

Indien inschrijver niet voldoet aan de geschiktheidseisen en/of uitsluitingsgronden, wordt de inschrijving terzijde gelegd. De betreffende inschrijver komt alsdan niet meer voor gunning in aanmerking.

4.2 Uitsluitingsgronden

De provincie wenst uitsluitend zaken te doen met ondernemingen waarvan de integriteit vaststaat.

Ten bewijze dat een inschrijver niet in een van de omstandigheden vermeld in artikel 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet 2012 verkeert, ontvangt de provincie van u het rechtsgeldig ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument zoals opgenomen in TenderNed op grond waarvan kan worden gesteld dat gronden voor uitsluiting niet op de Inschrijver van toepassing zijn.

De aanbestedende dienst heeft bij Deel I van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument de gegevens van de aanbesteding en aanbestedende dienst ingevuld. Daarnaast zijn de voor deze opdracht relevante uitsluitingsgronden geselecteerd in Deel III.

De inschrijver dient het formulier in en/of aan te vullen voor Deel II, III, IV en VI en de verklaring te ondertekenen.

Van de inschrijver aan wie de provincie voornemens is de opdracht te gunnen, zal de provincie overlegging van bewijsstukken, als bedoeld in artikel 2.89 van de Aanbestedingswet, met betrekking tot de omstandigheden zoals bedoeld in artikel 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet 2012 vorderen (zie paragraaf 4.1). De bewijsstukken dienen binnen 6 werkdagen na het verzoek daartoe aangeleverd te worden.

Bewijsstukken betreffende uitsluitingsgronden:

- Gedragsverklaring aanbesteden;
- Verklaring belastingdienst nakomen fiscale verplichtingen;
- Uittreksel van de Kamer van Koophandel.

Een aanvraag om de afgifte van een gedragsverklaring aanbesteden wordt ingediend bij de Minister van Veiligheid en Justitie door degene omtrent wiens gedrag een verklaring wordt gevraagd of door een vertegenwoordiger van de rechtspersoon omtrent wiens gedrag een verklaring wordt gevraagd.

Dienst Justis is de uitvoeringsinstantie die namens de Minister van Veiligheid en Justitie de aanvraag in ontvangst neemt en behandelt. Zie voor meer informatie www.justis.nl.

De gedragsverklaring aanbesteden mag niet ouder zijn dan twee jaar op het moment van sluitingsdatum van de Inschrijvingen.

Indien u als inschrijver nog niet beschikt over een gedragsverklaring aanbesteden, verklaring belastingdienst of uittreksel van de Kamer van Koophandel dan is het advies om deze voortijdig aan te vragen. Dit i.v.m. de verwachte lange levertijd.

De verklaring belastingdienst en het uittreksel van de Kamer van Koophandel mogen niet ouder zijn dan 6 maanden op het moment van sluitingsdatum van de Inschrijvingen.

Inschrijving door een combinatie en inzet van onderaannemers:

Indien wordt ingeschreven als combinatie dient ieder lid van die combinatie te voldoen aan de voorschriften m.b.t. de uitsluitingsgronden en de daarbij behorend Uniform Europees Aanbestedingsdocument in deze paragraaf.

Indien Inschrijver een beroep doet op een onderaannemer voor het voldoen aan de gestelde eisen ten aanzien van de technische en beroepsbekwaamheid dan dient deze onderaannemer eveneens te voldoen aan de voorschriften m.b.t. de uitsluitingsgronden en het daarbij behorende Uniform Europees Aanbestedingsdocument in deze paragraaf.

4.3 Wet Bibob

Om te voorkomen dat de overheid met overheidsopdrachten onbedoeld en ongewild criminele activiteiten faciliteert, behoudt de provincie zich het recht voor om een Bibob-onderzoek conform de Wet bevordering integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur (hierna: Wet Bibob). Voor meer informatie omtrent de Wet Bibob verwijzen wij u naar bijlage D.

4.4 Technische bekwaamheid

Door rechtsgeldige ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument voldoet inschrijver aan het volgende:

Door middel van referenties toont inschrijver aan dat hij over voldoende deskundigheid en ervaring beschikt met betrekking tot onderhavige aanbesteding. Inschrijver dient middels het overleggen van (een) referentie(s) aan te tonen dat voldaan wordt aan onderstaande geschiktheidseisen.

De referenties dienen gedurende de afgelopen drie jaren te zijn verricht/uitgevoerd (terug te rekenen vanaf sluitingsdatum van inschrijving). De gevraagde referentieprojecten behoeven niet naar aard, hoeveelheid of omvang en het doel van de uitgevraagde opdracht gelijk te zijn, maar wel op onderdelen van de opdracht vergelijkbaar. Meer in het bijzonder dient de betreffende kerncompetentie wel direct uit aangeleverde referenties te herleiden zijn. Een referentieopdracht behoeft niet afgerond te zijn, mits deze referentieopdracht minimaal 1 jaar in uitvoering is.

In deze aanbesteding zijn de volgende kerncompetenties m.b.t. de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid relevant:

1. Het uitvoeren van minimaal 60 onafhankelijke steekproefmetingen door Mystery Guests per maand gedurende minimaal één jaar.
2. Het uitvoeren van ad hoc metingen binnen 2 weken na opdracht.

Inschrijver dient de verklaring, zoals opgenomen in bijlage C, per referentie in objectieve bewoordingen in te vullen en deze toe te voegen aan de Inschrijving. Niet eerder dan de voorlopige gunning dient de verklaring tevens door de referenten te worden ondertekend. De contactpersonen van de referentieverstrekkende organisaties dienen zonder tussenkomst van de inschrijver benaderd mogen worden.

4.5 Geschiktheid en beroep op derden

Inschrijvers kunnen zich voor het aantonen van hun technische bekwaamheid (onder paragraaf 4.4), beroepen op de bekwaamheid en de referenties van een derde (lid van een combinatie, onderaannemer(s) en of groepsmaatschappijen). Indien dit van toepassing is op de situatie van de inschrijver, dient inschrijver dit aan te geven op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument bij Deel II/ C (zie TenderNed).

5 Gunning

5.1 Beoordeling van de inschrijving (gunningscriteria)

De provincie beoordeelt deze aanbesteding op basis van de economisch meest voordelige inschrijving (EMVI). EMVI is de verzamelnaam voor 3 gunningscriteria: beste prijs-kwaliteitverhouding (beste pkv/bpkv), levenscycluskosten (laagste kosten op basis van kosteneffectiviteit) en laagste prijs. De provincie hanteert bij deze aanbesteding het gunningscriterium: 'beste prijs-kwaliteitverhouding'.

Daaronder hanteert de provincie de volgende subgunningscriteria:

Criterium	Puntenaantal
G1: Prijs	50
G2: Kwaliteitsborging	25
G3: Casus	25
Totaal	100

Als meer dan één inschrijver met eenzelfde puntenaantal op de eerste plaats eindigt, komt de inschrijver in aanmerking die het hoogst scoorde op het criterium "Prijs". Indien op dit onderdeel eenzelfde puntenaantal is gescoord komt de inschrijver die het hoogst scoorde op het kwaliteitscriterium "kwaliteitsborging" in aanmerking voor gunning. Indien op alle criteria gelijk is gescoord, wordt tussen de gelijk geëindigde inschrijvers geloot.

5.2 Scoregrondslag per subgunningscriterium

G1: Prijs
Op het prijsblad dienen alle tarieven ingevuld te worden, bestaande uit de volgende prijscomponenten: - Kosten veldwerker - Kosten vliegende brigade - Kosten voor advies - Kosten voor de datacontrole en resultaten en ondersteuning Mystery Guest vanaf kantoor - Kosten voor een maandrapportage - Kosten voor een kwartaalrapportage - Kosten voor een jaarrapportage
Daarnaast wordt er een stelpost opgenomen voor het volgende: - Eenmalige implementatie met een maximumbedrag van 10.000 euro. - Eenmalige kosten voor de opzet van het dashboard en beschikbaar stellen van de data met een maximumbedrag van maximaal 5.000 euro.
Indien de stelpost wordt overschreden met het maximumbedrag wordt uw inschrijving uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding.

De tarieven worden vermenigvuldigd met een fictieve hoeveelheid waardoor er een totale inschrijfprijs uitkomt. De totale inschrijfprijs is de inschrijfsom waarmee de score wordt bepaald voor het onderdeel prijs. De stelposten worden niet meegeteld in de totale inschrijfsom.
De 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 prijsblad, opgenomen in bijlage 4.
De opgegeven prijs dient een all-in tarief 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 en andere tot de opdracht behorende kosten. Het is niet toegestaan 0 bedragen of negatieve bedragen in te vullen.
Benodigde informatie in de inschrijving
Ingevuld en rechtsgeldig ondertekend prijsblad (bijlage 4)
Score
De score voor de totaalprijs wordt berekend op basis van de volgende formule: $\text{Score} = (\text{laagst ingediende totaal inschrijfsom} / \text{uw totaal inschrijfsom}) * 50 \text{ punten.}$ De score wordt afgerond op hele getallen (alles onder 0,50 naar beneden, alles vanaf 0,50 naar boven). Met totaal inschrijfsom wordt het door de inschrijver gehanteerde totaal van de inschrijfsom in het prijsblad bedoeld. Voorbeeldberekening: De laagste ingediende totaal inschrijfsom is € 100. Uw aanbieding heeft een totaalprijs van € 120. U scoort dan $(100/120) * 50 \text{ punten} = 42 \text{ punten}$ afgerond.

G2: Kwaliteitsborging	
Doelstelling	Voldoende onafhankelijke waarnemers met een hoge mate van kwaliteit die uniform werken en waarbij de meetgegevens tijdig zijn gecontroleerd en verrijkt.
Benodigde informatie in de inschrijving	Om inschrijver te toetsen op haar kwaliteit bij het uitvoeren van de opdracht, dient inschrijver een plan van aanpak op te stellen inzake de opdracht, welke in ieder geval de volgende onderdelen beschrijven: - Op welke wijze wordt de onafhankelijkheid van de Mystery Guests geborgd? - Hoe ziet de pool met Mystery Guests eruit? Denk hierbij aan de omvang van de pool, ervaring, instructie en flexibiliteit. - Hoe wordt de uniformiteit bewerkstelligd? - Op welke manier worden de meetgegevens eenduidig geborgd? De beschrijving dient te voldoen aan de onderstaande eisen: • Maximaal 4 pagina's A4. • Te gebruiken lettertype: Arial 10pt, regelafstand 1,15. Marges pagina: 2,5cm aan alle zijden. Voorblad en inhoudsopgave tellen niet mee.

	Indien het maximaal aantal pagina's wordt overschreden worden alleen de eerste 4 pagina's beoordeeld.
Scores	Uitstekend (100% van de maximaal te behalen punten): De uitwerking sluit boven verwachting aan bij de doelstelling én de uitwerking is specifiek, concreet en realistisch ten opzichte van de opdracht. De uitwerking geeft de provincie het vertrouwen dat dit de kwaliteit optimaal borgt. Er worden inhoudelijk relevante bijzonderheden aangeboden die de wens van de provincie overtreffen. Goed (60% van de maximaal te behalen punten): De uitwerking sluit goed aan bij de doelstelling én de uitwerking is specifiek, concreet en realistisch ten opzichte van de opdracht. De uitwerking geeft de provincie het vertrouwen dat dit de kwaliteit borgt. Voldoende (30% van de maximaal te behalen punten): De uitwerking sluit aan bij de doelstelling én de uitwerking is voldoende specifiek, concreet en realistisch ten opzichte van de opdracht. De uitwerking geeft de provincie voldoende het vertrouwen dat dit de kwaliteit borgt. De uitwerking roept nog minder belangrijke vragen op. Matig (0% van de maximaal te behalen punten): De uitwerking sluit minimaal aan bij de doelstelling en/of is in beperkte mate specifiek, concreet en/of realistisch ten opzichte van de opdracht. De uitwerking geeft de provincie beperkt het vertrouwen dat dit de kwaliteit borgt. De uitwerking roept nog belangrijke vragen op. Onvoldoende (knock-out): De uitwerking sluit niet aan bij de doelstelling en/of is niet specifiek, concreet en/of realistisch ten opzichte van de opdracht. De uitwerking geeft de provincie niet het vertrouwen dat dit de kwaliteit borgt. <i>Aanvullend: Indien de beschrijving met onvoldoende wordt beoordeeld leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.</i>

G3: Casus Vliegende Brigade

Inleiding en context

De provincie Noord-Brabant heeft als concessieverlener de ambitie om het openbaar vervoer in de regio West-Brabant optimaal op elkaar te laten aansluiten. Reizigers moeten betrouwbaar, comfortabel en zonder onnodige wachttijden kunnen overstappen tussen verschillende vervoersvormen. Dit geldt zowel voor overstappen tussen reguliere lijnen, als voor overstappen op flexvervoer, op vervoer in aangrenzende concessies, of op andere mobiliteitsdiensten zoals deelvervoer.

Om deze ambitie te realiseren, is in het Programma van Eisen (PvE) van de concessie West-Brabant de rol van Mobiliteitsmakelaar opgenomen. In bestekseis 2.2.18a (bijlage 9) is vastgelegd dat de concessiehouder in deze rol onder andere verantwoordelijk is voor het bieden van (gegarandeerde) aansluitingen op knooppunten, flex-overstappunten, concessiegrenzen en bij andere mobiliteitsdiensten.

De provincie wil graag inzicht in de mate waarin deze aansluitingen daadwerkelijk functioneren in de praktijk: halen reizigers hun aansluiting op tijd, en hoe betrouwbaar is het systeem van (gegarandeerde) aansluitingen?

Definities t.b.v. uniforme interpretatie casus:

- **Gegarandeerde aansluiting:** een aansluiting waarbij de vertrekkende bus wacht op een aankomende bus volgens de afspraken in de dienstregeling of systemen.
- **Kwaliteit van aansluiting:** het daadwerkelijk kunnen halen van de overstap binnen de overstaptijd en zonder buitensporige wachttijden, gemeten aan de hand van objectieve aankomst- en vertrektijden.
- **Flex-overstappunt:** een fysieke locatie waar reizigers kunnen overstappen tussen een reguliere lijn en flexvervoer.
- **Andere mobiliteitsdiensten:** o.a. deelvervoer (fiets, auto), buurtbus, of (kleinschalige) vervoersinitiatieven.

Deze casus maakt deel uit van de kwalitatieve beoordeling van de inschrijving. Inschrijvers wordt gevraagd om een voorstel te doen voor de uitvoering van een onderzoek binnen de context van bestekseis 2.2.18a. Het doel is om te beoordelen in hoeverre de inschrijver in staat is om:

- Inzicht te geven in de kwaliteit van overstappen,
- Praktisch en doeltreffend om te gaan met een beperkt budget,
- En een realistisch, methodisch onderbouwd voorstel te doen dat uitvoerbaar is in de praktijk.

De casus is **fictief**: het gaat dus niet om een daadwerkelijke opdracht, maar om een voorbeeldsituatie waarin de inschrijver zijn of haar aanpak, inzicht en creativiteit kan laten zien.

Doelstelling	Een realistische, uitvoerbare en creatieve aanpak met een methodische onderbouwing waarbij aantoonbaar inzicht is in de problematiek rondom aansluitingen wat past binnen het gestelde budget.
Casus	Stel: de provincie stelt een budget van €25.000 excl. btw beschikbaar om in het concessiegebied West-Brabant een onderzoek te laten uitvoeren naar de feitelijke kwaliteit van (gegarandeerde) aansluitingen. De provincie vraagt de inschrijver om een aanpak te beschrijven waarmee op een inzichtelijke en reproduceerbare wijze invulling kan worden gegeven aan deze wens. Kernvraag: “Op welke wijze kan binnen een budget van €25.000 excl. btw een betrouwbaar en reproduceerbaar inzicht worden verkregen in de kwaliteit van (gegarandeerde) aansluitingen in het concessiegebied West-Brabant, met specifieke aandacht voor knooppunt Bergen op Zoom Station?”
Uitgangspunten en scope	De fictieve opdracht richt zich op de volgende locaties (zie bijlage 9: bijlage B2 Haltes): 1. Knooppunt Bergen op Zoom Station (verplicht onderdeel), 2. Minimaal één flex-overstappunt (zie bijlage B2 tabel 4), 3. Minimaal één overstaplocatie met een aangrenzend concessiegebied (zelf te bepalen). In de uitwerking wordt onder kwaliteit van aansluiting verstaan: • Of reizigers hun aansluiting daadwerkelijk halen, • Of aansluitingen tijdig en betrouwbaar verlopen (o.b.v. dienstregeling en feitelijke uitvoering), • En of dit overeenkomt met het begrip “(gegarandeerde) aansluiting” zoals bedoeld in het PvE.
Benodigde informatie in de inschrijving	Om inschrijver te toetsen op haar kwaliteit bij het uitvoeren van de opdracht, dient de inschrijver een voorstel op te stellen inzake deze casus. De inschrijver beschrijft: • De gekozen methodiek voor dataverzameling en -analyse (bijv. monitoring, observaties, data-analyse, reizigersonderzoek), • Een onderbouwing van de gemaakte keuzes, • Een aanpak die past binnen het budget van €25.000 (denk aan inzet uren, hulpmiddelen, etc.), • Hoe het resultaat gerapporteerd wordt (bijv. dashboards, rapportages, visualisaties), • (Optioneel) hoe de aanpak schaalbaar of overdraagbaar is naar andere overstappunten. Let op: • Gebruik van aannames is toegestaan, mits deze realistisch zijn en goed onderbouwd worden.

	De beschrijving dient te voldoen aan de onderstaande eisen: • Maximaal 8 pagina's A4. • Te gebruiken lettertype: Arial 10pt, regelafstand 1,15. Marges pagina: 2,5cm aan alle zijden. Voorblad en inhoudsopgave tellen niet mee. Indien het maximaal aantal pagina's wordt overschreden worden alleen de eerste 8 pagina's beoordeeld.
Scores	Uitstekend (100% van de maximaal te behalen punten): De uitwerking sluit boven verwachting aan bij de doelstelling én de uitwerking is specifiek, concreet en realistisch ten opzichte van de opdracht. De uitwerking geeft de provincie het vertrouwen dat dit de optimale aanpak is om uitvoering te geven aan de werkzaamheden. Er worden inhoudelijk relevante bijzonderheden aangeboden die de wens van de provincie overtreffen. Goed (60% van de maximaal te behalen punten): De uitwerking sluit goed aan bij de doelstelling én de uitwerking is specifiek, concreet en realistisch ten opzichte van de opdracht. De uitwerking geeft de provincie het vertrouwen dat dit een goede aanpak is om uitvoering te geven aan de werkzaamheden. Voldoende (30% van de maximaal te behalen punten): De uitwerking sluit aan bij de doelstelling én de uitwerking is voldoende specifiek, concreet en realistisch ten opzichte van de opdracht. De uitwerking geeft de provincie voldoende het vertrouwen dat dit de aanpak is om uitvoering te geven aan de werkzaamheden. De uitwerking roept nog minder belangrijke vragen op. Matig (10% van de maximaal te behalen punten): De uitwerking sluit minimaal aan bij de doelstelling en/of is in beperkte mate specifiek, concreet en/of realistisch ten opzichte van de opdracht. De uitwerking geeft de provincie beperkt het vertrouwen dat dit de aanpak is om uitvoering te geven aan de werkzaamheden. De uitwerking roept nog belangrijke vragen op. Onvoldoende (knock-out): De uitwerking sluit niet aan bij de doelstelling en/of is niet specifiek, concreet en/of realistisch ten opzichte van de opdracht. De uitwerking geeft de provincie niet het vertrouwen dat dit de aanpak is om uitvoering te geven aan de werkzaamheden. <i>Aanvullend: Indien de beschrijving met onvoldoende wordt beoordeeld leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.</i>

5.3 Beoordelingsmethodiek

De beoordeling wordt uitgevoerd door een beoordelingsteam. Dit team bestaat uit minimaal drie personen. Indien één van de leden van het beoordelingsteam door

omstandigheden niet aanwezig kan zijn bij de beoordeling, zal deze met gepaste deskundigheid (vergelijkbaar niveau) vervangen worden.

De volgende stappen worden doorlopen:

- Verspreiding door de inkoopadviseur van de kwalitatieve inschrijvingen onder het beoordelingsteam;
- Individuele beoordeling door de leden van het beoordelingsteam;
- Gezamenlijke beoordeling in consensus definitieve scores vaststellen;
- De inschrijfsommen worden kenbaar gemaakt aan het beoordelingsteam;
- Berekening van de eindscores.

De opdracht wordt gegund aan de inschrijver met de Economisch Meest Voordelige Inschrijving op basis van het gunningscriterium beste prijs-kwaliteitverhouding.

6 Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Met haar inkoopvolume van 300 miljoen per jaar kan en wil de provincie Brabant écht een waardevolle bijdrage leveren aan innovatie, werkgelegenheid en duurzaamheid, door bij elke inkoop van diensten en goederen (inclusief werken) in alle fasen van het inkoopproces rekening te houden met de sociale, ecologische en economische dimensies van duurzaamheid. We willen dat wát we inkopen, een neutraal of zelfs een positief effect heeft op het klimaat, mogelijkheden schept om te participeren in de maatschappij voor mensen die daarvoor hulp nodig hebben en maatschappelijke en technologische innovatie stimuleert.

De provincie Noord-Brabant heeft drie hoofddoelstellingen die ze –ook– door haar inkoop wil realiseren:

- In 2030 is er tenminste 50% duurzame energie en tenminste 50% reductie van broeikasgassen t.o.v. de uitstoot in 1990. In 2050 zijn we energieneutraal.
- In 2030 is het primair grondstoffengebruik gehalveerd. In 2050 is het realiseren van circulaire economie gerealiseerd, waarbij we grondstoffen duurzaam winnen, efficiënt inzetten en hergebruiken en aantasting van het leefmilieu voorkomen. Afvalstoffen bestaan niet meer en de wegwerpeconomie is verleden tijd.
- We willen de arbeidsparticipatie vergroten. Door het slim verbinden van sociale voorwaarden aan inkooptrajecten, benutten we onze inkoopkracht om Brabanders met een afstand tot de arbeidsmarkt aan een baan te helpen.

6.1 Social return

Social return betekent dat de provincie bij het verlenen van een opdracht aan een opdrachtnemer, een tegenprestatie vraagt in de vorm van het bieden van werkgelegenheid voor personen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Op deze manier krijgen ook deze personen de kans om hun positie op de arbeidsmarkt te verbeteren. De provincie Noord-Brabant sluit zich aan bij de social return beleids- en uitvoeringsregels van de arbeidsmarktregio Noord-Oost Brabant, zodat er in deze arbeidsmarktregio eenduidig social return beleid wordt uitgevoerd.

In deze opdracht geven we social return vorm door het stellen van een uitvoeringsvoorwaarde, dat de opdrachtnemer zich verplicht om voor een waarde van 2% van de opdrachtsom de afstand tot de arbeidsmarkt te verkleinen. Invulling van social return opdrachten wordt gerealiseerd binnen de periode van de opdracht.

De opdrachtnemer neemt binnen 2 weken na gunning contact op met het adviespunt SR (info@adviespuntsocialreturn.nl). Deze adviseert en faciliteert de opdrachtnemer bij het zo effectief mogelijk invullen van haar social return verplichting. Opdrachtnemer stelt een plan van aanpak op hoe hij zijn social return verplichting gaat invullen. Opdrachtnemer legt dit plan vóórafgaand of binnen uiterlijk 3 weken na start van de opdracht voor ter beoordeling voor aan het adviespunt. Het plan bestaat uit:

- De opdrachtsom en de hoogte van de social return verplichting;
- Welke functies uit welke doelgroepen worden ingezet of welke opleidingstrajecten worden geboden;
- De wijze en timing van tussen- en eindevaluatie(s), inclusief bewijsstukken.

Opdrachtnemer levert het door het adviespunt social return goedgekeurde plan van aanpak in bij de opdrachtgever. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de daadwerkelijke uitvoering van het geaccepteerde plan van aanpak SR en rapporteert dit in het monitorsysteem 'WIZZR'.

De provincie Noord-Brabant meent dat door het maatwerk en de brede invulling van social return, social return realiseerbaar is. De provincie Noord-Brabant houdt zich het recht voor om bij het niet of gedeeltelijk voldoen aan de social return verplichting, een boete in rekening te brengen met een waarde van 150% van de niet ingezette social return verplichting. Die boete zal worden ingezet voor initiatieven of instrumenten die de werkgelegenheid voor de doelgroepen social return bevorderen.

Voor alle geldende uitvoeringsregels verwijzen wij naar de bijlage E 'Uitvoeringsregels Social Return'.

7 Juridische voorwaarden

7.1 Algemene Inkoopvoorwaarden 2022

De toepasselijkheid van de dienstverlenings-, betalings- en algemene leveringsvoorwaarden van de inschrijvers wijst de provincie nadrukkelijk van de hand. Op de uit de aanbesteding voortvloeiende opdracht/overeenkomst zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden Provincies 2022 van toepassing.

De Algemene Inkoopvoorwaarden Provincies 2022 zijn toegevoegd als bijlage A. Dit beschrijvend document, de Algemene Inkoopvoorwaarden Provincies 2022 en de inschrijving van de inschrijver aan wie de opdracht wordt gegund, maken deel uit van de af te sluiten overeenkomst. Door middel van een rechtsgeldige ondertekening van bijlage 2 gaat u akkoord met de Algemene Inkoopvoorwaarden Provincies 2022.

7.2 E-Facturering

Vanaf 1 januari 2020 is het gebruik van een e-factuur verplicht. Facturen per post en per mail worden dan niet meer geaccepteerd. Voor meer informatie verwijzen wij u naar www.brabant.nl/efactureren.

Uw factuur dient op grond van artikel 12 van de Algemene Inkoopvoorwaarden Provincies te voldoen aan de factuurvoorschriften van de provincie Noord-Brabant. Deze vindt u op www.brabant.nl/factuurvoorschriften.

8 Bijlagen

Bijlage 1:	Uniform Europees Aanbestedingsdocument
Bijlage 2:	Verklaring acceptatie aanbestedingsdocumentatie
Bijlage 3:	Verklaring akkoord geen Russische betrokkenheid
Bijlage 4:	Prijsblad
Bijlage 5:	Meetplan t.b.v. contractmanagement
Bijlage 6:	Boetetabellen per concessie
Bijlage 7:	Knooppunthaltes
Bijlage 8:	Scoreformulier en normenboek
Bijlage 9:	PvE concessie West-Brabant
Bijlage 10:	PvE concessie Oost-Brabant
Bijlage 11:	PvE concessie Zuidoost-Brabant

Bijlage A:	Algemene inkoopvoorwaarden
Bijlage B:	Concept overeenkomst
Bijlage C:	Referentiegegevens kerncompetenties
Bijlage D:	Informatieonderzoek Wet Bibob
Bijlage E:	Beleids- en uitvoeringsregels Social return
Bijlage F:	In 6 stappen digitaal inschrijven op TenderNed