



Dienst Justitiële Inrichtingen
Ministerie van Justitie en Veiligheid

Programma van Wensen – Perceel 2

Bijlage 4

Kunstbloemabonnementen

t.b.v. FMHaaglanden.

Kenmerk : INEA-DJI-IND-FMH-2025-02-KV
Datum : 28-10-2026
Versienummer : 2.0

Inleiding

Voor u ligt het Programma van Wensen van Perceel 2 van deze aanbesteding. Het bevat een aantal vragen die wij u verzoeken te beantwoorden. Deze vragen noemen wij de 'wensen'. Graag ontvangen wij enerzijds meer informatie over hoe u de beschreven opdracht zou invullen. Anderzijds bieden wij u de mogelijkheid om u te onderscheiden en te presenteren als mogelijke Leverancier van de Aanbestedende dienst.

Het gunningscriterium

De gunning van de Opdracht geschiedt overeenkomstig het gunningscriterium de beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV). Dit criterium houdt in dat niet alleen naar de prijs wordt gekeken, maar ook naar de kwaliteit van de inschrijving. Hierbij wordt een afweging gemaakt tussen prijs en kwaliteit om de meest voordelige optie te bepalen. De verhouding tussen prijs en kwaliteit is 35% / 65%.

De verhouding

Bij de gunning wordt de volgende weging gehanteerd:

Economisch Meest Voordelige Inschrijving o.b.v. beste prijs-kwaliteitsverhouding middels de gewogen factor methode			Max. aantal te behalen punten
Subgunningscriterium kwaliteit	Wens 1	Proces, van aanvraag tot en met nazorg	150
	Wens 2	Fysieke beoordeling kunstbloemen	300
	Wens 3	Circulaire dienstverlening	200
<i>Subgunningscriterium prijs</i>			<i>350</i>
			1000

Beoordeling en berekening score van de wensen

De beoordeling van de Inschrijvingen wordt uitgevoerd door een beoordelingscommissie die vanuit hun functie beschikken over relevante kennis en ervaring met betrekking tot de aard en inhoud van de Opdracht. Elke wens wordt afzonderlijk beoordeeld. De beoordelingscommissie bestaat uit ten minste drie (3) leden.

Elk lid van de beoordelingscommissie beoordeelt eerst individueel de beantwoording van de wensen inzake kwaliteit en kent voor elke wens individueel een score toe conform onderstaand beoordelingstabel. De beoordelingstabel geeft een opsomming weer van de scoremethodiek. Deze opsomming is uitputtend – uitsluitend deze genoemde scores kunnen door de individuele beoordelaar per wens worden toegekend. Na de individuele beoordeling worden tijdens het consensusoverleg de individuele beoordelingen naast elkaar gelegd en onderbouwen de leden van de beoordelingscommissie hun individuele beoordeling. Vervolgens wordt in consensus aan de hand van dezelfde beoordelingstabel de definitieve score per wens bepaald.

Waardering	Uitleg
Uitstekend	100% van de maximaal te behalen punten
Goed	80% van de maximaal te behalen punten
Voldoende	50% van de maximaal te behalen punten
Matig	20% van de maximaal te behalen punten
Onvoldoende	K.O. – als u op één van de wensen een onvoldoende scoort wordt uw inschrijving terzijde gelegd en niet verder beoordeeld.

Beoordelingstabel

Per wens is er een eigen beoordelingskader ten behoeve van de beoordeling. Bij het uitwerken van de wensen wordt gekeken naar:

- Duidelijkheid: de mate waarin de uitwerking duidelijk en begrijpelijk is;
- Volledigheid: de mate waarin alle gevraagde onderdelen zijn uitgewerkt;
- Samenhang: de mate waarin de uitwerking aansluit bij en bijdraagt aan de in het Beschrijvend Document beschreven doelstellingen;
- Realistisch: de mate waarin de uitwerking geloofwaardig en uitvoerbaar is.

Instructie voor het beantwoorden van de wensen

- Indien de uitwerking van de wens schriftelijk dient te gebeuren. Mag de uitwerking maximaal het bij de betreffende wens aangegeven aantal woorden bevatten. Bij overschrijding van het maximumaantal woorden wordt het gedeelte dat deze overschrijding betreft terzijde gelegd en zal de beoordeling en de daaruit voortvloeiende score slechts gebaseerd zijn op het maximum gestelde aantal woorden. Tekst opgenomen in afbeeldingen, tabellen of andere niet-standaard tekstvakken wordt als onderdeel van het woordenlimiet beschouwd;
- Afbeeldingen, grafieken en tabellen mogen enkel ter illustratie worden toegevoegd en mogen geen aanvullende toelichting bevatten die nodig is voor de beoordeling (de toelichting en kern van het antwoord dient volledig in de lopende tekst te zijn opgenomen).;
- Om gelijkheid in beoordeling te kunnen waarborgen worden in schriftelijke uitwerkingen, toegevoegde linken niet beoordeeld;
- Binnen de wensuitwerking dient Inschrijver de eventuele subvragen te onderscheiden van elkaar door duidelijk aan te geven (met kopjes) op welke subvraag de uitwerking betrekking heeft;
- De beantwoording van de wensen wordt onderdeel van de Overeenkomst, hetgeen betekent dat Leverancier in de uitvoering van de Overeenkomst gehouden wordt aan hetgeen hij in de wensuitwerking heeft opgenomen.
- Let op dat uw beschrijving voldoet aan de gestelde eisen in het Programma van Eisen;

Programma van Wensen

Wens 1 Proces, van aanvraag tot en met nazorg	150 punten
<p><i>Inleiding</i> FMH vindt het belangrijk dat het proces rondom het leveren, plaatsen en onderhouden van kunstbloemabonnements duidelijk, transparant, efficiënt en servicegericht is. FMH hecht er waarde aan dat inschrijvers oog hebben voor het serviceconcept (bijlage 17) en dit consequent toepassen in iedere fase van het proces.</p> <p><i>De uitwerking</i> U wordt gevraagd een toelichting te geven op de wijze waarop u te werk gaat vanaf het moment van aanvraag tot en met de nazorg. Hierbij worden in ieder geval de volgende fasen onderscheiden:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>Aanvraag</u> – ontvangst en registratie van de aanvraag; 2. <u>Offerte, advies en opdrachtverstrekking</u> – het opstellen van een offerte, het onderbouwen van het advies en de uiteindelijke opdrachtverstrekking; 3. <u>Uitvoering – levering</u>, plaatsing van kunstbloemabonnements; 4. <u>Nazorg</u> – het omgaan met vragen/klachten, leveren van de benodigde service en opvolging. <p><u>Inschrijver dient het volgende aan te leveren:</u></p> <p>Een toelichting van maximaal 1500 woorden waarin wordt ingegaan op:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>Procesflow en activiteiten</u> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Geef een overzichtelijke procesflow met de belangrijkste activiteiten binnen elke fase (aanvraag, offerte, advies en opdrachtverstrekking, uitvoering en nazorg) en licht deze toe. ▪ Geef een indicatie van de doorlooptijd per fase. 2. <u>Communicatie</u> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Beschrijf hoe u de communicatie in elke fase vormgeeft. ▪ Denk hierbij aan communicatiemomenten, benodigde contactpersonen per fase, wijze van communicatie (bijv. digitaal, telefonisch, fysiek) en inhoud van de communicatie. 3. <u>Flexibiliteit</u> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Licht toe hoe u uw proces in elke fase flexibel inricht, bijvoorbeeld bij wijzigingen kort van tevoren of afwijkende klantvragen. 4. <u>Adviserende rol</u> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Geef aan hoe u in elke fase invulling geeft aan een adviserende rol, bijvoorbeeld bij de keuze van abonnements, plaatsing op Locatie, afstemming op seizoenen en/of duurzaamheid, en op welke momenten dit advies wordt gegeven. 5. <u>Serviceconcept</u> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Beschrijf hoe u in elke fase rekening houdt met en invulling geeft aan het serviceconcept van FMH. 6. <u>Borging</u> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Beschrijf hoe u de kwaliteit van het proces en de dienstverlening in iedere fase waarborgt. <p><u>De beoordeling richt zich op de mate waarin uw Inschrijving toont:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - dat het gehele proces, van aanvraag tot en met nazorg, helder en efficiënt is ingericht, met oog voor een soepele doorlooptijd en praktische uitvoerbaarheid; - dat de communicatie tijdens alle fasen op een gestructureerde en servicegerichte wijze is vormgegeven, met duidelijke aanspreekpunten en passende communicatiemiddelen; - dat er sprake is van voldoende flexibiliteit om in te spelen op afwijkende klantvragen, wijzigingen en specifieke situaties van de Koper; - dat u een adviserende en proactieve rol vervult; - dat het serviceconcept van FMH herkenbaar en consequent wordt toegepast gedurende het gehele proces; - dat er een robuuste aanpak voor kwaliteitsborging en continuïteit is opgenomen, inclusief maatregelen om kwaliteit te bewaken en te verbeteren. <p>De hierboven genoemde aspecten worden integraal in de beoordeling meegenomen.</p>	

Beoordelingskader wens 1: Proces, van aanvraag tot en met nazorg

Waardering	Kwaliteit van de uitwerking
Uitstekend	Uw inschrijving heeft de gevraagde elementen volledig, inhoudelijk relevant en toepasselijk beschreven. De uitwerking is volledig, concreet en overtuigend. Er zijn inhoudelijke bijzonderheden toegevoegd die een aanzienlijke meerwaarde bieden en die aantoonbaar bijdragen aan het realiseren van de doelstellingen van de aanbesteding.
Goed	Uw inschrijving heeft de gevraagde elementen inhoudelijk relevant en toepasselijk beschreven. Alle onderdelen zijn kwalitatief goed en concreet uitgewerkt, met duidelijke aansluiting op de vraag en de doelstellingen van de aanbesteding. De onderbouwing biedt meerwaarde.
Voldoende	Uw inschrijving heeft de gevraagde elementen voldoende en inhoudelijk relevant beschreven. De beschrijving sluit in de basis aan op de vraag en de doelstellingen van de aanbesteding en is onderbouwd. Maar de inschrijving biedt geen meerwaarde.
Matig	Uw inschrijving heeft summier aan (het merendeel van) de gevraagde elementen

	voldaan. De uitwerking is beperkt, onvoldoende onderbouwd en toont nauwelijks aansluiting op de doelstellingen van de aanbesteding.
Onvoldoende	De gehele wens is niet ingevuld, uw inschrijving heeft maar aan enkele elementen voldaan of heeft de gevraagde elementen niet voldoende onderbouwd of uitgewerkt. Er is geen aantoonbare aansluiting op de doelstellingen van de aanbesteding.

Wens 2 Fysieke beoordeling kunstbloemen	300 punten
<p>Inleiding De kwaliteit van kunstbloemen is in belangrijke mate bepalend voor de waardering en beleving van gebruikers en bezoekers. Omdat aspecten zoals materiaalgebruik, afwerking, kleur, samenstelling en presentatie niet uitsluitend op basis van documentatie of afbeeldingen kunnen worden beoordeeld, vraagt de Aanbestedende dienst inschrijvers om een selectie van het aangeboden assortiment fysiek te leveren.</p> <p>Deze fysieke levering stelt de beoordelingscommissie in staat om het assortiment rechtstreeks te toetsen op:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kwaliteit (materiaal, afwerking, duurzaamheid); ▪ Presentatie en uitstraling (zorgvuldigheid, representativiteit, realistische uitstraling); ▪ Inhoud (variatie, samenstelling, verhoudingen). <p>De geleverde stukken worden uitsluitend gebruikt voor de beoordeling van dit gunningscriterium en zijn maatgevend voor de kwaliteit tijdens de uitvoering van de Overeenkomst.</p> <p>De uitvoering <u>Inschrijver dient het volgende aan te leveren:</u> U wordt gevraagd om in totaal twee (2) voorbeeldstukken aan te leveren, één (1) in maat M bestemd voor een balie en één (1) in maat L bestemd voor een ontvangstruimte (hal).</p> <p>Koper is hierbij op zoek naar een voorjaars sfeer, te herkennen aan lichte en frisse kleuren, bloemsoorten passend bij het voorjaar en een natuurlijke, uitnodigende uitstraling.</p> <p>Referentiemateriaal De ingeleverde kunstbloemstukken gelden als referentiemateriaal voor de looptijd van de Overeenkomst. Dit betekent dat kwaliteit en presentatie van de te leveren stukken tijdens de opdracht minimaal gelijkwaardig dienen te zijn aan de beoordeelde voorbeelden.</p> <p>Praktische informatie</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ U dient kunstbloemen aan te leveren op dezelfde wijze als tijdens de opdrachtfase. ▪ De aangeleverde kunstbloemen (incl. verpakking) dienen zonder enige uiting van Leverancier (zoals logo's, merknamen, stickers of andere herkenbare kenmerken) te worden geleverd. Dit om te waarborgen dat de beoordeling volledig anoniem en objectief kan plaatsvinden. ▪ De kunstbloemen dienen bezorgd te worden bij de receptie van het IUC DJI op de Bezuidenhoutseweg 20 te Den Haag t.a.v. Kevin Vroegop. Dit dient plaats te vinden op 15 januari 2026, voor 10.00 uur. ▪ De aangeleverde kunstbloemen kunt u op 27 januari 2026, tussen 09:00 en 16:00 weer retour ophalen op de Bezuidenhoutseweg 20 te Den Haag. ▪ Er worden foto's genomen van de aangeleverde kunstbloemen ter ondersteuning van de beoordeling. <p>Beoordelingsaspecten <u>Kwaliteit, presentatie en uitstraling:</u> - Variatie, samenstelling, verhoudingen, afwerking, representativiteit, realistische uitstraling en aansluiting op de gewenste sfeer/uitstraling;</p> <p>De hierboven genoemde aspecten worden integraal in de beoordeling meegenomen.</p>	

Beoordelingskader wens 2: Fysieke beoordeling kunstbloemen

Waardering	Kwaliteit van de uitwerking
Uitstekend	Uw inschrijving wordt als uitstekend beoordeeld als naar oordeel van de beoordelingscommissie één of meerdere van onderstaande kenmerken aanwezig zijn: <ul style="list-style-type: none"> ▪ De kunstbloemen voldoen ruimschoots aan de verwachtingen en zijn van zeer hoge kwaliteit; ▪ De kunstbloemen hebben een realistische uitstraling, representatief en sluit volledig aan bij de gewenste sfeer/uitstraling; ▪ Volume, inhoud en diversiteit zijn volledig uitgebalanceerd en bieden duidelijke meerwaarde; ▪ Originaliteit en creativiteit zorgen voor een verrassend en onderscheidend product;
Goed	Uw inschrijving wordt als goed beoordeeld als naar oordeel van de beoordelingscommissie één of meerdere van onderstaande kenmerken aanwezig zijn: <ul style="list-style-type: none"> ▪ De kunstbloemen sluiten goed aan op de verwachtingen; ▪ De kunstbloemen hebben een realistische uitstraling, representatief en sluit volledig aan bij de gewenste sfeer/uitstraling; ▪ Volume, inhoud en diversiteit zijn goed uitgebalanceerd; ▪ Originaliteit en onderscheidend vermogen zijn aanwezig;
Voldoende	Uw inschrijving wordt als voldoende beoordeeld als naar oordeel van de

	<p>beoordelingscommissie onderstaande kenmerken aanwezig zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ De kunstbloemen sluiten voldoende aan op de verwachtingen; ▪ De kunstbloemen hebben een realistische uitstraling, representatief en sluiten voldoende aan bij de gewenste sfeer/uitstraling; ▪ Volume, inhoud en diversiteit zijn voldoende uitgebalanceerd, maar zonder meerwaarde of creativiteit;
Matig	<p>Uw inschrijving wordt als matig beoordeeld als naar oordeel van de beoordelingscommissie één of meerdere van onderstaande kenmerken aanwezig zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ De kunstbloemen sluiten enigszins aan op de verwachtingen; ▪ Er bestaan twijfels over de realistische uitstraling, representativiteit en/of aansluiting bij de gewenste sfeer/uitstraling van de kunstbloemstukken; ▪ Volume, inhoud of diversiteit is beperkt uitgebalanceerd, biedt geen meerwaarde en/of beperkte creativiteit;
Onvoldoende	<p>Uw inschrijving wordt als onvoldoende beoordeeld als naar oordeel van de beoordelingscommissie één of meerdere van onderstaande kenmerken aanwezig zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Er zijn geen kunstbloemen aangeleverd; ▪ De kunstbloemen voldoen niet aan de verwachtingen; ▪ De kunstbloemen hebben geen realistische uitstraling, representatief en/of sluiten niet aan bij de gewenste sfeer/uitstraling; ▪ Volume, inhoud of diversiteit zijn niet in verhouding tot de waarde;

Wens 3 Circulaire dienstverlening**200 punten*****Inleiding***

FMH streeft naar een circulaire facilitaire dienstverlening, waarbij grondstoffen zo efficiënt en duurzaam mogelijk worden ingezet. Ons doel is om uiterlijk in 2030 een volledig circulaire en klimaatneutrale facilitaire organisatie te zijn, met 'zero waste' als uitgangspunt. Dit betekent bijvoorbeeld dat wij afval beschouwen als grondstof en bewuste keuzes maken bij de aanschaf en inzet van materialen, gericht op langer gebruik en hergebruik. Het realiseren van deze doelstellingen doen wij samen met onze Leveranciers. FMH vraagt Inschrijvers daarom om in hun inschrijving toe te lichten hoe zij binnen de uitvoering van deze Opdracht invulling geven aan circulariteit.

De uitwerking

U dient een toelichting van maximaal 2000 woorden aan te leveren waarin u in ieder geval ingaat op de volgende onderdelen:

Visie op grondstoffengebruik:

Beschrijf uw visie op grondstoffengebruik binnen de uitvoering van deze Opdracht, inclusief uw strategie om verspilling te voorkomen en hergebruik te stimuleren. Licht toe hoe deze visie is geïntegreerd in uw bedrijfsvoering.

Invulling van circulariteit:

Licht toe op welke wijze u invulling geeft aan circulariteit binnen deze Opdracht. Gebruik hierbij (waar mogelijk) de R-ladder of vergelijkbare methodieken om aan te geven hoe u hergebruik, recycling, refurbishing, downcycling of energieteerugwinning in de praktijk vormgeeft. Beschrijf daarnaast hoe deze principes zijn verankerd in uw bedrijfsprocessen. Onderbouw concreet hoe deze maatregelen praktisch en haalbaar zijn.

Organisatie en borging:

Beschrijf hoe u ervoor zorgt dat circulariteit doorlopend onder de aandacht blijft binnen uw eigen organisatie én bij FMH gedurende de looptijd van de Opdracht. Geef aan hoe u de invulling van circulariteit structureel borgt tijdens de looptijd van de Overeenkomst.

Inzichtelijkheid en rapportage:

Licht toe hoe u de mate van circulariteit inzichtelijk maakt (zowel kwalitatief als kwantitatief) voor uw eigen organisatie als voor FMH. Beschrijf welke meetinstrumenten of rapportages u hiervoor inzet en hoe deze onderdeel vormen van de reguliere voortgangsrapportage en sturing binnen de bedrijfsvoering.

De hierboven genoemde aspecten worden integraal in de beoordeling meegenomen.

Beoordelingskader wens 3: Circulaire dienstverlening

Waardering	Kwaliteit van de uitwerking
Uitstekend	Uw inschrijving heeft de gevraagde elementen volledig, inhoudelijk relevant en toepasselijk beschreven. De uitwerking is volledig, concreet en overtuigend. Er zijn inhoudelijke bijzonderheden toegevoegd die een aanzienlijke meerwaarde bieden en die aantoonbaar bijdragen aan het realiseren van de doelstellingen van deze wens.
Goed	Uw inschrijving heeft de gevraagde elementen inhoudelijk relevant en toepasselijk beschreven. Alle onderdelen zijn kwalitatief goed en concreet uitgewerkt, met duidelijke aansluiting op de vraag en de doelstellingen van deze wens. De onderbouwing biedt meerwaarde.
Voldoende	Uw inschrijving heeft de gevraagde elementen voldoende en inhoudelijk relevant beschreven. De beschrijving sluit in de basis aan op de vraag en de doelstellingen van deze wens en is onderbouwd. Maar de inschrijving biedt geen meerwaarde.
Matig	Uw inschrijving heeft summier aan (het merendeel van) de gevraagde elementen voldaan. De uitwerking is beperkt, onvoldoende onderbouwd en toont nauwelijks aansluiting op de doelstellingen van deze wens.
Onvoldoende	De gehele wens is niet ingevuld, uw inschrijving heeft maar aan enkele elementen voldaan of heeft de gevraagde elementen niet voldoende onderbouwd of uitgewerkt. Er is geen aantoonbare aansluiting op de doelstellingen van deze wens.