

Aanbestedingsdocument

inzake

Schoonmaak en Glasbewassing

Ten behoeve van

Stichting Nidos

| | |
|----------------|-----------------|
| Kenmerk | FAC-30062025-01 |
| Datum | 30 juni 2025 |
| Versie | 1 |

Inhoud

| | | |
|-------|---|----|
| 1. | Inleiding..... | 5 |
| 1.1 | Algemeen | 5 |
| 1.2 | Over Stichting Nidos..... | 5 |
| 1.2.1 | Missie van Stichting Nidos | 6 |
| 1.2.2 | Visie van Stichting Nidos | 6 |
| 1.2.3 | Afdeling Facilitair en Huisvesting | 6 |
| 2. | Beschrijving van de Opdracht..... | 7 |
| 2.1 | Onderwerp van de Opdracht | 7 |
| 2.2 | Scope opdracht | 7 |
| 2.3 | Beschrijving huidige situatie | 8 |
| 2.4 | Gewenste situatie | 10 |
| 2.4.1 | Doelstellingen | 11 |
| 2.5 | Percelen | 11 |
| 2.6 | Omvang van de Opdracht..... | 12 |
| 2.7 | Voorwaardelijke locaties (optionele uitbreiding) | 14 |
| 2.7.1 | Wijze van toewijzing | 14 |
| 2.8 | Herzieningsclausule | 15 |
| 2.9 | Vorm en looptijd overeenkomst | 15 |
| 2.10 | Indexering..... | 16 |
| 3. | De aanbestedingsprocedure | 17 |
| 3.1 | Planning | 17 |
| 3.2 | TenderNed..... | 17 |
| 3.3 | Contactpersoon | 17 |
| 3.4 | Schouw | 18 |
| 3.5 | Nota van Inlichtingen | 19 |
| 3.6 | Klachtenregeling en geschilbeslechting | 19 |
| 3.6.1 | Klachtenafhandeling | 19 |
| 3.6.2 | Bezwaarbeslechting..... | 20 |
| 3.7 | Voorbehouden | 20 |
| 3.8 | De inschrijving indienen..... | 20 |
| 3.9 | Storing TenderNed | 21 |
| 3.10 | Manipulatieve inschrijvingen | 21 |
| 3.11 | Ongeldige inschrijving | 21 |
| 3.12 | Beoordeling inschrijvingen | 22 |
| 3.13 | Inschrijving dient onvoorwaardelijk en volledig te zijn..... | 22 |
| 3.14 | Mededeling gunningsbeslissing | 23 |

| | | |
|-------|--|----|
| 4. | Eisen aan de opdracht en voorwaarden voor deelname | 23 |
| 4.1 | Eisen aan de opdracht | 23 |
| 4.2 | Voorwaarden voor deelname | 23 |
| 5. | Eisen aan inschrijver | 25 |
| 5.1 | Algemeen | 25 |
| 5.2 | Zelfstandig inschrijven | 25 |
| 5.3 | Hoofdaannemer en onderaannemer | 25 |
| 5.4 | Meerdere ondernemingen van één concern..... | 25 |
| 5.5 | Uitsluitingsgronden..... | 25 |
| 5.6 | Geschiktheidseisen en verificatie | 26 |
| 5.6.1 | Economische- en financiële draagkracht | 26 |
| 5.6.2 | Technische- en beroepsbekwaamheid..... | 27 |
| 5.7 | Verificatie | 29 |
| 5.8 | Bewijsstukken en verificatie..... | 29 |
| 5.9 | SROI..... | 29 |
| 6. | Gunning..... | 31 |
| 6.1 | Beste prijs-kwaliteit verhouding..... | 31 |
| 6.1.1 | Gunningscriterium Prijs..... | 31 |
| 6.1.2 | Kwalitatieve gunningscriteria | 32 |
| 6.1.3 | Beoordeling kwalitatief gunningscriterium..... | 36 |
| 6.2 | Beoordeling | 38 |
| 6.2.1 | Beoordelingsteam | 38 |
| 6.2.2 | Knock-out criteria..... | 38 |
| 6.2.3 | Kwalitatief gunningscriterium | 38 |
| 6.2.4 | Financieel gunningscriterium | 38 |
| 6.2.5 | Economisch meest voordelige inschrijving..... | 38 |
| 6.2.6 | Gelijk eindigende inschrijvingen | 38 |
| 6.3 | De gunningsbeslissing en bezwaartermijn | 39 |
| 6.3.1 | Verificatievergadering (optioneel) | 39 |
| 6.3.2 | Gunning..... | 39 |

Bijlagen

Onderstaande bijlagen zijn onderdeel van het aanbestedingsdocument. In het aanbestedingsdocument kunnen verwijzingen naar deze bijlagen gemaakt worden. De bijlagen maken onderdeel uit van het aanbestedingsproces en zijn geplaatst op het TenderNed aanbestedingsplatform.

| Bijlage | Titel |
|------------|---|
| Bijlage 1 | Financieel invulblad |
| Bijlage 2 | Algemene inkoopvoorwaarden leveringen en diensten Stichting Nidos |
| Bijlage 3 | Referentieformulier |
| Bijlage 4 | Akkoordverklaring aanbestedingsvoorwaarden |
| Bijlage 5 | Programma van Eisen |
| Bijlage 6 | Verklaring geen banden met Rusland |
| Bijlage 7 | Lijst met huidige werknemers ter overname |
| Bijlage 8 | Format voor vragen Nota van Inlichtingen |
| Bijlage 9 | Locatieoverzicht |
| Bijlage 10 | Verklaring bestuurders omtrent rechtmatigheid |
| Bijlage 11 | (Concept) overeenkomst |
| Bijlage 12 | (Concept) wachtkamerovereenkomst |
| Bijlage 13 | Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) |

1. Inleiding

1.1 Algemeen

Dit aanbestedingsdocument is opgesteld ten behoeve van de Europese openbare aanbesteding “Schoonmaak en Glasbewassing” van Stichting Nidos, hierna tevens te noemen aanbestedende dienst of opdrachtgever.

Deze aanbesteding heeft als doel: het rechtmatig inkopen van de uitvoering van schoonmaakdienstverlening en glasbewassing voor de centrale- en regiokantoren van Stichting Nidos en één kinderwoongroep (KWG). De opdracht betreft een inspanningsverplichting, en is verdeeld in drie geografische percelen. Per perceel wordt de opdracht gegund aan de Inschrijver die de economisch meest voordelige inschrijving heeft ingediend, op basis van de beste prijs-kwaliteit verhouding.

Het aanbestedingsdocument geeft onder meer informatie over het verloop en voorwaarden van deze aanbestedingsprocedure alsook de eisen en voorwaarden ten aanzien van de uitvoering van de opdracht. Het beschrijvend document fungeert als basis om een inschrijving in te dienen.

Dit aanbestedingsdocument bestaat uit 6 hoofdstukken:

- Hoofdstuk 1 bevat informatie over de Aanbestedende dienst.
- Hoofdstuk 2 geeft een toelichting op de opdracht en verstrekt aanvullende informatie.
- Hoofdstuk 3 beschrijft de aanbestedingsprocedure, inclusief het verloop en de bijbehorende planning.
- Hoofdstuk 4 bevat de voorwaarden en vereisten voor deelname aan de aanbesteding.
- Hoofdstuk 5 geeft een overzicht van de eisen waaraan de inschrijver moet voldoen.
- Hoofdstuk 6 behandelt het gunningscriterium en licht de beoordelingswijze toe.

De inschrijver wordt verzocht zich grondig te verdiepen in dit document en zich een helder beeld te vormen van de door de aanbestedende dienst gewenste werkzaamheden, alvorens een inschrijving voor deze opdracht in te dienen.

Op deze aanbesteding is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing.

De aanbesteding wordt volledig elektronisch uitgevoerd via TenderNed (zie: www.tenderned.nl). Inschrijving dient via dit platform plaats te vinden. Meer informatie over het aanmeld- en inschrijfproces is beschikbaar op: <https://www.tenderned.nl/cms/nl/voor-ondernemingen/aanmelden-en-inschrijven-aanbesteding>.

Let op: volgens het stappenplan van TenderNed is de inschrijving pas definitief wanneer de SMS-transactiecode is ingevoerd en verzonden. Houd daarom rekening met voldoende tijd voor verzending én verwerking van deze code bij TenderNed.

1.2 Over Stichting Nidos

De aanbestedende dienst en opdrachtgever in deze Europese aanbesteding is Stichting Nidos. Zij is de enige gecertificeerde voogdijorganisatie in Nederland die zich exclusief richt op de begeleiding en opvang van alleenstaande minderjarige vreemdelingen. Deze jongeren zijn zonder ouders of wettelijke vertegenwoordigers naar Nederland gevlucht vaak als gevolg van oorlog, armoede of andere ingrijpende omstandigheden. Sinds haar oprichting, meer dan veertig jaar geleden, heeft Nidos zich ontwikkeld tot een landelijke organisatie met circa 450 jeugdbeschermers, ondersteund door diverse professionals achter de schermen.

Meer informatie over Stichting Nidos is te vinden op de website: <http://www.nidos.nl>.

1.2.1 Missie van Stichting Nidos

Als gecertificeerde instelling voert Stichting Nidos, op grond van het Burgerlijk Wetboek, voogdij uit voor alleenstaande minderjarige vreemdelingen en ondertoezichtstellingen voor kinderen door wie of voor wie een asielaanvraag is ingediend en die in verband daarmee verblijven in een opvangcentrum van het COA. Deze jeugdbeschermingsmaatregelen worden uitgevoerd door professionals die met respect voor de culturele achtergrond van de jongere, vanuit betrokkenheid en met specifieke deskundigheid, het belang van de individuele jongere centraal stellen. De professional voert de regie over de ontwikkeling naar zelfredzaamheid van de jongere en grijpt in wanneer die ontwikkeling dreigt te stagneren. Bij een onder toezicht gesteld kind ondersteunt de professional de ouders om de opvoedsituatie te herstellen.

De kernbegrippen van de missie van Stichting Nidos zijn:

- Belangenbehartiging en wettelijke vertegenwoordiging;
- Zelfredzaamheid bij 18 jaar;
- Begeleiden richting perspectief (integratie of terugkeer).

1.2.2 Visie van Stichting Nidos

De alleenstaande minderjarige vreemdeling, maar ook het vluchtelingenkind met ouders, heeft op enig moment zijn eigen vertrouwde omgeving moeten verlaten. Hij moet zich vervolgens in een voor hem geheel nieuwe sociaal-maatschappelijke en culturele omgeving verder ontwikkelen tot zelfstandig volwassene en zich daar ook toe verhouden. De sociaal-culturele ontworteling, de geringe kennis van en inbedding in de nieuwe omgeving, het ontbreken van de familiale beschermingen en de vreemdelingrechtelijke positie maken de jongere kwetsbaar. Dit vraagt om begeleiding vanuit respect, veiligheid en bescherming richting perspectief (integratie of terugkeer). Uitgangspunt bij de begeleiding is om niet te problematiseren maar om te normaliseren onder het motto: 'er is niks mis met ze, maar ze missen iets'. Dat betekent in eerste plaats opvoeden en begeleiden naar zelfstandigheid en alleen wanneer nodig ook (jeugd)hulp verlenen en beschermen.

Stichting Nidos gaat daarmee uit van de veerkracht en autonomie van de jongeren. Hierbij vormen inzicht en kennis van cultuurverschillen en gevolgen van het vluchten op het gebied van opgroeien en opvoeden een belangrijke basis voor de begeleiding. Daarnaast hebben we geleerd op basis van jarenlange ervaring dat opvang in familieverband en kleinschalige opvang het beste werkt voor de jongeren.

Kernwaarden van Stichting Nidos zijn:

- Betrokken;
- Veilig;
- Veerkrachtig;
- Inclusief.

1.2.3 Afdeling Facilitair en Huisvesting

De afdeling Facilitair en Huisvesting van Stichting Nidos is verantwoordelijk voor de levering van ondersteunende facilitaire producten en diensten aan de gehele organisatie. De afdeling faciliteert en ondersteunt alle locaties van Stichting Nidos, waaronder regiokantoren en opvanglocaties met kantoorfuncties, zodat de jeugdbeschermers en andere medewerkers zich volledig kunnen richten op hun primaire taak: de begeleiding en ondersteuning van jongeren.

De afdeling valt onder leiding van de Directeur Bedrijfsvoering. Ten aanzien van deze gehele overeenkomst is de manager Facilitair & Huisvesting contracteigenaar.

2. Beschrijving van de Opdracht

2.1 Onderwerp van de Opdracht

De Aanbestedende dienst, is voornemens om een meerjarige overeenkomst af te sluiten voor het uitvoeren van schoonmaakdienstverlening en glasbewassing op zowel de centrale als regiokantoren, alsmede ook op één kinderwoongroep (KWG). De opdracht ziet toe op inspanningsgerichte dienstverlening waarbij continuïteit, kwaliteit en samenwerking van groot belang zijn.

De aanbestedende dienst is voornemens om overeenkomsten in te laten gaan per 1 januari 2026, waarbij de implementatieperiode van de dienstverlening uiterlijk op maandag 3 november 2025 start. De overeenkomsten worden aangegaan voor een initiële looptijd van twee (2) jaar, met de mogelijkheid tot twee (2) keer een verlenging van telkens twee (2) jaar. De maximale looptijd van de overeenkomst bedraagt daarmee zes (6) jaar.

De opdracht is verdeeld in drie geografische percelen. Deze perceelindeling is gebaseerd op regionale spreiding en wordt nader toegelicht in paragraaf 2.6 en 2.8. Inschrijvers kunnen zich inschrijven op meerdere percelen, er is geen beperking opgenomen.

Met deze aanbesteding beoogt Aanbestedende dienst te komen tot een uniforme, kwalitatief hoogwaardige en toekomstbestendige schoonmaakdienstverlening, waarbij aandacht is voor klanttevredenheid, duurzaamheid en flexibiliteit.

Een gedetailleerde beschrijving van de scope van de opdracht en de uitsluitingen is opgenomen in hoofdstuk 2.2 en in het Programma van Eisen (Bijlage 6).

Zoals in hoofdstuk 1 beschreven, is Aanbestedende dienst een organisatie die opereert binnen het dynamische domein van jeugdbescherming voor alleenstaande minderjarige vluchtelingen. De instroom, uitstroom en verblijfsduur van deze jongeren kunnen sterk variëren, wat invloed heeft op de bezetting van de kantoren en opvanglocaties. Daarom is het belangrijk dat de schoonmaakdienstverlening schaalbaar en flexibel is, zodat deze kan meebewegen met een mogelijke groei of krimp van de aanbestedende dienst.

De bijpassende hoofd-CPV code voor deze aanbesteding is:

- 90900000-6 Schoonmaak- en afvalverwijderingsdiensten

De secundaire CPV-codes zijn:

- 90911000-6 - Reiniging van woningen en gebouwen en glazenwassersdiensten
- 90910000-9 - Reinigingsdiensten
- 90911200-8 – Gebouwreiniging
- 90911300-9 – Wassen van ramen

2.2 Scope opdracht

Zoals hierboven reeds aangegeven betreft de scope van de opdracht de schoonmaakdienstverlening en glasbewassing op zowel de centrale – als de regiokantoren van Aanbestedende dienst alsook de kantoorfaciliteiten van één KWG-locatie. Daarnaast kan op regiebasis incidenteel aanvullende schoonmaakwerkzaamheden worden gevraagd op bestaande locaties. De dienstverlening beslaat in totaal 22 locaties. Daarnaast zijn de te contracteren leverancier(s) verplicht het lopende contract voor sanitaire middelen, behorend bij het gegunde perceel, over te nemen van de huidige schoonmaakleveranciers.

Binnen de scope van de opdracht vallen de volgende werkzaamheden:

- De reguliere schoonmaakdienstverlening volgens het programma eisen.

- De periodieke schoonmaak volgens het programma van eisen (bijvoorbeeld maar niet uitsluitend: vloeronderhoud en/of dieptereiniging van sanitair).
- De reinigen van alle bereikbare glasoppervlakken aan binnen- en buitenzijde van de locaties, inclusief deur- en wandglas, volgens het programma van eisen. Uitgevoerd met reguliere hulpmiddelen en conform geldende arbo- en veiligheidsvoorschriften.
- Het beschikbaar stellen en het beheer van alle middelen en materialen die benodigd zijn om de dienstverlening uit te voeren.
- Het bestellen, beheer en aanvullen van de sanitaire middelen.
- Het leveren van calamiteitschoonmaak (bijvoorbeeld maar niet uitsluitend: brand- en waterschade en/of stormschade)
- Het leveren van opleverschoonmaak (bijvoorbeeld maar niet uitsluitend: Opleverschoonmaak na verbouwing en/of bij oplevering einde gebruik van locaties Aanbestedende dienst.
- Het reinigen, vullen en klein onderhoud van de koffieautomaten.
- Het periodiek reinigen van koelkast (wanneer aanwezig).

Buiten de scope van de opdracht vallen de volgende onderdelen:

- Gevelreiniging en gevelonderhoud (anders dan glasbewassing), zoals het reinigen of onderhouden van buitengevels, beplating of overige buitenoppervlakken die geen glas zijn. Met de uitzondering van graffitiwrijving
- Grondige specialistische reiniging van installaties of apparatuur die buiten het reguliere gebruik vallen, zoals HVAC-systemen, zonnepanelen of technische installaties.
- Afvoer en verwerking van afvalstromen anders dan het legen van prullenbakken en papierbakken in de gebruikersruimten; het afvoeren van grofvuil, bouwafval of chemisch afval valt buiten de opdracht.
- Het leveren van sanitaire middelen is uitgesloten.
- Groot technisch onderhoud of reparatie valt buiten deze opdracht.
- Schoonmaak van (particuliere) woningen of ruimtes buiten de (bedrijfs)locaties van Aanbestedende dienst, tenzij expliciet anders overeengekomen.

2.3 Beschrijving huidige situatie

Op dit moment wordt de schoonmaakdienstverlening en glasbewassing bij Aanbestedende dienst uitgevoerd door meerdere leveranciers. De dienstverlening vindt plaats op in totaal 18 locaties.

De locaties bestaan uit:

- **Centrale kantoren in Utrecht**, waar de staf- en ondersteunende afdelingen zijn gehuisvest. Deze locaties worden primair gebruikt voor beleidsontwikkeling, organisatiebrede coördinatie en ondersteuning van de uitvoering.
- **Regiokantoren**, verspreid over Nederland. Deze locaties worden gebruikt door jeugdbeschermers en jongerencoaches en zijn gericht op cliëntgebonden werkzaamheden, interne samenwerking en overleg met lokale partners.
- **Eén kantoorlocatie** bij een kindergroep, met een administratieve en coördinerende functie gericht op de ondersteuning van de opvang en begeleiding van jongeren op die locatie.

Aanbestedende Dienst is momenteel bezig met de (her)inrichting van haar locaties conform een nieuw kantoorconcept. In dit concept wordt ingespeeld op de behoefte van medewerkers aan een

grotere diversiteit aan werkplekken. Naast Arbo-conforme werkplekken en vergaderruimtes worden ook andere werkvormen gefaciliteerd die aansluiten bij de werkzaamheden van medewerkers. Het gaat hierbij om concentratieruimtes, belcellen, aanlandwerkplekken en multifunctioneel inzetbare ontmoetingsgebieden.

Aanbestedende dienst heeft recent een periode van groei doorgemaakt. Op dit moment ligt de focus vooral op structurele professionalisering binnen de organisatie. Deze groei werd mede beïnvloed door externe factoren en ontwikkelingen, waardoor de organisatie in de toekomst in beweging blijft. De dynamiek binnen de organisatie kan invloed hebben op het aantal locaties, de intensiteit van het gebruik daarvan en de benodigde facilitaire dienstverlening, waaronder schoonmaak. Dit kan in de praktijk betekenen dat de omvang of de scope van de opdracht wordt opgeschaald of afgeschaald.

Van de 18 locaties zijn er op dit moment 8 in verbouwing. Deze verbouwingen zijn reeds in uitvoering en worden naar verwachting opgeleverd vóór de ingangsdatum van de nieuwe overeenkomst. Tijdens de implementatieperiode zal aan de Inschrijver nader worden toegelicht wat de actuele stand van zaken van deze verbouwingen is, en wat relevant is voor het uitvoeren van de gewenste werkzaamheden. Het gaat om de volgende locaties:

- Assen, Overcingellaan 13B;
- Breda, Tuinzigtlaan 45;
- Den Haag, Leegwaterplein 45;
- Groningen, Schweitzerlaan 12;
- Roermond, Buitenop 8;
- Rotterdam, Eudokiaplein 3;
- Tilburg, Saal van Zwanenbergweg 7;
- Velp, President Kennedylaan 106.

Op diverse locaties van de Aanbestedende dienst wordt momenteel gebruikgemaakt van sanitaire supplies die geleverd worden via bestaande contracten met externe leveranciers. Deze contracten zijn namens de Aanbestedende dienst afgesloten en omvatten zowel de levering van sanitaire producten als het beheer en onderhoud van het bijbehorende garnituur.

De bedoeling is dat de toekomstige leverancier(s) deze lopende contracten overnemen en de bijbehorende dienstverlening ongewijzigd voortzetten onder de bestaande voorwaarden. Om uniformiteit in de dienstverlening te waarborgen, wordt van de opdrachtnemer(s) verwacht dat – bij afloop van lopende contracten bij andere leveranciers – de daaropvolgende contracten voor de resterende looptijd van de opdracht via één centrale leverancier worden georganiseerd.

Om inschrijvers een beter beeld van de locaties van Aanbestedende dienst te geven is een schouw gepland, in hoofdstuk 3 staat de uitwerking hiervan. Voor locatie KWG Zon & Schild wordt geen fysiek bezoek gepland. In plaats daarvan wordt een set representatieve foto's beschikbaar gesteld via

Tenderned. Deze foto's dienen om een realistisch beeld van de ruimtes, vloertypen en voorzieningen te geven die relevant zijn voor de schoonmaakwerkzaamheden.

2.4 Gewenste situatie

Op dit moment kent Aanbestedende Dienst achttien (18) locaties verspreid over Nederland. Binnen een termijn van zes maanden, derhalve vóór de beoogde ingangsdatum van de nieuwe overeenkomsten, zullen naar verwachting vier (4) nieuwe locaties in gebruik worden genomen. De oplevering van deze locaties wordt voorzien in het derde en vierde kwartaal van 2025. Dit betekent dat het totale aantal locaties bij aanvang van de nieuwe contractperiode uitkomt op tweeëntwintig (22).

Voor de uitvoering van de schoonmaakdienstverlening en glasbewassing wenst Aanbestedende Dienst maximaal drie (3) opdrachtnemers te contracteren. De opdracht is onderverdeeld in de volgende drie percelen:

- Perceel 1 – Noord-Nederland:
 - Apeldoorn, Linie 532;
 - Assen, Overcingellaan 13B;
 - *Drachten, Lavendelheide 7A (Nieuw te openen in 2025);*
 - Groningen, Schweitzerlaan 12;
 - Zwolle, Koggelaan 3D.

- Perceel 2 – Midden-Nederland:
 - Alkmaar, Helderseweg 54-C;
 - Amsterdam, Transformatorweg 102;
 - Amersfoort, Heiligenbergerweg 60;
 - Amersfoort, Utrechtseweg 266;
 - Den Haag, Leeghwaterplein 46;
 - *Elburg, Paterijstraat 3 (Nieuw te openen in 2025);*
 - Utrecht, Adriaen van Ostadelaan 140;
 - Utrecht, Maliebaan 99,
 - Velp, President Kennedylaan 106
 - Wehl, Kryptonstraat 6D.

- Perceel 3 – Zuid-Nederland:
 - Breda, Tuinzigtlaan 45;
 - Den Haag, Bezuidenhoutseweg 187
 - *Dordrecht, Romboutslaan 105 (Nieuw te openen in 2025);*
 - Tilburg, Saal van Zwanenbergweg 7;
 - *Helmond, Schootense Dreef 31 (Nieuw te openen in 2025);*
 - Roermond, Buitenop 8;
 - Rotterdam, Eudokiaplein 34.

Op iedere locatie wordt de basis gelegd voor een representatieve en hygiënische werkomgeving waarin medewerkers en bezoekers zich welkom en comfortabel voelen. De dienstverlening kenmerkt zich door duidelijke afspraken, regelmatige kwaliteitsbewaking en een goede afstemming tussen Aanbestedende dienst en leverancier(s).

De schoonmaakdienstverlening en glasbewassing wordt georganiseerd volgens uniforme kwaliteitsstandaarden, waarbij het serviceniveau herkenbaar is op alle locaties van Aanbestedende dienst. Tegelijkertijd is de dienstverlening voldoende flexibel ingericht om snel en zonder kwaliteitsverlies de optie tot op- of af te schalen te benutten. Waarbij nieuwe locaties worden soepel toegevoegd aan het dienstenpakket en tijdelijke pieken of afbouw in de behoefte kunnen door de schoonmaakleverancier adequaat worden opgevangen.

Bij veranderende omstandigheden, zoals verbouwingen, (tijdelijke) sluitingen of verschuivingen in gebruiksintensiteit, weet de leverancier hierop in te spelen. Proactief meedenken en tijdig schakelen zijn hierin sleutelbegrippen.

Aanbestedende dienst streeft naar een zorgvuldige overgang van de huidige situatie naar de nieuwe & gewenste situatie. De te contracteren inschrijvers worden geacht hierin actief mee te werken.

2.4.1 Doelstellingen

De Aanbestedende dienst heeft de volgende doelstellingen geformuleerd voor deze aanbesteding:

1. Borging van schone en representatieve werk- en verblijfsruimten

De belangrijkste doelstelling van deze aanbesteding is het borgen van schone, hygiënische en representatieve werk- en verblijfsruimten voor medewerkers en bezoekers van Aanbestedende dienst. Een nette en verzorgde omgeving draagt bij aan het welzijn van medewerkers en bezoekers en onderstreept de professionele uitstraling van de organisatie.

Om dit te realiseren worden duidelijke afspraken gemaakt over het gewenste niveau van de schoonmaakdienstverlening en glasbewassing. Door deze landelijk en uniform met leverancier(s) vast te leggen, zorgt Aanbestedende dienst voor een herkenbaar en betrouwbaar serviceniveau op alle locaties. Hierdoor hebben alle gebruikers helderheid over de te verwachten dienstverlening, ongeacht op welke locatie zij zich bevindt.

2. Opbouwen van een duurzame relatie met schoonmaakleverancier(s)

Aanbestedende dienst wenst een duurzame en samenwerkingsgerichte relatie op te bouwen met de schoonmaakleverancier(s), waarbij duidelijke communicatie essentieel is. Aanbestedende dienst hecht waarde aan leveranciers die proactief meedenken over de dienstverlening en samen zorgen voor heldere communicatie en rapportage van de voortgang en resultaten. Constructief overleg en samenwerking zijn noodzakelijk om de dienstverlening op het gewenste niveau te houden.

2.5 Percelen

De opdracht wordt opgedeeld in drie geografische percelen: Noord-Nederland, Midden-Nederland & Zuid-Nederland. Het opdelen van de opdracht in percelen is gebaseerd op de volgende overwegingen:

- Toegankelijkheid voor MKB-bedrijven: door de opdracht in drie afzonderlijke geografische percelen aan te besteden, wordt de financiële en operationele drempel voor deelname verlaagd. Dit maakt de aanbesteding toegankelijker voor regionale partijen;

- Logistieke efficiëntie en duurzaamheid: een regionale perceelverdeling draagt bij aan een efficiëntere inzet van personeel en middelen. Lokale schoonmaakbedrijven kunnen sneller inspelen op operationele behoeften, wat bijdraagt aan een efficiëntere uitvoering van de dienstverlening.

Hoewel de aanbesteding in percelen wordt verdeeld, kunnen inschrijvers op alle percelen inschrijven. Er geldt dus geen beperking op het aantal percelen dat wordt ingeschreven. Ieder perceel zal afzonderlijk worden beoordeeld en een inschrijver dient per perceel afzonderlijk een inschrijving in te dienen (wanneer zij op meerdere percelen wil inschrijven).

2.6 Omvang van de Opdracht

De schoonmaakdienstverlening betreft in totaal 22 locaties, verdeeld over drie percelen: Noord-Nederland, Midden-Nederland en Zuid-Nederland. De dienstverlening omvat alle werkzaamheden zoals opgenomen in de scopebeschrijving en het programma van eisen van deze aanbesteding (zie hoofdstuk 2.2 en bijlage 5).

Schoonmaakdienstverlening:

De totale bruto vloeroppervlakte waarop de scope van toepassing is, bedraagt circa **12190 m² VVO**. Dit is verdeeld over de volgende drie percelen:

- **Perceel 1: Noord-Nederland – circa 2504 m² VVO verdeeld over 5 locaties:**
 - Apeldoorn, circa 450 m² VVO;
 - Assen, circa 560 m² VVO;
 - Drachten, circa 400 m² VVO;
 - Groningen, circa 548 m² VVO;
 - Zwolle, circa 546 m² VVO.

- **Perceel 2: Midden-Nederland – circa 6865 m² VVO verdeeld over 10 locaties:**
 - Alkmaar, circa 525 m² VVO;
 - Amsterdam, circa 782 m² VVO;
 - Amersfoort, circa 445 m² VVO;
 - Amersfoort, circa 227 m² VVO;
 - Den Haag, circa 476 m² VVO;
 - Elburg, circa 555 m² VVO;
 - Utrecht, circa 1935 m² VVO;
 - Utrecht, circa 854 m² VVO;
 - Velp, circa 609 m² VVO;
 - Wehl, circa 457 m² VVO.

- **Perceel 3: Zuid-Nederland – circa 2821 m² VVO verdeeld over 7 locaties:**

- Breda, circa 376 m² VVO;
- Den Haag, circa 193 m² VVO;
- Dordrecht, circa 553 m² VVO;
- Tilburg, circa 465 m² VVO;
- Helmond, circa 434 m² VVO;
- Roermond, circa 445 m² VVO;
- Rotterdam, circa 355 m² VVO;

Glasbewassing:

De glasbewassing maakt integraal onderdeel uit van deze opdracht. De totale glasoppervlakte die periodiek gewassen dient te worden verdeeld over de volgende drie percelen:

- **Perceel 1: Noord-Nederland – 5 locaties**

- *Apeldoorn, nog inmeten;*
- Assen, gevelglas binnenzijde: circa 205 m² en separatieglas circa 173 m²;
- Drachten, *nieuwe te openen locatie, oppervlak niet bekend eventueel nog inmeten;*
- Groningen, *nog inmeten;*
- Zwolle, *nog inmeten.*

- **Perceel 2: Midden-Nederland – 9 locaties**

- *Alkmaar, nog inmeten;*
- *Amsterdam, nog inmeten;*
- Amersfoort, gevelglas binnenzijde: circa 338 m² en separatieglas circa 178 m²;
- Den Haag, gevelglas binnenzijde: circa 168 m²;
- Elburg, *nieuwe te openen locatie, oppervlak niet bekend eventueel nog inmeten;*
- Utrecht (AvO), gevelglas binnenzijde: circa 610 m² en separatieglas circa 658 m²;
- Utrecht (MB), gevelglas buitenzijde: circa 175 m², gevelglas binnenzijde: circa 175 m² en separatieglas circa 190 m²;
- Velp, gevelglas binnenzijde: circa 60 m² en separatieglas circa 163 m²;
- Wehl, *nog inmeten.*

- **Perceel 3: Zuid-Nederland – 7 locaties**

- Breda, gevelglas buitenzijde: circa 75 m², gevelglas binnenzijde: circa 75 m² en separatieglas circa 145 m²;
- Den Haag, gevelglas binnenzijde: circa 59 m² en separatieglas circa 20 m²;
- Dordrecht, *nieuwe te openen locatie, oppervlak niet bekend eventueel nog inmeten;*
- Tilburg, *oppervlak niet bekend eventueel nog inmeten;*
- Helmond, *nieuwe te openen locatie, oppervlak niet bekend eventueel nog inmeten;*
- Roermond, gevelglas binnenzijde: circa 55 m² en separatieglas circa 77 m²;
- Rotterdam, *oppervlak niet bekend eventueel nog inmeten.*

Voor een aantal locaties dient de glasbewassing nog nader te worden ingemeten. Dit inmeten wordt uitgevoerd door de geselecteerde leverancier(s) na gunning van de opdracht. Van Inschrijvers wordt gevraagd hier rekening mee te houden en voldoende flexibiliteit in te bouwen in hun aanpak, zodat wijzigingen in omvang, bereikbaarheid of frequentie adequaat kunnen worden opgevangen.

Een overzicht van alle locaties is opgenomen in bijlage 9 – Locatieoverzicht. In bijlage 1 – Financieel invulblad is per locatie nadere informatie opgenomen over de gebruiksfunctie, de vloeroppervlaktes en eventuele bijzonderheden die relevant zijn voor de uitvoering van de dienstverlening.

2.7 Voorwaardelijke locaties (optionele uitbreiding)

De scope van de opdracht bevat 22 locaties. Graag neemt de aanbestedende dienst de optie op om twee aanvullende locaties (regiokantoren) toe te voegen aan de scope, gedurende de eerste vier jaar van de overeenkomst.

Het toevoegen van de locaties is afhankelijk van interne besluitvorming omtrent opening van deze kantoren, welke zich bevinden in de regio's Twente en Utrecht.

Indien deze uitbreiding plaatsvindt, zullen de locaties worden toegevoegd onder toepassing van de geldende contractvoorwaarden en bijbehorende tariefafspraken. De omvang en functionele inrichting van deze locaties zullen vergelijkbaar zijn met de huidige regiokantoren en moeten voldoen aan dezelfde huisvestingseisen.

Inschrijvers dienen in hun inschrijving geen kosten of activiteiten op te nemen voor deze voorwaardelijke locaties, en dienen er rekening mee te houden dat deze mogelijk geheel buiten uitvoering blijven gedurende de looptijd van de overeenkomst.

2.7.1 Wijze van toewijzing

De toewijzing van een nieuwe of gewijzigde locatie aan een perceel vindt plaats op basis van geografische nabijheid tot het totaal aan bestaande locaties binnen elk perceel. Dit betekent dat voor elke nieuwe locatie wordt berekend welke perceelgroep van locaties (Noord, Midden of Zuid) gemiddeld het dichtstbij ligt. De locatie wordt vervolgens toegewezen aan dat perceel.

Daarbij wordt gebruikgemaakt van de volgende uitgangspunten:

- Voor elk perceel wordt het rekenkundig gemiddelde bepaald van de afstand tussen de nieuwe locatie en alle reeds aan dat perceel toegewezen locaties (op basis van reistijd via de weg volgens [Google Maps](#)).
- De locatie wordt toegewezen aan het perceel waarvoor deze gemiddelde afstand het kleinst is.
- Hiermee wordt voorkomen dat één enkele (dichtbij gelegen) locatie de toewijzing beïnvloedt, en ontstaat een evenwichtige en rationele verdeling over de percelen.

Bij gelijke of vergelijkbare afstand

Indien de berekende afstand tot twee of meer percelen (nagenoeg) gelijk is, behoudt Aanbestedende dienst zich het recht voor om de locatie toe te wijzen aan het perceel dat operationeel het meest passend is. Hierbij kunnen onder meer de volgende overwegingen worden meegenomen:

- Beschikbaarheid van personeel en capaciteit binnen het perceel;
- Logistieke planning en bestaande schoonmaakroutes;
- Soortgelijkheid van locatie binnen het perceel;
- Tevredenheid over de dienstverlening en het behalen van overeengekomen KPI's binnen het perceel.

De toewijzing van locaties aan een perceel wordt uitsluitend bepaald door Aanbestedende dienst op basis van de hierboven beschreven systematiek. Inschrijvers en opdrachtnemers hebben geen inspraak in de perceelindeling of in de toewijzing van specifieke locaties aan percelen.

2.8 Herzieningsclausule

Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de overeenkomst de omvang van de dienstverlening op- of af te schalen. Dit betreft zowel het toevoegen als het verwijderen van locaties of delen daarvan uit de scope van de opdracht, mits:

- de aard van de dienstverlening ongewijzigd blijft;
- de wijzigingen plaatsvinden binnen de reikwijdte van het betreffende perceel;
- de totale waarde van alle wijzigingen, gerekend over de gehele looptijd van het contract en per perceel, niet meer bedraagt dan 10% van de oorspronkelijke opdrachtwaarde rekeninghouden met indexatie, conform de Aanbestedingswet 2012.

Op- en afschaling kan nodig zijn als gevolg van bijvoorbeeld:

- Organisatorische, beleidsmatige of vastgoed-technische ontwikkelingen, zoals de ingebruikname of buitengebruikstelling van locaties, fusies, of wijzigingen in het gebouwenbestand van de organisatie.
- Andere omstandigheden waarbij aanpassing van de scope noodzakelijk of wenselijk is, in het belang van een doelmatige en toekomstgerichte dienstverlening.

Voor de financiële afhandeling van toevoegingen of verwijderingen wordt gebruikgemaakt van de in de overeenkomst vastgelegde eenheidsprijzen (zoals opgenomen in de inschrijving of prijsbijlage), zodat wijzigingen transparant en objectief kunnen worden geprijsd.

Voorgenomen wijzigingen worden door Aanbestedende dienst tijdig en schriftelijk aan opdrachtnemer kenbaar gemaakt, met een redelijke termijn van ten minste twee (2) maanden, tenzij in onderling overleg anders wordt overeengekomen.

Deze bepaling stelt Aanbestedende dienst in staat om gedurende de looptijd van de overeenkomst op een flexibele en proportionele wijze in te spelen op interne ontwikkelingen, zonder dat sprake is van een wezenlijke wijziging of heraanbestedingsplicht.

2.9 Vorm en looptijd overeenkomst

De overeenkomst die wordt gesloten met de winnende inschrijver(s) betreft een overeenkomst voor diensten in de zin van de Aanbestedingswet 2012.

De overeenkomst heeft een initiële looptijd van twee (2) jaar, met de mogelijkheid tot verlenging met twee keer twee jaar. De maximale looptijd bedraagt hiermee zes (6) jaar.

De overeenkomst wordt gesloten met één opdrachtnemer per perceel.

De conceptovereenkomst is als Bijlage 11 opgenomen bij dit aanbestedingsdocument. Inschrijvers wordt verzocht hiervan kennis te nemen en eventuele vragen of opmerkingen tijdig in te dienen via de Nota van Inlichtingen.

2.10 Indexering

De eerste mogelijkheid tot indexering doet zich voor na het verstrijken van de vaste prijsperiode, zoals vermeld in de conceptovereenkomst. Daarna kan een prijsaanpassing jaarlijks worden voorgesteld per 1 januari, gedurende de resterende looptijd van de overeenkomst.

Een verzoek tot indexering dient door opdrachtnemer schriftelijk en onderbouwd te worden ingediend bij Aanbestedende dienst. Dit verzoek moet uiterlijk twee (2) maanden voor het einde van de vaste prijsperiode zijn ontvangen (voor de eerste indexering), en uiterlijk dertig (30) dagen vóór 1 januari in de jaren daarna.

Indexeringen worden pas van kracht na schriftelijke goedkeuring door Aanbestedende dienst. De nieuwe tarieven gelden vanaf de betreffende indexeringsdatum.

Grondslagen voor indexering

De indexering is gebaseerd op de volgende twee componenten:

A. Loonkostencomponent

Loonkosten worden aangepast op basis van de meest recente cao-afspraken binnen de schoonmaakbranche (momenteel de RAS-cao), alsmede relevante wettelijke loonkostenontwikkelingen, zoals verhoging van het wettelijk minimumloon of aanpassingen in sociale premies.

Indien er gedurende de looptijd van de overeenkomst een cao-wijziging van kracht is, mag opdrachtnemer de daaruit voortvloeiende loonkostenwijziging direct vanaf de ingangsdatum van de cao doorbelasten, ongeacht het reguliere jaarlijkse indexeringsmoment.

Het verzoek tot aanpassing dient in dat geval voorzien te zijn van een duidelijke berekening, onderbouwing en verwijzing naar de betreffende cao-bepalingen.

B. Component overige directe en indirecte kosten

Deze kostencomponent kan jaarlijks worden aangepast, met een maximum dat gelijk is aan het door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde prijsindexcijfer 812 (periode januari-januari) voor schoonmaakbedrijven en reiniging.

Nadere bepalingen

- Kostenstijgingen als gevolg van onvoorziene omstandigheden of onjuiste inschattingen vallen niet onder de indexeringsmogelijkheid en kunnen niet met terugwerkende kracht worden verrekend.
- Indexeringen uit voorgaande jaren kunnen evenmin met terugwerkende kracht alsnog worden doorbelast.

- In alle gevallen geldt dat prijsaanpassingen transparant, controleerbaar en objectief onderbouwd dienen te zijn.

3. De aanbestedingsprocedure

In dit hoofdstuk is meer informatie opgenomen over deze aanbestedingsprocedure, inclusief de inschrijving en de regels die van toepassing zijn.

3.1 Planning

Onderstaand is de planning van deze aanbesteding opgenomen.

| Activiteit | Datum gereed |
|--|--|
| Publicatie aanbesteding | Maandag 30 juni 2025 |
| Aanmelden schouw | Maandag 14 juli, 10:00 uur |
| Schouw | Woensdag 16 juli 2025, 9:00 |
| Indienen vragen voor Nota van Inlichtingen | Vrijdag 25 juli 2025, 10:00 uur |
| Verzenden Nota van Inlichtingen | Vrijdag 8 augustus 2025 |
| Sluitingsdatum indiening inschrijvingen | Vrijdag 29 augustus 2025, uiterlijk 10:00 |
| Verzenden voorlopige gunningsbeslissing | Donderdag 9 oktober 2025 |
| Verzenden definitieve gunning en afwijzing | Donderdag 30 oktober 2025 |
| Tekenen overeenkomst | Vrijdag 31 oktober 2025 |
| Implementatieperiode | Maandag 3 november 2025 |
| Inwerkingtreding van de overeenkomst/start van de uitvoering van de opdracht | Donderdag 1 januari 2026 |

Deze planning kan eenzijdig door aanbestedende dienst worden gewijzigd. Deze wijzigingen zullen worden gecommuniceerd via het aanbestedingsplatform TenderNed. In geval van tegenstrijdigheden tussen de planning op TenderNed en de planning in dit aanbestedingsdocument, prevaleert de planning op TenderNed.

3.2 TenderNed

De gehele aanbestedingsprocedure verloopt volledig digitaal via het online platform van TenderNed.

Dit betekent dat alle aanbestedingsstukken behorende bij de offerteaanvraag via TenderNed ter beschikking worden gesteld, dat alle communicatie verloopt via TenderNed én dat het uitsluitend is toegestaan een inschrijving in te dienen via TenderNed. Inschrijvers zijn zelf verantwoordelijk voor het indienen van de digitale inschrijving.

Een instructie met betrekking tot digitaal aanbesteden via TenderNed is te vinden in de supportomgeving van TenderNed (<https://www.tenderned.nl/cms/help>).

Bij vragen of onduidelijkheden over de werking van TenderNed (bijvoorbeeld als het niet lukt in te loggen of documenten in te dienen) kan er contact opgenomen worden met de servicedesk van TenderNed. De Servicedesk is bereikbaar op werkdagen van 8.30 tot 16.30 uur via 0800 - 836 33 76 of via servicedesk@Tenderned.nl.

3.3 Contactpersoon

De contactpersoon voor deze aanbesteding is Tim Aberson. De contactpersoon is bereikbaar via de berichtenmodule van TenderNed.

Het is verboden op andere wijze contact te zoeken met medewerkers van aanbestedende dienst en eventueel bij deze aanbesteding betrokken externe adviseurs om informatie in te winnen over deze aanbesteding (inclusief de inhoud van de opdracht).

3.4 Schouw

Om inschrijvers de gelegenheid te geven zich een goed beeld te vormen van de uit te voeren werkzaamheden, biedt Aanbestedende dienst de gelegenheid om een schouw bij te wonen van drie locaties.

Locaties

De schouw betreft de volgende drie locaties:

Locatie A – Centraal kantoor Aanbestedende dienst (Adriaan van Ostadelaan 140, Utrecht)

- Een van de twee centrale kantoren van Aanbestedende dienst in Utrecht.

Locatie B – Centraal kantoor Aanbestedende dienst (Maliebaan 99, Utrecht)

- Een van de twee centrale kantoren van Aanbestedende dienst in Utrecht, dit betreft een gemeentelijk monument.

Locatie C – Regiokantoor Amersfoort (Heiligenbergerweg 60, Amersfoort)

- Een van de regionale kantoren van Aanbestedende dienst, dit kantoor dient als referentie voor de overige regionale kantoren. De focus van Aanbestedende dienst voor de regionale kantoren is een gelijkwaardig afwerkingsniveau van overwegend gelijke leeftijd.

Praktische informatie

De schouw vindt plaats op:

Datum: woensdag 16 juli 2025

Tijdstip: 9:00

Startlocatie: Locatie A – Adriaan van Ostadelaan 140, Utrecht.

Het programma is als volgt:

| | |
|-------------------|--------------------------|
| 09:00 – 09:15 uur | Ontvangst en toelichting |
| 09:15 – 10:00 uur | Bezoek Locatie A |
| 10:30 – 11:15 uur | Bezoek Locatie B |
| 12:00 – 12:30 uur | Bezoek Locatie C |
| 12:30 uur | Einde schouw |

Deelname en aanmelding

U kunt zich uiterlijk tot dinsdag 15 juli – 13:00 uur aanmelden voor de schouw door een bericht te sturen via TenderNed, onder vermelding van:

- Naam inschrijver
- Namen van maximaal twee aanwezigen per inschrijver

Na aanmelding ontvangt u een bevestiging en eventuele praktische informatie en aanvullende instructies.

Vragen tijdens en naar aanleiding van de schouw

Tijdens de schouw worden inhoudelijke vragen niet behandeld. Eventuele vragen die voortkomen uit de schouw dienen, conform de aanbestedingsprocedure, via TenderNed te worden ingediend uiterlijk op **vrijdag 25 juli, 10:00 uur**. De antwoorden worden vervolgens geanonimiseerd beschikbaar gesteld in de nota van inlichtingen aan alle inschrijvers.

3.5 Nota van Inlichtingen

Inhoudelijke en procedurele vragen over en/of suggesties voor de aanbestedingsprocedure en de opdracht kunnen uitsluitend schriftelijk gedurende de vragenronde(n) conform de planning worden gesteld/gedaan. De vragen dienen duidelijk geformuleerd via bijlage format Nota van Inlichtingen ingediend te worden via de berichtenmodule in TenderNed.

De aanbestedingsstukken zijn met zorg samengesteld. Mocht inschrijver desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tussen de aanbestedingsstukken onderling, of tussen de aanbestedingsstukken en de tekst van de aankondiging tegenkomen, en/of bezwaren hebben tegen een bepaald onderdeel, of aspecten van de procedure, dan dient inschrijver dit tijdig, bij voorkeur tijdens de eerste vragenronde, doch voor de sluiting van de inschrijftermijn, kenbaar te maken aan aanbestedende dienst.

Indien inschrijver een vraag indient, welke om reden van bedrijfseconomisch belang, individueel beantwoordt dient te worden, behoudt aanbestedende dienst het recht om dit belang te bepalen. De aanbestedende dienst wijst erop dat, indien er geen bedrijfseconomisch belang is die noodzaakt de vraag individueel te beantwoorden, de vraag kan worden afgewezen.

De vragen inclusief de antwoorden worden op de in de planning genoemde datum (geanonimiseerd), in de vorm van een Nota van Inlichtingen gepubliceerd middels TenderNed.

In de Nota van Inlichtingen kan de aanbestedende dienst wijzigingen in de aanbestedingsdocumenten aanbrengen. De Nota van Inlichtingen maken integraal deel uit van de aanbestedingsdocumenten en prevaleren boven het aanbestedingsdocument.

Geïnteresseerden die voorafgaand aan de uiterste datum voor het indienen van vragen geen vragen stellen over fouten, omissies of tegenstrijdigheden en vermeende onrechtmatigheden of de aanbestedende dienst hiervan in kennis stellen, doen afstand van hun recht om tegen die onregelmatigheden op te komen, althans zij verwerken dat recht.

Indien inschrijver van mening is dat een antwoord in een Nota van Inlichtingen niet correct is, dient dit voor sluitingsdatum van de inschrijving gemeld te worden via TenderNed.

3.6 Klachtenregeling en geschilbeslechting

De aanbestedende dienst streeft naar een transparante, zorgvuldige en rechtmatige uitvoering van de aanbestedingsprocedure. Desondanks kan het voorkomen dat een inschrijver zich niet kan vinden in bepaalde handelingen, besluiten of zorgeloosheid gedurende de procedure. Om dit op een correcte manier te adresseren, zijn er bepalingen opgenomen over de afhandeling van klachten en de beslechting van eventuele geschillen.

3.6.1 Klachtenafhandeling

De aanbestedende dienst streeft naar een zorgvuldige uitvoering van de aanbestedingsprocedure. Desondanks kan het voorkomen dat inschrijvers aan de orde stellen dat een bepaald handelen, of

nalaten van aanbestedende dienst in een concrete aanbesteding in strijd is met wettelijke bepalingen of met andere voorschriften die voor de aanbesteding gelden.

Een klacht over deze aanbesteding kan, met inachtneming van onderstaande punten, per e-mail worden ingediend via inkoop@nidos.nl, onder vermelding van: "Klacht aanbesteding Schoonmaakdienstverlening en Glasbewassing Stichting Nidos".

Een klacht dient ten minste te bevatten:

- Naam en contactgegevens van de klager;
- Een duidelijke aanduiding van de aanbesteding waarop de klacht betrekking heeft;
- Een gemotiveerde omschrijving van de klacht, inclusief relevante feiten en/of documenten;
- Een expliciete vermelding dat het om een klacht gaat;
- Een voorstel van de klager hoe het probleem opgelost kan worden (indien van toepassing).

Klachten die op andere wijze dan hierboven beschreven worden ingediend, worden niet in behandeling genomen. De klacht dient zo spoedig mogelijk te worden ingediend, bij voorkeur na publicatie van de Nota van Inlichtingen. De aanbestedende dienst bevestigt de ontvangst van de klacht en streeft ernaar binnen 10 werkdagen inhoudelijk te reageren. De beoordeling vindt plaats door een functionaris die niet direct betrokken is bij de aanbesteding.

Een klacht heeft geen opschortende werking, tenzij de aanbestedende dienst anders beslist.

3.6.2 Bezwaarbeslechting

Bezwaren tussen de bij deze aanbesteding betrokkenen, die ontstaan naar aanleiding van deze aanbesteding, dienen te worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Midden-Nederland, kantoor Utrecht.

Inschrijver verliest zijn recht om de hierboven omschreven bezwaren voor te leggen door middel van een aan aanbestedende dienst betekende dagvaarding, en moet derhalve niet-ontvankelijk worden verklaard in zijn vorderingen, wanneer een bezwaar later aanhangig wordt gemaakt dan twintig (20) kalenderdagen na dagtekening van de bekendmaking van het voornemen tot gunning c.q. het bericht van afwijzing.

3.7 Voorbehouden

Aanbestedende dienst behoudt zich, zonder op enigerlei wijze schadelijkt te zijn, het recht voor om vóór definitieve gunning:

- De procedure tussentijds op te schorten of af te breken;
- De opdracht geheel of gedeeltelijk niet te gunnen;
- De planning te wijzigen;
- De gunningsbeslissing in te trekken en/of te herzien.

3.8 De inschrijving indienen

Uiterlijk op de in de planning opgenomen datum en tijdstip (paragraaf 3.1) dient de inschrijving, inclusief alle vereiste documenten, ingediend te zijn via TenderNed. Dit is een fatale termijn. Inschrijver dient hiertoe de inschrijving te uploaden in de daarvoor bestemde digitale kluis. Inschrijvingen die niet via TenderNed worden ingediend, worden niet geaccepteerd. Het risico van te late indiening ligt bij inschrijver. In geval van storing wordt de procedure gehanteerd conform paragraaf 3.9.

Na sluiting van de termijn voor het indienen van een inschrijving wordt de digitale kluis door aanbestedende dienst geopend. Van het openen van de kluis wordt een proces-verbaal opgemaakt, die aan de inschrijvers wordt toegestuurd via TenderNed.

3.9 Storing TenderNed

Bij een aantoonbare storing van TenderNed, waardoor het indienen van de inschrijving voor het verstrijken van de uiterste termijn niet mogelijk is, kan aanbestedende dienst na afloop van de uiterste termijn besluiten deze termijn te verlengen. Inschrijver dient hiertoe direct na constatering van de storing van TenderNed een (gemotiveerde) e-mail te zenden aan inkoop@nidos.nl, onder vermelding van "Storing TenderNed aanbesteding 'Schoonmaakdienstverlening en Glasbewassing Stichting Nidos'".

De mogelijkheid van verlenging betreft een eenzijdig recht van aanbestedende dienst en nadrukkelijk geen plicht. Het staat aanbestedende dienst niet vrij van dit recht gebruik te maken vanaf het moment waarop de kluis is geopend, aangezien zij dan kennis heeft kunnen nemen van de reeds binnengekomen inschrijvingen. Inschrijver blijft zelfstandig verantwoordelijk voor het tijdig en op juiste wijze indienen van haar inschrijving. Indien aanbestedende dienst besluit de termijn te verlengen worden alle inschrijvers in kennis gesteld van de verlenging. Inschrijvers die reeds een inschrijving (tijdig) hebben ingediend krijgen de gelegenheid om hun inschrijving binnen de gestelde verlengingsperiode te wijzigen en/of aan te vullen.

3.10 Manipulatieve inschrijvingen

Inschrijvers moeten reële en marktconforme prijzen aanbieden. Een reële prijs betekent dat de prijs op werkelijkheid moet zijn gegrond ofwel er moet een verband bestaan tussen de (deel)prijzen en de kosten van de achterliggende dienstverlening.

Als volgens aanbestedende dienst sprake is van onaanvaardbaar hoge of abnormaal lage prijzen, wordt inschrijver in de gelegenheid gesteld om aan de hand van de concrete constatering van aanbestedende dienst te motiveren waarom er geen sprake is van abnormaal lage prijzen of onaanvaardbaar hoge prijzen. Een voldoende motivering is niet gelegen in het gegeven dat op andere prijzen een hogere prijs is geoffreerd dan het minimum en/of met de hogere prijzen wordt gecompenseerd. Inschrijven met 0-tarieven of negatieve tarieven is niet toegestaan.

Van een manipulatieve inschrijving kan sprake zijn wanneer door inschrijver 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 prijzen de gehanteerde formule frustreren.

Indien uit de inschrijving en/of motivering blijkt dat inschrijver de beoordelingsmethodiek/formule heeft gemanipuleerd is er sprake van een ongeldige inschrijving.

3.11 Ongeldige inschrijving

Een inschrijving wordt ongeldig verklaard en komt als gevolg daarvan niet meer in aanmerking voor gunning wanneer:

- Inschrijver niet voldoet aan de inschrijvingsvereisten, zoals het niet tijdig indienen van de inschrijving.
- Inschrijving niet voldoet aan alle door aanbestedende dienst gestelde voorwaarden en eisen als opgenomen in de aanbestedingsstukken.
- Inschrijving onder voorwaarden, of met voorbehouden is gedaan, dan wel dat de gevraagde informatie niet verstrekt is dan wel dat de verstrekte informatie niet volledig of onjuist is.
- Indien sprake is van een kennelijke omissie, of geringe fout heeft aanbestedende dienst daarentegen het recht om inschrijver te vragen de inschrijving te herstellen. Onder een kennelijke omissie of geringe fout wordt verstaan een eenvoudige precisering, die kan worden aangemerkt als een materiële fout en eenvoudig kan worden rechtgezet en waarop geen uitsluitings sanctie staat.

3.12 Beoordeling inschrijvingen

De beoordeling van de inschrijvingen wordt uitgevoerd conform hoofdstuk 6. Gunning. Voor het gehele beoordelingsproces geldt dat de inschrijvingen worden beoordeeld op basis van hetgeen door inschrijvers is ingediend.

Als een inschrijving op (ondergeschikte) onderdelen vragen oproept, kan aanbestedende dienst besluiten om voorafgaand aan de definitieve gunning verduidelijkingsvragen te stellen in de verificatievergadering conform paragraaf 6.3.1. Indien uit navraag blijkt dat een inschrijving niet voldoet, wordt deze alsnog terzijde gelegd.

3.13 Inschrijving dient onvoorwaardelijk en volledig te zijn

Aanbestedende dienst voert eerst een toets op de geldigheid van de inschrijvingen uit. Ingediende inschrijvingen dienen onvoorwaardelijk en volledig te zijn.

- Onvoorwaardelijk wil zeggen dat aan de inschrijving geen voorwaarden en/of voorbehouden verbonden mogen zijn. Een voorwaardelijke inschrijving is een ongeldige inschrijving.
- Volledig wil zeggen dat alle verplichte documenten bij de inschrijving zijn ingediend en, waar voorgeschreven, door een uit de bij inschrijving ingediende bewijsstukken blijkende rechtsgeldige bevoegde persoon zijn ondertekend. Een onvolledige inschrijving is een ongeldige inschrijving, tenzij het ontbreken van bepaalde informatie door aanbestedende dienst als een kennelijke omissie wordt aangemerkt. Het ontbreken van een verplicht document in het kader van de gunningscriteria wordt in elk geval niet aangemerkt als een kennelijke omissie en leidt tot uitsluiting.
- De inschrijving, inclusief alle bijbehorende invulformulieren, moet op rechtsgeldige wijze zijn ondertekend door een functionaris die op het moment van ondertekening bevoegd is om de inschrijver te vertegenwoordigen. De aanbestedende dienst controleert dit aan de hand van een recent uittreksel uit het Handelsregister van de Kamer van Koophandel, dat door de inschrijver wordt aangeleverd. Als de tekenbevoegdheid niet rechtstreeks uit het uittreksel blijkt, moet deze worden aangetoond met aanvullende documenten, zoals een volmacht.

Hieronder wordt een checklist voor de benodigde aan te leveren documenten voor deze aanbesteding gegeven.

| Document | Aanleveren |
|--|--|
| Uniform Europees Aanbestedingsdocument | Bij inschrijving |
| Een uittreksel uit het register van de Kamer van Koophandel (niet ouder zijn dan 6 maanden op het moment van inschrijving) | Bij inschrijving |
| Referenties kerncompetenties conform bijlage | Bij inschrijving |
| Verklaring geen banden met Rusland | Bij inschrijving |
| Akkoordverklaring aanbestedingsvoorwaarden | Bij inschrijving |
| Verklaring bestuurders omtrent rechtmatigheid | Bij inschrijving |
| SROI Voorstel | Bij inschrijving |
| Een gedragsverklaring aanbesteden | Na versturen gunningsbeslissing vraagt aanbestedende dienst dit op: versturen binnen zeven (7) kalenderdagen |
| Verklaring van de belastingdienst | Na versturen gunningsbeslissing vraagt aanbestedende dienst dit op: versturen binnen zeven (7) kalenderdagen |

| | |
|---|--|
| Polis aansprakelijkheidsverzekering | Na versturen gunningsbeslissing vraagt aanbestedende dienst dit op: versturen binnen zeven (7) kalenderdagen |
| Gunningscriterium Kwaliteit (G1, G2 en G3) | Bij inschrijving |
| Gunningscriterium Prijs, conform bijlage 1 Financieel invulblad | Bij inschrijving |

Vervolgens worden alle geldige inschrijvingen beoordeeld aan de hand van de gunningscriteria. Aan de hand van deze beoordeling ontstaat een ranking van de inschrijvingen.

3.14 Mededeling gunningsbeslissing

De gunningsbeslissing zal op de datum in de planning en gelijktijdig met inschrijvers gedeeld worden.

Meer informatie over de gunningsbeslissing en bezwaartermijn is opgenomen in hoofdstuk 6.

4. Eisen aan de opdracht en voorwaarden voor deelname

4.1 Eisen aan de opdracht

De eisen waar inschrijver aan moet voldoen om de opdracht te kunnen uitvoeren zijn opgenomen in bijlage 5 - Programma van Eisen. Deze eisen hebben een knock-out karakter: het niet of niet volledig voldoen aan één of meerdere van deze eisen leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

4.2 Voorwaarden voor deelname

In deze paragraaf zijn de voorwaarden opgenomen die aanbestedende dienst hanteert voor deelname aan de inschrijving.

| # | Voorwaarden |
|----|--|
| 1. | De voertaal tijdens de gehele aanbestedingsprocedure en tijdens de uitvoering van de opdracht is Nederlands, zowel in woord als geschrift. De inschrijving dient in de Nederlandse taal te worden gedaan. |
| 2. | Op deze aanbestedingsprocedure en de raamovereenkomst is het Nederlands recht van toepassing, alsmede de aanbestedingswet. |
| 3. | Inschrijver stemt in met de concept raamovereenkomst (zie bijlage). |
| 4. | De algemene voorwaarden, verkoopvoorwaarden, branchevoorwaarden en/of andere voorwaarden van inschrijver worden nadrukkelijk van de hand gewezen. |
| 5. | Het doen van een inschrijving houdt in dat inschrijver met de bepalingen uit dit aanbestedingsdocument, inclusief bijlagen, instemt. |
| 6. | Indienen van varianten en alternatieven van de inschrijving is niet toegestaan. |
| 7. | De inschrijving dient door een daartoe rechtsgeldig bevoegd persoon te worden ondertekend. |
| 8. | De inschrijving dient een gestanddoeningstermijn te hebben van negentig (90) kalenderdagen gerekend vanaf de uiterste datum van ontvangst van de inschrijvingen. Mocht tegen onderhavige aanbesteding een kort geding worden aangespannen, dan wordt |

| | |
|-----|---|
| | de gestanddoeningstermijn van de inschrijvingen automatisch verlengd tot dertig (30) kalenderdagen na de uitspraak van de rechtbank. In overige gevallen behoudt aanbestedende dienst zich het recht voor inschrijvers te verzoeken de gestanddoeningstermijn te verlengen. |
| 9. | Inschrijver kan haar inschrijving na sluiting van de inschrijvingstermijn niet meer aanvullen of toelichten, tenzij aanbestedende dienst daartoe een verzoek heeft gedaan. Aan een zodanig verzoek kan door inschrijver geen aanspraak op de opdracht worden ontleend. |
| 10. | Het risico van het ontbreken van informatie en/of antwoorden door onjuiste of onvolledige overname van overzichten, gegevens en verklaringen, berust bij inschrijver. Afhankelijk van de aard van de omissie of onjuistheid kan dit leiden tot uitsluiting of puntenverlies. |
| 11. | Er worden geen kosten vergoed voor het opstellen en indienen van de inschrijving, ook niet bij het stopzetten van de aanbestedingsprocedure. |
| 12. | <p>Aanbestedende dienst heeft geen voorkeur voor een bepaalde inschrijver, noch voor bepaalde merken, types, fabricaten, herkomst e.d. Mocht in de aanbestedingsdocumenten een voorwaarde, eis en/of een gunningscriterium betrekking (lijken te) hebben op een bepaald fabricaat, een bepaalde herkomst of een bijzondere werkwijze, een merk, een octrooi of een type, een bepaalde oorsprong of een bepaalde productie, dan dient steeds gelezen te worden "of gelijkwaardig".</p> <p>Indien inschrijver van mening is dat er sprake is van gelijkwaardigheid, dan dient inschrijver dit op eerste verzoek van aanbestedende dienst aan te tonen door het overleggen van documenten waaruit de gelijkwaardigheid blijkt.</p> |
| 13. | De gegevens die aanbestedende dienst in verband met deze aanbesteding aan inschrijver ter beschikking stelt worden vertrouwelijk behandeld door inschrijver en mogen uitsluitend worden gebruikt voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt. |
| 14. | In het kader van intellectuele eigendomsrechten mag dit aanbestedingsdocument inclusief bijlagen uitsluitend gebruikt worden voor het doel waarvoor deze is verstrekt. Dit (en inhoud van dit) aanbestedingsdocument inclusief bijlagen blijft eigendom van aanbestedende dienst. |
| 15. | Als zich wijzigingen voordoen of dreigen voor te doen in de bedrijfsvoering van inschrijver welke van invloed (kunnen) zijn op de voortgang en/of afhandeling van deze aanbesteding, dan moet inschrijver dit zo spoedig mogelijk schriftelijk kenbaar maken aan de contactpersoon van aanbestedende dienst. |
| 16. | Inschrijver onthoudt zich van gedragingen die de mededinging tussen de andere inschrijvers (kunnen) beperken. Specifiek: inschrijver wisselt geen informatie over haar inschrijving uit met andere inschrijvers. |

5. Eisen aan inschrijver

5.1 Algemeen

Een inschrijver kan zelfstandig inschrijven op de aanbesteding, maar kan ook inschrijven in samenwerking met andere ondernemingen als inschrijver niet zelfstandig de opdracht kan uitvoeren. De wijze van inschrijving waarvoor inschrijver kiest geldt voor de gehele duur van de aanbestedingsprocedure en van de raamovereenkomst.

5.2 Zelfstandig inschrijven

Wanneer een inschrijver zelfstandig inschrijft op de aanbesteding, dient deze een Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) in te vullen en te ondertekenen. Inschrijver verklaart ook hiermee te allen tijde gedurende de aanbestedingsprocedure en de uitvoering van de opdracht te voldoen aan de in dit aanbestedingsdocument genoemde uitvoeringsvoorwaarden.

5.3 Hoofdaannemer en onderaannemer

In deze samenwerkingsvorm is er sprake van een hoofdaannemer en een onderaannemer. De hoofdaannemer is de rechtspersoon of de natuurlijke persoon die zelfstandig inschrijft en aansprakelijk is voor de juiste uitvoering van de opdracht. De hoofdaannemer maakt vervolgens gebruik van één of meerdere onderaannemers. De hoofdaannemer is in geval van gunning de enige contractspartij van aanbestedende dienst.

Onder een onderaannemer wordt verstaan: een andere partij dan inschrijver (een andere rechtspersoon of een natuurlijk persoon) die een deel van de opdracht (werkzaamheden, of diensten al dan niet in combinatie met het leveren van goederen) in onderaanneming zal gaan uitvoeren.

Een derde partij die alleen goederen levert zonder een deel van de opdracht uit te voeren is een toeleverancier van inschrijver en geen onderaannemer.

5.4 Meerdere ondernemingen van één concern

Van één concern mogen alleen meerdere ondernemingen inschrijven op de aanbesteding (zelfstandig, of als onderaannemer) indien zij op verzoek van aanbestedende dienst kunnen aantonen dat zij ieder de inschrijving onafhankelijk van de andere inschrijvers van hetzelfde concern hebben opgesteld en de betrouwbaarheid hierbij in acht hebben genomen. Als één van de betreffende inschrijvers dit niet kan aantonen, leidt dit tot uitsluiting van alle tot het betreffende concern behorende inschrijvers.

5.5 Uitsluitingsgronden

Op deze aanbesteding zijn de uitsluitingsgronden van toepassing zoals genoemd in artikel 2.86 (dwingende gronden) en artikel 2.87 (facultatieve gronden) van de Aanbestedingswet 2012.

Ter onderbouwing hiervan dient de inschrijver het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) volledig en naar waarheid in te vullen en mee te sturen met de inschrijving. Hiermee verklaart de inschrijver dat geen van de genoemde uitsluitingsgronden op hem van toepassing is.

Naast het UEA dienen bij inschrijving de volgende bewijsstukken te worden overgelegd:

- Een recent (maximaal 6 maanden oud) uittreksel uit het Handelsregister van de Kamer van Koophandel;

- Een geldige Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) afgegeven door het Ministerie van Justitie en Veiligheid, of het bewijs dat deze tijdig is aangevraagd.

Indien de inschrijver een beroep doet op de draagkracht of geschiktheid van derden, dienen ook van deze partijen een ingevuld UEA en bovengenoemde bewijsstukken te worden overgelegd.

Wanneer een uitsluitingsgrond van toepassing blijkt, wordt de inschrijving uitgesloten van verdere deelname, tenzij de inschrijver op overtuigende wijze aantoont dat hij geschikte herstelmaatregelen heeft getroffen, conform artikel 2.87a van de Aanbestedingswet. De aanbestedende dienst beoordeelt of deze maatregelen toereikend zijn.

5.6 Geschiktheidseisen en verificatie

Inschrijver dient aan de geschiktheidseisen, zoals beschreven in deze paragraaf, te voldoen. De geschiktheidseisen zijn opgedeeld in:

- Economische- en financiële draagkracht
- Technische- en beroepsbekwaamheid

5.6.1 Economische- en financiële draagkracht

De minimale geschiktheidseis ten aanzien van de economische en financiële draagkracht is:

Met betrekking tot de economische- en financiële draagkracht wordt door inschrijver de volgende onderdelen verklaard middels het UEA:

- Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de continuïteit van zijn bedrijfsvoering gedurende de contractperiode, inclusief eventuele verlengingen, te waarborgen;
- Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om alle verplichtingen voortvloeiend uit de overeenkomst gedurende de gehele contractduur inclusief eventuele verlenging(en) uit te voeren;
- Aan inschrijver zijn geen claims bekend en voor zover hem bekend, zijn gedurende de periode van de uitvoering van de overeenkomst geen investeringen noodzakelijk die de financieel economische draagkracht van zijn onderneming of de continuïteit van zijn bedrijfsvoering in gevaar kunnen brengen;
- De laatst aan inschrijver afgegeven accountantsverklaring met betrekking tot de jaarrekening (of in voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) bevat geen zogenoemde continuïteitsparagraaf. Indien u op grond van artikel 2:396 lid 6 BW bent vrijgesteld van de verplichting tot controle van de jaarrekening door een accountant, dan dient u aan te tonen conform artikel 2:284 lid 3 BW (continuïteitsveronderstelling) dat uw jaarrekening geen continuïteitsparagraaf bevat over het laatst afgesloten boekjaar. Dit kan door middel van een schriftelijke verklaring van de accountant dat de jaarrekening is opgesteld op basis van de continuïteitsveronderstelling;
- Inschrijver heeft zich passend verzekerd tegen beroepsrisico's.
- Indien inschrijver zich beroept op de financiële en economische draagkracht van andere natuurlijke personen of rechtspersonen, zijn zowel inschrijver als die andere natuurlijke personen of rechtspersonen hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de desbetreffende opdracht.

Passende aansprakelijkheidsverzekering.

Inschrijver dient te beschikken over een verzekering die de bedrijfsaansprakelijkheid ten opzichte van aanbestedende dienst adequaat dekt voor een bedrag van € 1.250.000 per gebeurtenis met een maximum van € 2.500.000 per jaar.

5.6.2 Technische- en beroepsbekwaamheid

Ter beoordeling van de technische en beroepsbekwaamheid dient inschrijver aan te tonen over voldoende relevante ervaring te beschikken met vergelijkbare opdrachten. Dit gebeurt aan de hand van referentieopdrachten die aantonen dat inschrijver in staat is om de werkzaamheden zoals omschreven in deze aanbesteding op een kwalitatieve en structurele manier uit te voeren. Deze referenties dienen aan te sluiten op de hieronder benoemde kerncompetenties.

Kerncompetentie 1: Operationele uitvoering per perceel

De inschrijver toont aan ervaring te hebben met de operationele uitvoering van zowel dagelijkse als periodieke schoonmaakwerkzaamheden én glasbewassing binnen een organisatie van vergelijkbare omvang als het perceel waarop wordt ingeschreven. Per perceel gelden de volgende minimale eisen:

- **Perceel Noord**

De inschrijver toont aan ervaring te hebben met het uitvoeren van reguliere schoonmaakdienstverlening een schoonmaakopdracht van tenminste *1250 m²* schoon te houden vloeroppervlakte, verdeeld over ten *minste twee (2)* afzonderlijke locaties met een kantoorfunctie bij één opdrachtgever.

Deze locaties bevinden zich op verschillende adressen en zijn niet gelegen op hetzelfde terrein of in hetzelfde gebouwcomplex.

- **Perceel Midden**

De inschrijver toont aan ervaring te hebben met het uitvoeren van reguliere schoonmaakdienstverlening van tenminste *3400 m²* schoon te houden vloeroppervlakte, verdeeld over ten *minste vijf (5)* afzonderlijke locaties met kantoorfunctie bij één opdrachtgever.

Deze locaties bevinden zich op verschillende adressen en zijn niet gelegen op hetzelfde terrein of in hetzelfde gebouwcomplex.

- **Perceel Zuid**

De inschrijver toont aan ervaring te hebben met het uitvoeren van reguliere schoonmaakdienstverlening van tenminste *1400 m²* schoon te houden vloeroppervlakte, verdeeld over ten *minste drie (3)* afzonderlijke locaties met kantoorfunctie bij één opdrachtgever.

Deze locaties bevinden zich op verschillende adressen en zijn niet gelegen op hetzelfde terrein of in hetzelfde gebouwcomplex.

Onder “reguliere schoonmaakdienstverlening” wordt verstaan: structurele schoonmaakwerkzaamheden van binnenruimten, zoals werkplekken, vergaderruimten, sanitaire voorzieningen en algemene ruimten, uitgevoerd op basis van een vastgestelde frequentie (bijv. dagelijks, wekelijks).

Kerncompetentie 2: Kwaliteitsmetingen en inspanningsgerichte uitvoering

De inschrijver toont per perceel aan ervaring te hebben met de uitvoering van schoonmaakdienstverlening op basis van een inspanningsgerichte overeenkomst, waarbij periodieke

kwaliteitsmetingen worden uitgevoerd volgens het NEN 2075 kwaliteitsmeetsysteem, zoals VSR-KMS of een aantoonbaar vergelijkbare methode.

Als bewijs hiervan dient een recent en representatief scoreoverzicht van NEN 2075 metingen of vergelijkbaar te worden bijgevoegd (niet ouder dan zes maanden bij uiterste inleverdatum van de inschrijving). Inschrijvers dienen per perceel een referentie in te dienen, bij inschrijving op meerdere percelen volstaat dezelfde referentie.

Het scoreoverzicht voldoet aan de volgende eisen:

- Het overzicht bevat de NEN 2075 (VSR-KMS) (of vergelijkbaar) scores van de volledige overeenkomst (dus niet alleen van een deelgebied of cluster);
- Het overzicht toont de resultaten van minimaal twee volledige controleronden. (Een controleronde is pas volledig afgerond wanneer eventueel onvoldoende beoordeelde resultaten aantoonbaar zijn hersteld.)

Inschrijver beschikt over minstens één vergelijkbare referentieopdracht, die in de afgelopen 3 jaar teruggerekend vanaf de sluitingsdatum van de inschrijving is verricht. De overeenkomst van de referentieopdracht mag nog lopen, maar inschrijver moet bewijzen dat de gevraagde onderdelen uit de kerncompetentie uitgevoerd en afgerond zijn.

Indien een andere methode dan VSR-KMS is toegepast, dient de inschrijver zelf inzichtelijk te maken op welke wijze deze methode inhoudelijk en systematisch aansluit bij de uitgangspunten van NEN 2075 / VSR-KMS. De bewijslast hiervoor ligt volledig bij de inschrijver. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om nadere toelichting of onderbouwing op te vragen als sprake is van een alternatieve methode, en kan een aangeleverde methode weigeren als onvoldoende is aangetoond dat deze vergelijkbaar is met NEN 2075 / VSR-KMS.

Eisen referenties:

Inschrijver toont door middel van één referentie per kerncompetentie aan dat deze over de kerncompetenties beschikt. De referenties voldoen aan de volgende eisen:

- De referentie bevat de naam van de opdrachtgever;
- De referentie bevat een omschrijving van de prestaties die voor deze referent zijn verricht en naar behoren zijn uitgevoerd;
- De referentie is niet ouder dan drie (3) jaar gerekend vanaf de datum, waarop de inschrijvingstermijn sluit;
- Er mogen alleen geheel afgeronde opdrachten als referentie worden opgegeven of, indien gebruik gemaakt wordt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende opdracht worden opgegeven en kan niet volstaan worden met een prognose van de resultaten;
- De referentieopdracht dient naar tevredenheid van de opdrachtgever te zijn uitgevoerd. De aanbestedende dienst kan dit nagaan bij de referenten.

Inschrijver dient per ingediend perceel aan te tonen dat hij aan de bijbehorende eisen voldoet. Bij inschrijving op meerdere percelen mogen verschillende referenties worden ingediend, mits elke referentie afzonderlijk voldoet aan de eisen van het betreffende perceel.

Indien er gebruik wordt gemaakt van referenties, waarbij inschrijver als combinatie de referentieopdracht heeft uitgevoerd, moet duidelijk worden aangegeven welk deel door inschrijver is

uitgevoerd. Alleen het daadwerkelijk uitgevoerde deel van de referentieopdracht mag als zodanig worden gebruikt.

Inschrijver dient de referentie in te dienen bij inschrijving door middel van het invullen van bijlage 3 - Referentieformulier. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om zonder tussenkomst en/of toestemming van inschrijver de juistheid van de referentie te verifiëren.

5.7 Verificatie

De inschrijving wordt getoetst aan de geschiktheidseisen en deze geschiktheidseisen zijn minimeisen. Op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument moet aangegeven worden of inschrijver aan de geschiktheidseisen voldoet.

Binnen zeven (7) kalenderdagen na bekendmaking van het gunningvoornemen dient inschrijver aan wie aanbestedende dienst voornemens is de opdracht te gunnen de onderstaande bewijsstukken te overleggen, tenzij anders is vermeld. Indien de gevraagde bewijsstukken niet (tijdig) worden ingediend en/of de bewijsstukken niet het gevraagde aantonen, behoudt aanbestedende dienst zich het recht voor niet tot definitieve gunning over te gaan en de gunningprocedure op te starten met inschrijver die als tweede is geëindigd bij de beoordeling.

Door het invullen en ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart inschrijver gedurende de aanbestedingsprocedure en de uitvoering van de opdracht te voldoen aan de in het aanbestedingsdocument (inclusief bijlagen) gestelde eisen en voorwaarden.

5.8 Bewijsstukken en verificatie

Nadat de gunningsbeslissing is verzonden, zal aanbestedende dienst de volgende documenten opvragen bij inschrijver aan wie zij voornemens is de opdracht te gunnen. Inschrijver moet dan binnen een termijn van 7 (zeven) kalenderdagen de volgende documenten aanleveren:

- Een gedragsverklaring aanbesteden Let op: vraag deze op tijd aan, in verband met de verwerkingstermijn van een aantal weken. Deze gedragsverklaring aanbesteden mag niet ouder zijn dan twee jaar teruggerekend vanaf de sluitingstermijn van de inschrijving.
- Verklaring van de belastingdienst dat de onderneming zijn verplichte belastingen en sociale zekerheidspremies heeft betaald. Deze verklaring mag op het moment van inschrijven niet ouder zijn dan 6 maanden.
- Polis aansprakelijkheidsverzekering dat de onderneming een passende aansprakelijkheidsverzekering toepast ten behoeve van de opdracht, naar de opgegeven bedragen in dit document.

5.9 SROI

Aanbestedende dienst hecht veel waarde aan de duurzame inzetbaarheid van medewerkers, zowel binnen de eigen organisatie als bij haar leveranciers.

Daarom vraagt Aanbestedende dienst aan leverancier(s) aantoonbaar oog te hebben voor het welzijn en de ontwikkeling van medewerkers. Aanbestedende dienst verwacht van de Opdrachtnemer dat zij actief bijdraagt aan een gezonde, veilige en prettige werkomgeving voor het in te zetten personeel.

Aandacht voor goede arbeidsomstandigheden, ontwikkeling en welzijn van medewerkers is hierbij essentieel. Door samen te investeren in duurzame inzetbaarheid, zorgen we voor continuïteit, kwaliteit en werkplezier op de lange termijn.

Aanbestedende dienst hecht daarnaast ook waarde aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. In dat kader is social return on investment (SROI) onderdeel van het duurzame inkoopbeleid en wordt in deze aanbesteding door Aanbestedende dienst een SROI-verplichting aan leverancier(s) opgelegd met als doel een economisch en sociaal gezonde arbeidsmarktregio te krijgen.

Leverancier(s) dienen minimaal 5% van de opdrachtwaarde exclusief btw in te zetten ten behoeve van SROI. Deze 5%-verplichting dient bij voorkeur binnen de scope van de onderhavige opdracht te worden gerealiseerd. Indien dit aantoonbaar niet haalbaar is, mag -na voorafgaand overleg en goedkeuring door Aanbestedende dienst- (gedeeltelijke) invulling op bedrijfsbrede basis plaatsvinden, mits aantoonbaar binnen de Nederlandse arbeidsmarktregio waar de opdracht wordt uitgevoerd.

De inschrijver wordt verzocht om bij inschrijving een voorstel te doen waarin wordt aangegeven op welke wijze invulling wordt gegeven aan SROI gedurende de looptijd van de overeenkomst. Dit voorstel maakt geen onderdeel uit van de beoordeling.

De invulling van de SROI-verplichting wordt besproken tijdens de implementatiefase. Tijdens deze bespreking presenteert de opdrachtnemer een concreet plan van aanpak - op basis van het voorstel ingediend bij inschrijving - voor het realiseren van de SROI-doelstellingen, waaronder de inzet van medewerkers uit de doelgroep, werkzaamheden, begeleiding en monitoring.

De aanbestedende dienst beoordeelt dit plan op haalbaarheid, mate van invulling van de verplichting, uitvoerbaarheid en aansluiting bij de beoogde maatschappelijke impact. Indien nodig worden tijdens deze fase aanpassingen gevraagd. Het plan wordt pas definitief vastgesteld nadat de aanbestedende dienst schriftelijk akkoord heeft gegeven.

Tijdens de looptijd van de overeenkomst rapporteert opdrachtnemer periodiek (via de reguliere managementrapportages) over de voortgang van de SROI-verplichting. Deze rapportages bevatten ten minste informatie over de gerealiseerde inzet, uren, taken, eventuele knelpunten en corrigerende maatregelen. De aanbestedende dienst toetst deze rapportages op volledigheid, betrouwbaarheid en voortgang, en kan bij onvoldoende invulling aanvullende maatregelen eisen of het gesprek aangaan over bijsturing.

6. Gunning

De opdracht wordt gegund aan inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs- kwaliteitsverhouding (hierna te noemen: **BPKV**).

6.1 Beste prijs-kwaliteit verhouding

Ter bepaling van de BPKV heeft aanbestedende dienst de in onderstaande tabel weergegeven (sub)gunningscriteria vastgesteld met elk een eigen gewicht.

| | (sub-) Gunningscriterium: | Maximaal aantal punten |
|----------|---|------------------------|
| A | Prijs | 30 |
| B | Kwaliteit | 70 |
| G1 | Beschrijving van de dienstverlening | 30 |
| G2.1 | Casus ontevredenheid | 15 |
| G2.2 | Casus vervanging | 15 |
| G3 | Duurzame inzetbaarheid, welzijn van medewerkers en verantwoord gebruik van middelen en materialen | 10 |
| | Totaal | 100 |

6.1.1 Gunningscriterium Prijs

Het Financieel invulblad (zie bijlage 1), dient door inschrijver gebruikt te worden voor het opgeven van de gevraagde tarieven. Dit invulformulier dient door inschrijver rechtsgeldig ondertekend te worden en bij inschrijving op meerdere percelen per perceel afzonderlijk ingediend te worden.

Voorwaarden tariefstelling:

- Bedragen zijn in euro's en exclusief BTW;
- De bedragen zijn tenalle tijden marktconform en reëel;
- Indien prijzen op een andere wijze worden aangeleverd dan via het Financieel invulblad, wordt inschrijver uitgesloten van verdere deelname. Dit geldt ook wanneer er aanpassingen in het prijzenblad worden gedaan.

Op dit onderdeel kan maximaal 30 punten worden behaald. Inschrijver met de laagste prijs krijgt hiervoor het maximum te behalen punten (=30 punten). De score van de tweede en volgende inschrijvingen wordt bepaald aan de hand van de verhouding tussen de ingediende prijs en de laagste ingediende prijs.

Het totaal aantal behaalde punten wordt afgerond op twee decimalen en berekend op basis van de volgende formule:

$$\text{Behaalde punten} = \left(\frac{\text{Laagste totale kosten}}{\text{Eigen totale kosten inschrijver}} \right) \times \text{maximaal aantal punten}$$

Het indienen van een irreële inschrijving of van een manipulatieve inschrijving is verboden. Dergelijke inschrijvingen worden terzijde gelegd door aanbestedende dienst en komen niet in aanmerking voor gunning van de opdracht en worden niet meegenomen in de bepaling van de rangorde bij het criterium prijs. Van een manipulatieve inschrijving kan sprake zijn wanneer - als gevolg van

miskening door inschrijver van bepaalde aannames van aanbestedende dienst – de beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het daarmee beoogde doel, zoals het innemen van een realistische positie, wordt verstoord. Een inschrijving is in ieder geval, maar niet beperkt tot, manipulatief en/of irreëel als:

- Opgegeven prijzen bewust fout wordt/worden aangeboden en die dus niet als realistisch wordt/worden beschouwd;
- De gehanteerde gunningssystematiek wordt gefrustreerd;
- Negatieve of nultarieven gehanteerd worden.

Het totaal aantal behaalde punten wordt afgerond op twee decimalen en berekend op basis van de volgende formule:

6.1.2 Kwalitatieve gunningscriteria

In deze paragraaf staan de (sub)gunningscriteria binnen het criterium kwaliteit uitgewerkt. Inschrijver dient de beantwoording van de kwalitatieve (sub)gunningscriteria bij het indienen van de inschrijving in aanbestedingsplatform te overleggen.

Inschrijver dient de beantwoording van de kwalitatieve (sub)gunningscriteria op te stellen binnen een totaalmaximum van 4 A4.

Inschrijver heeft de vrijheid om zelf het aantal A4-pagina's te verdelen over de verschillende criteria, zolang het totaal dit maximum niet overschrijdt. Het is niet toegestaan om een voorblad te hanteren en te verwijzen naar bijlagen en/of te verwijzen naar internetpagina's. In het geval dit maximum overschreden wordt zal het meerdere boven het maximum niet meegenomen worden in de beoordeling.

Voor de genoemde pagina's dient het lettertype Arial te zijn en lettergrootte 10. De gebruikte regelafstand is tenminste 1,0. In de beantwoording wordt per gunningscriterium duidelijk paragrafen in de volgorde van de gevraagde punten weergegeven, zodat het beoordelingsteam niet hoeft te zoeken naar de gevraagde informatie. Minimaal worden de gevraagde onderdelen uitgewerkt. Inschrijver mag, binnen de hierboven geformuleerde voorwaarden en wanneer dit van toegevoegde waarde is voor aanbestedende dienst, extra toelichting geven.

De aangeboden beantwoording van de kwalitatieve criteria worden na definitieve gunning onderdeel van de overeenkomst.

De maatregelen en acties die de inschrijver belooft te verrichten, behoren vanaf aanvang van de overeenkomst en zonder bijbetaling tot de verplichtingen van de overeenkomst. Bij voortdurend niet nakomen van de kwalitatieve criteria volgt een ingebrekestelling aan de opdrachtnemer, behoudens de gevallen waarin ingebrekestelling achterwege kan blijven, en daaropvolgend een mogelijke ontbinding van de overeenkomst.

Let op: de uitwerking dient specifiek te worden afgestemd op het perceel waarop wordt ingeschreven. Voeg per perceel een aparte uitwerking van de gunningscriteria toe.

- Perceel 1: Noord-Nederland
- Perceel 2: Midden-Nederland
- Perceel 3: Zuid-Nederland

Gunningscriterium G1:

Beschrijving van de dienstverlening

De opdrachtnemer vervult een belangrijke rol als verlengstuk van onze interne organisatie. Dit vraagt om een aanpak die aansluit bij de specifieke behoeften van onze interne- en externe klanten. De

inschrijver wordt gevraagd om een duidelijke beschrijving op de te leveren dienstverlening aan te leveren waarbij minimaal, maar niet limitatief, de volgende onderdelen worden beschreven:

- **Organisatie van de dagelijkse uitvoering**

In de beschrijving dient de inschrijver aan te geven hoe zij de dagelijkse werkzaamheden na gunning organiseert, inclusief een gespecificeerde visie per locatie op taakgrootte en taakindeling. De verwachting van de Aanbestedende dienst is een transparante en efficiënte werkstructuur die aansluit op haar interne processen en volledig in lijn is met het door de Aanbestedende dienst opgestelde werkprogramma.

- **Toezicht op werkzaamheden**

De inschrijver dient in de beschrijving te omschrijven hoe het toezicht op de in het contract overeengekomen werkzaamheden wordt georganiseerd. Licht toe hoe het toezicht in de praktijk is ingericht, wie daarbij betrokken zijn en hoe afwijkingen ten opzichte van de afgesproken kwaliteit of planning tijdig worden gesignaleerd en gecorrigeerd. Daarnaast dient de inschrijver te beschrijven op welke wijze en met welke frequentie de communicatie met Aanbestedende dienst, inclusief de functionarissen waarmee Aanbestedende dienst rechtstreeks schakelt na gunning. Een heldere en proactieve communicatiestructuur is hierin essentieel.

- **Kwaliteitsborging**

De inschrijver dient in de beschrijving in te gaan op hoe de kwaliteit wordt geborgd, inclusief gebruikte controlemechanismen (zoals DKS, VSR-KMS of vergelijkbaar), frequentie van eigen controles, wijze van bijsturen bij afwijkingen en periodieke rapportage aan de Aanbestedende dienst. Hoe Aanbestedende dienst hierbij wordt betrokken, en hoe resultaten worden teruggekoppeld en besproken.

- **Implementatie**

Omschrijf in de beschrijving het implementatieplan voor een soepele overgang, inclusief overname van personeel, vervanging of aanvulling van middelen/materialen, en het inwerken van medewerkers op het werkprogramma. Geef aan hoe de communicatie met Aanbestedende dienst tijdens de overgang plaatsvindt.

- **Klanttevredenheid & klachtenbeheer**

Beschrijf hoe klanttevredenheid structureel wordt gemeten en gemonitord, en geef hierbij aan op welke concrete onderdelen deze meting betrekking heeft. Denk hierbij onder meer aan de navolging van het werkprogramma, communicatie, beschikbaarheid van personeel en reactie op meldingen of klachten.

Licht toe welke meetmethoden worden ingezet, de frequentie hiervan en hoe de resultaten worden geanalyseerd en opgevolgd.

Daarnaast dient de inschrijver een beknopte klachtenprocedure te beschrijven, inclusief de wijze van registratie, afhandelingstermijnen, interne opvolging en terugkoppeling naar Aanbestedende dienst. De mate van transparantie, reactietijd en oplossingsgerichtheid wordt meegenomen in de beoordeling.

- **Flexibiliteit & schaalbaarheid**

Beschrijf hoe u snel en effectief inspeelt op veranderende behoeften van de Aanbestedende dienst, zoals uitbreiding, inkrimping of aanpassing van de dienstverlening.

Geef concrete voorbeelden van door inschrijver toegepaste werkwijzen, benoem doorlooptijden (bijv. binnen hoeveel werkdagen uitbreiding wordt gerealiseerd), inzet van flexibel personeel, en hoe dit wordt afgestemd met planning en werkprogramma.

Licht toe hoe wijzigingen worden vertaald naar uitvoering en kwaliteitsbewaking, en hoe de communicatie hierover met de Aanbestedende dienst verloopt.

Gunningscriterium G2.1:

Casus ontevredenheid

Bij Aanbestedende dienst wordt regelmatig gecontroleerd of de schoonmaakkwaliteit op orde is en aan de afgesproken normen voldoet.

Recentelijk is uit kwaliteitsmetingen en signalen van medewerkers en gebruikers gebleken dat de schoonmaakkwaliteit op één van de locaties structureel onvoldoende is. Gebruikers geven aan dat bijvoorbeeld werkplekken niet goed worden schoongemaakt, sanitaire voorzieningen niet fris zijn en dat de algemene ruimten stoffig blijven. Dit leidt tot toenemende ontevredenheid onder de gebruikers van het pand.

Als Rayonmanager bent u hiervan op de hoogte gesteld. U heeft de direct leidinggevende van het schoonmaakteam aangesproken op deze tekortkomingen en gevraagd om bij te sturen. In samenspraak zijn afspraken gemaakt over concrete verbeteracties, zoals het aanscherpen van het werkprogramma en het uitvoeren van extra controles. U monitort de voortgang nauwgezet.

Toch blijkt na enkele weken dat dezelfde tekortkomingen zich blijven voordoen. Tijdens een nieuwe kwaliteitsmeting worden wederom dezelfde fouten geconstateerd en er blijven klachten binnenkomen van gebruikers. De direct leidinggevende geeft aan actie te hebben ondernomen, maar het gewenste resultaat blijft uit en de klanttevredenheid blijft laag.

U constateert dat de situatie dreigt te escaleren en dat het vertrouwen van Aanbestedende dienst in de schoonmaakdienstverlening onder druk staat.

Uitvraag aan inschrijvers:

Beschrijf op basis van bovenstaande casus concreet hoe u als Rayonmanager in deze situatie handelt. Ga in op:

- Hoe u de oorzaak van het aanhoudende probleem achterhaalt en de ernst ervan objectief vaststelt;
- Welke aanvullende middelen u inzet of welke acties u onderneemt richting het schoonmaakteam en de direct leidinggevende om structurele verbetering te bewerkstelligen;
- Op welke wijze u in gesprek blijft met Aanbestedende dienst en de gebruikers, en hoe u hen op de hoogte houdt van de voortgang;
- Hoe u borgt dat herhaling in de toekomst wordt voorkomen en het vertrouwen van Aanbestedende dienst wordt hersteld.

Gunningscriterium G2.2:

Casus vervanging

Op het centrale kantoor van Aanbestedende dienst in Utrecht heeft de vaste schoonmaakmedewerker tijdig haar vakantie doorgegeven. De planning is hierop aangepast en u heeft gezorgd voor een vaste vervanger zodat de schoonmaakwerkzaamheden zonder onderbreking doorgang kunnen vinden.

Op de dag van de geplande dienst blijkt echter dat de vaste vervanger zich heeft ziekgemeld en de werkzaamheden niet kan uitvoeren. Dit bericht ontvangt u op korte termijn, waardoor er direct een probleem ontstaat: de geplande schoonmaak dreigt niet te worden uitgevoerd.

Uitvraag aan inschrijvers:

Beschrijf concreet hoe u als verantwoordelijke van de schoonmaakdienstverlener in deze situatie handelt. Geef in uw antwoord aan:

- Welke directe acties u onderneemt om de continuïteit van de schoonmaak zo snel mogelijk te waarborgen;
- Hoe u snel en adequaat voor vervanging zorgt;
- Op welke wijze u communiceert met Aanbestedende dienst over de situatie en de geboden oplossing, zowel vooraf als achteraf;
- Hoe u voorkomt dat de schoonmaakwerkzaamheden op andere locaties van Aanbestedende dienst hierdoor in het gedrang komen;
- Welke structurele maatregelen u treft om soortgelijke situaties in de toekomst op te vangen en de continuïteit van dienstverlening te garanderen.

Gunningscriterium G3:

Duurzame inzetbaarheid, welzijn van medewerkers en verantwoord gebruik van middelen en materialen

De inschrijver beschrijft op welke wijze zij invulling geeft aan duurzame inzetbaarheid en het welzijn van het schoonmaakpersoneel, conform de eisen en uitgangspunten van Aanbestedende dienst en in lijn met geldende wet- en regelgeving (zoals de Arbowet en cao Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf). In de toelichting wordt in elk geval ingegaan op de volgende onderdelen:

- Beschrijf hoe wordt gezorgd voor een gezonde en veilige werkomgeving voor medewerkers, inclusief preventie van fysieke en psychosociale arbeidsbelasting.
- Geef aan hoe medewerkers worden gestimuleerd in hun professionele en persoonlijke ontwikkeling, bijvoorbeeld door middel van scholing, training en loopbaanbegeleiding.
- Licht toe hoe aandacht wordt besteed aan het welzijn, werkplezier en de betrokkenheid van medewerkers. Denk hierbij aan werkoverleg, sociale initiatieven en het tijdig signaleren en aanpakken van knelpunten.
- Beschrijf hoe wordt gezorgd voor het verantwoord en veilig gebruik van schoonmaakmiddelen en materialen. Geef aan op welke wijze duurzaamheid en veiligheid hierbij zijn geborgd, bijvoorbeeld door het gebruik van milieuvriendelijke producten, ergonomisch materieel en heldere instructies aan medewerkers.
- Geef aan op welke wijze bovenstaande maatregelen worden geborgd en gemonitord, en hoe hierover wordt gerapporteerd aan Aanbestedende dienst.

De mate waarin de inschrijver aantoont deze aspecten structureel en aantoonbaar te kunnen waarmaken, wordt meegewogen in de beoordeling. Een concrete, praktische aanpak die aansluit bij de werkwijze en waarden van Aanbestedende dienst heeft daarbij de voorkeur.

6.1.3 Beoordeling kwalitatief gunningscriterium

De beoordeling van de kwalitatieve (sub)gunningcriteria vindt plaats op basis van de gewogen factormethode en verloopt volgens onderstaande beoordelingssystematiek:

- De leden van het beoordelingsteam beoordelen de inschrijvingen eerst afzonderlijk van elkaar en kennen een individuele waardering toe voor het kwalitatieve (sub)gunningscriterium op basis van onderstaande mogelijke waarderings;
- Vervolgens vindt er een beoordeling per inschrijving en per kwalitatief (sub)gunningscriterium plaats, waarbij het beoordelingsteam op basis van consensus één eindwaardering vaststelt. Bij deze methode is het niet noodzakelijk dat één van inschrijvers de hoogste, of laagste waardering behaalt en kunnen meerdere inschrijvers dezelfde waardering behalen;
- Prijs wordt hierna geopend om de objectiviteit te kunnen borgen;

Beoordelingskader gunningscriteria G1 & G3

Het onderstaande beoordelingskader wordt toegepast voor de beoordeling van de kwalitatieve gunningscriteria *G1 beschrijving van de dienstverlening* en *G3 Duurzame inzetbaarheid, welzijn van medewerkers en verantwoord gebruik van middelen en materialen*.

| Waardering | Percentage van het maximaal te behalen punten | Toelichting |
|-------------------|---|---|
| Uitstekend | 100% | De beantwoording is volledig, concreet, realistisch en toepasselijk op de opdracht. De beantwoording sluit naar het oordeel van het beoordelingsteam volledig aan bij de doelstellingen van de aanbestedende dienst en de doelstelling van het criterium. De inschrijving roept geen vragen op en toont aantoonbaar onderscheidend vermogen binnen de context van de gestelde criteria. |
| Goed | 80% | De beantwoording is concreet, realistisch en toepasselijk op de opdracht. De aanpak sluit naar het oordeel van het beoordelingsteam goed aan bij de doelstelling van aanbestedende dienst en/of de doelstelling van het criterium. De inschrijving roept nauwelijks vragen op. |
| Voldoende | 60% | De beantwoording voldoet op de genoemde punten aan de gestelde criteria. De aanpak sluit naar het oordeel van het beoordelingsteam voldoende aan bij de doelstelling van aanbestedende dienst en/of de doelstelling van het criterium. In de gegeven informatie blijven echter (aantoonbaar) onduidelijkheden over of de gegeven informatie roept nog vragen op. |

| | | |
|-------------------------------------|-----|--|
| Matig | 40% | In de beantwoording wordt slechts op delen van de gevraagde onderdelen ingegaan en roept veel vragen op. De aanpak sluit naar het oordeel van het beoordelingsteam matig aan bij de doelstelling van aanbestedende dienst en/of de doelstelling van het criterium. |
| Slecht of geen beantwoording | 0% | In de beantwoording wordt zeer beperkt op de gevraagde onderdelen ingegaan. De aanpak sluit naar het oordeel van het beoordelingsteam niet aan bij de doelstelling van aanbestedende dienst en de doelstelling van het criterium. OF De inschrijver geeft geen antwoord op de gestelde criteria of aanbestedende dienst kan het antwoord niet afleiden van het gevraagde in de aanbestedingsstukken. |

Beoordelingskader G2

Het onderstaande beoordelingskader wordt toegepast voor de beoordeling van de kwalitatieve gunningscriteria *G2.1 Casus ontevredenheid*, *G2.2 Casus vervanging*.

| Waardering | Percentage van het maximaal te behalen punten | Toelichting |
|-------------------|---|---|
| Uitstekend | 100% | De beantwoording is volledig, concreet, realistisch en passend bij de casus. Alle elementen (analyse, acties, communicatie en borging) zijn uitstekend uitgewerkt. De beantwoording wekt veel vertrouwen, toont aantoonbaar onderscheidend vermogen binnen de context van de casus en roept geen vragen op. |
| Goed | 80% | De beantwoording is concreet, realistisch en passend bij de casus. De elementen (analyse, acties, communicatie en borging) zijn goed uitgewerkt. De beantwoording wekt goed vertrouwen, maar op één of enkele punten roept de beantwoording vragen op. Er is tot slot geen aantoonbaar onderscheidend vermogen. |
| Voldoende | 60% | De beantwoording is voldoende uitgewerkt, maar is op elementen (analyse, acties, communicatie, borging) onvolledig of algemeen. De inschrijving wekt voldoende vertrouwen, maar in de gegeven beantwoording blijven (aantoonbaar) onduidelijkheden over of de inschrijving roept meerdere vragen op. |
| Matig | 40% | De beantwoording gaat slechts deels op de gevraagde onderdelen in. De elementen (analyse, acties, communicatie, borging) zijn matig uitgewerkt. De beantwoording wekt matig vertrouwen. In de gegeven beantwoording blijven (aantoonbaar) |

| | | |
|---|----|---|
| | | onduidelijkheden over en de beantwoording roept veel vragen op. |
| Onvoldoende / geen beantwoording | 0% | De beantwoording gaat niet of nauwelijks op de gevraagde onderdelen in. De elementen (analyse, acties, communicatie, borging) zijn onvoldoende of niet uitgewerkt. De beantwoording wekt geen vertrouwen. |

6.2 Beoordeling

In dit hoofdstuk wordt toegelicht op welke wijze de beoordeling van de inschrijvingen plaatsvindt. Er wordt ingegaan op de samenstelling van het beoordelingsteam, de toepassing van de knock-outcriteria, de beoordeling van de kwalitatieve en financiële gunningscriteria, de bepaling van de economisch meest voordelige inschrijving (EMVI) en de wijze van handelen bij gelijk eindigende inschrijvingen.

6.2.1 Beoordelingsteam

Aanbestedende dienst benoemt een beoordelingsteam van 3 personen die op basis van hun professionaliteit de inschrijvingen beoordelen op de (sub)gunningscriteria. De leden van het beoordelingsteam bekleden de volgende functies:

- Facilitair projectmanager
- Contractmanager
- Coördinator Servicedesk & Technische Dienst

De beoordeling start met het beoordelen van de kwalitatieve (sub)gunningscriteria. Pas nadat de definitieve score voor het kwalitatieve gunningscriterium is bepaald wordt het financiële gunningscriterium door de procesbegeleider toegevoegd en beoordeeld. Het kwalitatief en financieel gunningscriterium worden dus strikt afzonderlijk van elkaar beoordeeld.

6.2.2 Knock-out criteria

Het niet voldoen aan één of meerdere eisen in het Programma van Eisen (zie bijlage 5) leidt tot een ongeldige inschrijving.

6.2.3 Kwalitatief gunningscriterium

Het totaal van alle scores op kwalitatieve (sub)gunningscriteria bepaald de score voor het kwalitatief (sub)gunningscriterium.

6.2.4 Financieel gunningscriterium

Er wordt beoordeeld of het Financieel Invulblad (zie bijlage 1) voldoet aan de gestelde voorwaarden zoals opgenomen in dit document. Indien hier niet aan voldaan wordt is er sprake van een ongeldige inschrijving.

6.2.5 Economisch meest voordelige inschrijving

Op basis van de inschrijfprijs en de score op het kwalitatief gunningscriterium wordt conform de gunningsmethodiek de ranking van inschrijvers bepaald. Deze ranking bepaalt welke inschrijver voor gunning in aanmerking komt.

6.2.6 Gelijk eindigende inschrijvingen

Indien meer dan één inschrijver in ranking op de eerste plaatst eindigt, wordt inschrijver met de hoogste score voor het kwalitatieve gunningscriterium als eerst geëindigde inschrijver aangemerkt.

Indien ook deze scores gelijk zijn wordt van de gelijk geëindigde inschrijvers, inschrijver met de hoogste score op het zwaarstwegende kwalitatieve (sub)gunningscriterium als eerst geëindigde inschrijver aangemerkt. Indien dit nog steeds tot een gelijke stand leidt wordt dit proces herhaald met het daaropvolgende zwaarstwegende kwalitatieve (sub)gunningscriterium totdat er geen sprake meer is van een gelijke stand. Indien de scores van de betreffende inschrijvers voor alle kwalitatieve (sub)gunningscriteria gelijk zijn, wordt de ranking bepaald door loting.

6.3 De gunningsbeslissing en bezwaartermijn

Alle inschrijvers worden middels de mededeling van de gunningsbeslissing gelijktijdig schriftelijk en gemotiveerd via TenderNed geïnformeerd over de uitkomst van de aanbestedingsprocedure. Dit betekent dat de afgewezen inschrijvers een motivatie met reden van afwijzing ontvangen, waarbij tevens rekening wordt gehouden met de gerechtvaardigde belangen van de begunstigde inschrijver met betrekking tot bescherming van commerciële belangen en vertrouwelijke informatie.

Deze gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in, zoals bedoeld in artikel 6:217 lid 1 BW, van het aanbod van inschrijver.

Er bestaat bij de gunningsbeslissing de mogelijkheid voor de afgewezen inschrijver(s) om bezwaar te maken. De bezwaartermijn duurt twintig (20) kalenderdagen na verzending van de gunningsbeslissing. In deze termijn heeft een afgewezen inschrijver de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen de gunningsbeslissing. In geval van een kortgedingprocedure schort aanbestedende dienst de datum van de gunning op tot een nadere datum, afhankelijk van (het tijdstip en de inhoud van) de uitspraak van de voorzieningenrechter.

Als een inschrijver bezwaar heeft, kan zij dit bezwaar binnen de bovengenoemde termijn bij aanbestedende dienst kenbaar maken of een kort geding bij de bevoegde rechter van het arrondissement Midden-Holland, kantoor Utrecht aanspannen. Na afloop van deze periode verliezen inschrijvers het recht hierover te klagen c.q. bezwaar te maken. Indien er tijdig een kort geding aanhangig is gemaakt, behoudt aanbestedende dienst zich het recht voor niet eerder tot gunning over te gaan dan na uitspraak van de bevoegde voorzieningenrechter.

6.3.1 Verificatievergadering (optioneel)

Na de beoordeling en mededeling van de gunningsbeslissing vindt, optioneel, op verzoek van aanbestedende dienst een verificatievergadering plaats met de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving. Deze vergadering heeft onder andere als doel om de informatie die ingediend is met de inschrijving en (eigen) verklaringen van inschrijver te controleren, verifiëren en om verduidelijkingsvragen te stellen. Van dit overleg wordt door aanbestedende dienst verlag opgemaakt, waarvan inschrijver een afschrift ontvangt.

Indien tijdens de verificatie onoverkomelijke bezwaren naar voren komen, dan wel onjuistheden worden geconstateerd, wordt de inschrijving ongeldig verklaard, waarna een verificatievergadering plaatsvindt met de volgende inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving.

Bij verzenden voorlopige gunningsbeslissing wordt door aanbestedende dienst via de berichtmodule van TenderNed medegedeeld of gebruik gemaakt wordt van dit moment.

6.3.2 Gunning

Indien onomstotelijk vast komt te staan dat inschrijver aan wie aanbestedende dienst voornemens is te gunnen aan alle eisen en voorwaarden voldoet én binnen twintig (20) kalenderdagen na het verzenden van de gunningsbeslissing geen van de afgewezen inschrijvers bezwaar heeft gemaakt tegen de gunningsbeslissing door het laten betekenen van een (kort-geding) dagvaarding bij aanbestedende dienst, wordt de opdracht aan deze inschrijver gegund en wordt de raamovereenkomst getekend.

In het geval dat inschrijver aan wie aanbestedende dienst voornemens is te gunnen niet (meer) aan de gestelde eisen c.q. voorwaarden voldoet dan wel in geval van een uitspraak van de bevoegde voorzieningenrechter, kan aanbestedende dienst een nieuwe gunningsbeslissing nemen. De nieuwe mededeling van de gunningsbeslissing wordt in dat geval gelijktijdig aan alle inschrijvers verzonden en de opschortende termijn (tevens vervaltermijn) van twintig (20) kalenderdagen is opnieuw van toepassing.