

Uitnodiging tot inschrijving

Europese aanbesteding Schoonmaakdienstverlening

Projectnummer: 2025/VLC/12249667

TenderNed kenmerk: 547893

Datum: 17 December 2025

Inschrijvingsleidraad Europese aanbesteding Schoonmaakdienstverlening

Opdrachtgever: Stichting TWijs

In samenwerking met VLC Inkoop & Advies

© Gehele of gedeeltelijke overneming of reproductie van de inhoud van dit document, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

Inhoudsopgave

HOOFDSTUK 1 Inleiding.....	3
1.1 Uitnodiging tot inschrijving	3
1.2 De Opdrachtgever	3
1.3 De Aanbestedende dienst.....	3
1.4 TenderNed	3
1.5 Communicatie tijdens de aanbestedingsprocedure	4
1.6 Doel van de aanbesteding.....	4
1.7 Perceelverdeling.....	4
1.8 Procedure	5
1.9 Gunningscriterium.....	5
1.10 Akkoordverklaring door deelname	5
1.11 De op één na beste.....	6
HOOFDSTUK 2 De Aanbesteding.....	6
2.1 Procedure	6
2.2 Planning aanbestedingsprocedure	6
2.3 Voertaal	7
2.4 Voorwaarden	7
2.4.a Juistheid en volledigheid.....	7
2.4.b Kosten.....	7
2.5 Nota van Inlichtingen.....	7
2.6 Inschrijving.....	8
2.6.a Inschrijvingsdatum	8
2.6.b Criteria inschrijving.....	8
2.6.c In te dienen stukken	8
2.6.d Termijn gestanddoening.....	9
2.6.e Opening kluis.....	9
HOOFDSTUK 3 Geschiktheid en uitsluiting	10
3.1 Geschiktheidseisen	10
3.1.a Technische en beroepsbekwaamheid	10
3.1.b Geschiktheidseisen t.b.v. financiële en economische draagkracht	10
3.1.c Wetgeving.....	12
3.2 Uitsluitingsgronden	12

3.2.a	Reëel en marktconform	12
3.2.b	Aansprakelijkheid	12
3.3	Russische Betrokkenheid	13
HOOFSTUK 4	Gunning	14
4.1	Gunning	14
4.2	Beoordeling gunning op volledigheid en geldigheid	14
4.3	Beoordeling gunning op geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden	14
4.4	Beoordeling op Gunningscriteria	14
4.4.a	Criterium 1: Kwaliteit Inschrijver	14
4.4.b	Criterium 2: Prijs Inschrijver	14
4.5	Scoreverdeling	15
4.5.a	Puntentoekenning voor Prijs	15
4.5.b	Puntentoekenning voor de Casussen	16
4.6	Procedure gunning	16
4.6.a	Beoordelingscommissie	16
4.6.b	Verificatieperiode	17
4.6.c	Communicatie	17
4.6.d	Klachten en geschillen	17
4.6.e	Definitieve gunning en Opdrachtverlening	17
HOOFDSTUK 5	Programma van eisen	18
5.1	Wat is de Opdracht?	18
5.2	Kritische Prestatie Indicatoren	18
5.2.1.	Kwaliteitsmeting	19
5.3	Programma van Eisen	21
5.4	Toepasselijke Algemene Voorwaarden	23
5.5	De Casussen	24
5.5.1.	Casus 1 Kwaliteit, communicatie, opstartplan en gedurende contractperiode	24
5.6.2.	Casus 2: Continuïteit en Planning van werkzaamheden	25
5.6.3.	Casus 3: Communicatie en aanpassing werkprogramma	25
HOOFDSTUK 6	Punten van aandacht	26
6.1	Geheimhouding	26
6.2	Intellectueel eigendom	26
6.3	Opschorting aanbesteding en/ of (voorlopige) gunning	26
HOOFDSTUK 7.0	De begrippenlijst	27

HOOFDSTUK 1 Inleiding

1.1 Uitnodiging tot inschrijving

Voor u ligt de offerteaanvraag behorende bij de Europese aanbesteding Schoonmaakdienstverlening met referentie 2025/VLC/1224967.

Ondernemers die aan de eisen voldoen, al dan niet in de vorm van een samenwerkingsverband of door een beroep te doen op derden, worden van harte uitgenodigd een inschrijving in te dienen.

1.2 De Opdrachtgever

De opdrachtgever is de Stichting TWijs. 'TWijs' staat voor Tienduizend kinderen wereldwijd. TWijs heeft de missie in de jaren 2020- 2030 samen bij 10.000 kinderen, kennis, vaardigheden en de wijsheid te ontwikkelen, zodat ze hun plaats in de wereld kunnen vinden. TWijs is een stichting met een christelijke en katholieke identiteit. Dat betekent dat er op scholen van TWijs ruimte is voor alle kinderen, ouders en collega's die zich bij ons thuis voelen en die onze grondslag respecteren. De omgang met elkaar is gebaseerd op waarden die aan een menswaardige (school-)samenleving bijdragen, zoals openheid en eerlijkheid, zorg dragen voor elkaar, respect en belangstelling hebben voor andere mensen en voor de wereld om ons heen. TWijs staat voor vertrouwen hebben in elkaar, ruimte geven aan de eigen verantwoordelijkheid en de menselijke maat. TWijs bestuurt 34 scholen in de gemeenten Bloemendaal (met de dorpskernen Aerdenhout, Bennebroek, Bloemendaal en Overveen), Haarlem, Haarlemmermeer, Heemstede en Zandvoort. Ruim 8.000 kinderen bezoeken onze scholen; dat zijn scholen voor basisonderwijs, speciaal basisonderwijs, speciaal en voortgezet speciaal onderwijs. Daarnaast bestuurt TWijs de Internationale Taalklas voor nieuwkomers en de International School Haarlem. Het bevoegd gezag van TWijs bestaat uit een raad van toezicht en een bestuur. De raad van toezicht houdt toezicht op het bestuur, adviseert het bestuur en is werkgever van de bestuurder(s). Het bestuur is verantwoordelijk voor de kwaliteit van het onderwijs en is werkgever voor alle collega's binnen TWijs.

1.3 De Aanbestedende dienst

Als contactpersoon en procesbegeleider voor de aanbesteding treedt op VLC Inkoop & Advies.

1.4 TenderNed

De praktische uitvoering van de aanbesteding verloopt via TenderNed: servicedesk@TenderNed.nl - 0800 - 836 33 76 (www.tenderned.nl).

Dit betekent dat:

- Aanbestedingsstukken digitaal ter beschikking worden gesteld via TenderNed;
- Het stellen van vragen verloopt via de berichten box van TenderNed;
- Inschrijvingen uitsluitend via TenderNed kunnen worden ingediend;
- Alle correspondentie, behoudens het indienen van klachten, dient te worden verricht via TenderNed (nota van inlichtingen);
- Alle communicatie is bindend.

1.5 Communicatie tijdens de aanbestedingsprocedure

Alle communicatie rond deze aanbesteding verloopt uitsluitend via TenderNed, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald of in het geval van niet-beschikbaarheid van TenderNed vanwege een algemene storing aan het systeem. Inschrijvers mogen alleen over de aanbesteding en het project communiceren met medewerkers van de Opdrachtgever, de Aanbestedende dienst, adviseurs van de Aanbestedende dienst en andere (rechts)personen die aan de zijde van de Opdrachtgever en Aanbestedende dienst bij de aanbesteding en de voorbereiding van het project betrokken zijn, na schriftelijke toestemming van de Aanbestedende dienst. Een Inschrijver dient hiertoe een schriftelijk verzoek in te dienen bij de Aanbestedende dienst. Inschrijvers die zich niet hieraan houden, worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding.

1.6 Doel van de aanbesteding

Het doel van deze aanbesteding is om te komen tot een Raamovereenkomst met drie (3) partijen voor het uitvoeren van schoonmaakdienstverlening. De Raamovereenkomst wordt aangegaan voor de duur van maximaal twee (2) jaar. De Opdracht vangt aan op 1 juni 2025. De duur van de Raamovereenkomst heeft een looptijd van twee (2) jaar met een eenzijdige optie tot verlenging van de Raamovereenkomst met viermaal (4) één (1) jaar.

1.7 Perceelverdeling

Inschrijvers mogen op alle percelen inschrijven of een selectie hiervan. Het is de uitdrukkelijke keuze van Stichting TWijs om maximaal één (1) perceel aan één (1) leverancier te gunnen. Wanneer leverancier op meerdere percelen de hoogste punten/percentage scoort, mag de Inschrijver zelf de keuze maken voor welk perceel hij de schoonmaakdienstverlening gaat uitvoeren. Het andere perceel wordt vervolgens gegund aan de als tweede geëindigde Inschrijver van deze percelen. Wanneer als tweede geëindigde Inschrijver eveneens op meerdere percelen de hoogste punten/percentage scoort, mag de Inschrijver zelf de keuze maken voor welk perceel hij de schoonmaakdienstverlening gaat uitvoeren.

Perceel 1

IKC Schoterbos Gunning	1	so		Rijksstraatweg 245	2024 DG	Haarlem
IKC Schoterbos Trapeze	1	so	bso	Dinkelstraat 4	2025 PH	Haarlem
IKC Schoterbos Trapeze dependance	1	so		Flevoplein 7	2025 PG	Haarlem
Bos en Duinschool	1		bso	Bos en Duinlaan 1 A	2061 VM	Bloemendaal
Bosch en Hovenschool	1		bso	Adriaan Pauwlaan 19	2101 AJ	Heemstede
Koningin Wilhelminaschool	1		bso	Dompvloedslaan 114	2051 NG	Overveen
Nicolaas Beetsschool	1		bso	Sportparklaan 3	2103 VR	Heemstede
Oranje Nassauschool	1		bso	Lijsterstraat 1-3	2042 CH	Zandvoort
Prinses Beatrixschool	1		bso	Von Brücken Focklaan 2	2102 XC	Heemstede
St Adalbertus	1			Claes van Kietenstraat 2-4	2064 XT	Spaarndam
St Bavoschool - Eem	1		bso	Eemstraat 15	2025 RD	Haarlem
St Bavoschool - Revius	1			Reviusstraat 1-3	2026 SJ	Haarlem
Tijo H. van Eeghenschool	1			van Lennepweg 2	2111 HV	Aerdenhout
Willinkschool	1		bso	Rijksstraatweg 89	2121 AD	Bennebroek

Perceel 2

De Ark	2		bso	Velserstraat 17	2023 EA	Haarlem
De Schelp	2	so		Nieuwe Landstraat 12	2021 DE	Haarlem
De Verbeelding	2		bso	Louis Couperusstraat 2	2024 HH	Haarlem
De Werkschuit	2		bso	Velserstraat 55-57	2023 EB	Haarlem
Dr. H. Bavinckschool	2			Ambachtstraat 1	2024 EB	Haarlem
Dr. H. Bavinckschool dependance	2			Ambachtstraat 20	2024 EB	Haarlem
ISH Buitenrust	2			Buitenrustlaan 9	20212 BL	Haarlem
ISH Juno	2			Junoplantsoen 58	2024 RS	Haarlem
ISH Schrevelius	2			Schreveliusstraat 27	2014 XP	Haarlem
Koningin Emmaschool	2		bso	Roerdompplein 19	2025 CS	Haarlem
Stafbureau TWijs	2			Garenkokerskade 19	2013 AJ	Haarlem
Willem van Oranjeschool dependance	2		bso	Patrimoniumstraat 19a	2021 CN	Haarlem
Willem van Oranjeschool	2			Rozenhagenstraat 15	2021 CG	Haarlem
Bavo Jenaplanschool	2		bso	Westergracht 3	2013 ZJ	Haarlem
Veronica Jenaplanschool	2			Antoniestraat 28	2011 CR	Haarlem
Liduinasschool	2		bso	Timorstraat 17	2022 RA	Haarlem
Zaanenschool	2		bso	Junoplantsoen 30	2024 RR	Haarlem

Perceel 3

Franciscus Xaverius	3		bso	Nagtzaamstraat 88	2032 TH	Haarlem
Mgr. Huibersschool	3		bso	Vilniusstraat 2	2034 EM	Haarlem
De Meer	3			Erasmuslaan 1	2037 LA	Haarlem
De Talenten	3			Noormannenstraat 1	2033 LG	Haarlem
Don Boscoschool	3			Floris van Adrichemlaan 100	2035 VD	Haarlem
Dreefschool	3			Dreef 20	2012 HS	Haarlem
Dreefschool dependance	3		bso	Kleine Houtweg 24	2012 SC	Haarlem
IKC Valeo	3		bso	Alexander Flemingstraat 39	2035 EC	Haarlem
Internationale Taalklas	3			Prinses Beatrixdreef 6	2033 TX	Haarlem
Internationale Taalklas Bijgebouw	3			Prinses Beatrixdreef 7	2034 TX	Haarlem
Pantarijn	3			Frieslandlaan 4	2036 NE	Haarlem
St Bernardus	3		bso	Bernard Zweersstraat 1	2033 DE	Haarlem

1.8 Procedure

De aanbesteding geschiedt volgens een openbare procedure volgens de Europese Richtlijn 2014/24/EU. Deze richtlijn is per juli 2016 in de Aanbestedingswet 2012 geïmplementeerd.

De procedure die gevolgd wordt, is de openbare procedure voor het sluiten van een Raamovereenkomst met drie leveranciers voor de levering van schoonmaakdienstverlening. De gunning vindt plaats aan de Inschrijver die de Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI) uitbrengt op basis van Beste Prijs-Kwaliteitverhouding (Beste PKV).

1.9 Gunningscriterium

Het gunningscriterium is de Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI), is gebaseerd op de beste prijs- kwaliteit verhouding (Beste PKV).

1.10 Akkoordverklaring door deelname

De Inschrijver (Inschrijver, aanbieder, leverancier, begunstigde) verklaart zich door deelname akkoord met alle voorwaarden, wensen, eisen en overige bepalingen zoals gesteld in deze inschrijvingsleidraad. Alle bijlagen en nota's van inlichtingen maken integraal onderdeel uit van deze aanbesteding en de hieruit voortvloeiende Raamovereenkomst.

1.11 De op één na beste

Als de winnende Inschrijver of combinatie niet naar behoren presteert gedurende looptijd, heeft de Aanbestedende dienst de mogelijkheid om de Opdracht na ontbinding alsnog te gunnen aan de Inschrijver of combinatie die als tweede is geëindigd, zonder opnieuw aan te besteden. Gezien het verstrijken van de geldigheidsduur van de aanbiedingen volgens dit document, zal de tweede Inschrijver gevraagd worden of zijn aanbieding nog geldig is.

Als de tweede Inschrijver zijn aanbieding niet kan handhaven, worden alle Inschrijvers met een geldige aanbieding verzocht om opnieuw hun prijsopgave in te dienen. Op basis daarvan wordt een nieuwe winnaar aangewezen voor het afsluiten van een Raamovereenkomst.

Onder "alle Inschrijvers" wordt verstaan iedereen die heeft ingeschreven, met uitzondering van de inschrijving(en) die afkomstig is/zijn van de Inschrijver die oorspronkelijk als eerste eindigde, zelfs als deze alleen als onderaannemer betrokken is.

HOOFDSTUK 2 De Aanbesteding

2.1 Procedure

De Opdrachtgever volgt voor de aanbesteding een openbare Europese procedure.

2.2 Planning aanbestedingsprocedure

In de onderstaande tabel staat de indicatieve planning van de aanbesteding. De Opdrachtgever streeft ernaar deze planning te volgen. De planning kan door de Aanbestedende dienst lopende de Indieningstermijn gewijzigd worden door middel van een Nota van Inlichtingen. Er kunnen door Inschrijvers op geen enkele wijze rechten aan worden ontleend.

Activiteit	Datum
Aankondiging en publicatie op TenderNed	17-12-2025
De Schouw	07-01-2026
Uiterste datum voor het indienen van vragen voor de 1 ^e Nota van Inlichtingen	23-01-2026 vóór 09:00 uur
Uiterlijk publiceren Nota van Inlichtingen	13-02-2026
Inleverdatum 2 ^e nota van Inlichtingen	21-02-2026 vóór 09:00 uur
Uiterlijk publiceren 2 ^e Nota van Inlichtingen	27-02-2026
Indienen inschrijvingen/sluitingsdatum	06-03-2026 vóór 09:00 uur
Verzenden mededelingen voornemen tot gunning en afwijzing	10-04-2026
Verzenden definitieve gunning	04-05-2026
Start dienstverlening	01-06-2026

De schouw

Inschrijvers krijgen de mogelijkheid tot het schouwen van het onderwijslocaties van de Stichting TWijs op 7 januari 2026 om 15:00 uur. Inschrijvers kunnen zich aanmelden via TenderNed tot uiterlijk woensdag 31 december 2025. Hierbij kan per organisatie maximaal één (1) persoon aanwezig zijn.

Startlocatie	De Ark	Velserstraat 17 Haarlem
2^e bezoeklocatie	De Werkschuit	Velserstraat 55-57 Haarlem
3^e bezoeklocatie	Dr. H. Bavinck school	Ambachtstraat 1 Haarlem
4^e bezoeklocatie	ISH Juno	Junoplantsoen 58 Haarlem

2.3 Voertaal

De voertaal tijdens de aanbestedingsprocedure, tijdens het contracteren en de contractperiode is Nederlands. Alle documenten van alle partijen zijn in het Nederlands opgesteld.

2.4 Voorwaarden

2.4.a Juistheid en volledigheid

De informatie in de inschrijving dient volledig en juist te zijn. Als in een latere fase blijkt dat onjuiste en/of onvolledige informatie is verstrekt door Inschrijver, wordt Inschrijver van verdere deelname aan de aanbesteding uitgesloten, dan wel kunnen reeds gemaakte afspraken worden geannuleerd, waarbij de financiële gevolgen volledig voor rekening van de Inschrijver komen. Inschrijver dient bij onvolledigheid of onjuistheid van het bestek dit als verplichting aan te geven bij Opdrachtgever.

2.4.b Kosten

De Opdrachtgever is niet verplicht te gunnen. Inschrijvers kunnen geen aanspraak maken op de Opdrachtverstrekking of vergoeding van kosten, gederfde winst en/of andere schade.

2.5 Nota van Inlichtingen

Inschrijvers hebben de mogelijkheid tot het stellen van vragen en verkrijgen van verduidelijking op de aanbestedingsdocumenten voorafgaand aan de uiterste datum van indiening. Antwoorden worden Door de Aanbestedende dienst gegeven via één of meerdere Nota's van Inlichtingen. De vragen en verzoeken kunnen tot vrijdag 23 januari 2026 vóór 09:00 uur en respectievelijk 21 februari 2026 vóór 09:00 uur via het daarvoor bedoelde format in TenderNed worden ingediend.

Vragen gesteld via TenderNed in de rubriek Vraag en Antwoord worden niet beantwoord.

De vragen zullen geanonimiseerd worden beantwoord in één (1) of meerdere nota('s) van inlichtingen. De nota 's van inlichtingen worden uiterlijk op 13 februari 2026 (1^{ste} NVI) en respectievelijk 27 februari 2026 (eventuele 2^{de} NVI) gepubliceerd via TenderNed. Te laat ingediende vragen worden in principe niet beantwoord tenzij de Aanbestedende dienst meent dat de beantwoording hiervan voor alle Inschrijvers noodzakelijk is.

Als een Inschrijver een vraag heeft waarvan hij om redenen van een gerechtvaardigd economisch belang niet wil dat die vraag wordt beantwoord in de algemene nota van inlichtingen, dient de Inschrijver bij indiening van die vraag te melden dat het een 'individuele vraag met gerechtvaardigd economisch belang' betreft. Daarmee doet Inschrijver automatisch, op basis van artikel 2.53 lid 3 Aanbestedingswet, aan de Opdrachtgever het verzoek om de vraag niet te beantwoorden in de algemene nota van inlichtingen. De Opdrachtgever beoordeelt naar eigen inzicht of het verzoek van Inschrijver gerechtvaardigd is. Als dat zo is, beantwoordt de Opdrachtgever de betreffende vraag in een individuele Nota van Inlichtingen. Als dat niet zo is, wijst de Aanbestedende dienst de vraag af.

2.6 Inschrijving

2.6.a Inschrijvingsdatum

Uiterlijk 6 maart 2026 vóór 09:00 uur moet de inschrijving ingediend zijn. De inschrijving verloopt via TenderNed. Na de sluitingsdatum/ tijdstip voor het indienen van inschrijvingen sluit de kluis.

Inschrijvingen die worden ingediend na deze datum/ tijdstip, worden niet in behandeling genomen.

De inschrijving is een onherroepelijk aanbod en is 90 dagen geldig vanaf de uiterlijke datum en tijdstip van inschrijving van indiening.

Technische vragen: servicedesk@tenderned.nl, 0800 - 836 33 76

Handleiding: <http://www.tenderned.nl/cms/nl>

2.6.b Criteria inschrijving

De Inschrijver dient aan alle genoemde criteria te voldoen. Indien aan één (1) of meerdere criteria niet is voldaan wordt de inschrijving terzijde gelegd en uitgesloten van verdere deelname.

De inschrijving moet voldoen aan de voorschriften en voorwaarden die zijn opgenomen in deze aanbestedingsleidraad inclusief bijlagen. Alle formulieren en verklaringen dienen volledig te worden ingevuld, rechtsgeldig (door een vertegenwoordigingsbevoegde) ondertekend en ingediend bij de inschrijving. Indien een formulier of verklaring ontbreekt, wordt de inschrijving terzijde gelegd en niet verder beoordeeld en volgt uitsluiting.

De Inschrijver dient een onvoorwaardelijke inschrijving in te dienen. Dat wil zeggen dat de inschrijving geen 'mitsen en maren' mag bevatten. Een inschrijving onder voorwaarden en/of voorbehouden wordt uitgesloten van verdere beoordeling.

2.6.c In te dienen stukken

De Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het tijdig en volledig indienen/uploaden van zijn inschrijving en aanbestedingsstukken in TenderNed. De Aanbestedende dienst is niet verantwoordelijk voor het niet kunnen inschrijven vanwege storingen en dergelijke bij TenderNed en derden.

De inschrijving dient te bestaan uit:

Bijlagen 2, 3, en 4 alsmede A, B, C, D, E en F.

Deze dienen te zijn voorzien van bedrijfsnaam en een (digitale) handtekening.

De Inschrijver houdt de benaming aan conform de onderstaande tabel:

Bijlage	Onderwerp	Toegevoegd of in te vullen
1	Concept Raamovereenkomst	<i>Toegevoegd</i>
2	Controle lijst; Verklaringen	Invullen/ondertekenen
3	Uitvraagpakket	Invullen/ondertekenen
4	UEA-formulier	Invullen/ondertekenen
5	Inkoopvoorwaarden TWijs	<i>Toegevoegd</i>
6	Pulastic schoonmaakadvies	<i>Toegevoegd</i>
7	Overname personeel	<i>Wordt later gepubliceerd</i>

Invullen en in te dienen of aan te leveren:

A.	Bewijs/bewijzen van inschrijving in het Handelsregister	Niet ouder dan zes (6) maanden
B.	ISO 9001:2015	Certificaat of gelijkwaardig
C.	Lidmaatschap branchevereniging	Bewijs
D.	Aansprakelijkheidsverzekering	Certificaat
E.	ISO 14001 Milieu	Certificaat of gelijkwaardig
F.	Casus 1 t/m 3	Uitwerking casussen

In te dienen documenten, binnen vijf (5) werkdagen na de voorlopige gunningsbeslissing:

E.	Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen	Niet ouder dan zes (6) maanden
F.	Gedragsverklaring aanbesteden of lopende aanvraag (bijv. via Justis)	Niet ouder dan twee (2) jaar

Bewijsstukken E en F dienen uitsluitend te worden aangeleverd door de beoogd winnaar van deze aanbesteding. Na voorlopige gunning dient de beoogd winnaar binnen vijf (5) werkdagen deze bewijsstukken aan te leveren. Indien binnen deze termijn geen geldige bewijsstukken worden aangeleverd, dan wordt de Inschrijver uitgesloten van deelname en wordt de Inschrijver die de volgende plaats bezet nummer twee (2) in de rangorde aangewezen als beoogd winnaar. Indien de nummer twee (2) eveneens binnen deze termijn geen geldige bewijsstukken kan aanleveren dan zal nummer drie (3) als beoogd winnaar worden aangewezen, enzovoorts.

2.6.d Termijn gestanddoening

De inschrijving is een onherroepelijk aanbod in de zin van artikel 6:219 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek. De gestanddoeningstermijn voor de inschrijving bedraagt 90 dagen na de dag van indiening van de inschrijving.

Indien er een kort geding wordt aangespannen tegen de gunningsbeslissing met de (eventuele) mogelijkheid tot tussenkomst van een subsidiaire voeging, dan wordt de gestanddoeningstermijn van de inschrijvingen verlengd tot minimaal zes (6) weken na de onherroepelijke uitspraak van het kort geding. De Opdrachtgever kan Inschrijvers verzoeken de gestanddoeningstermijn te verlengen.

2.6.e Opening kluis

De opening van de digitale kluis vindt op 6 maart 2026 na 09:15 uur plaats. De opening vindt niet in het openbaar plaats. Van het openen van de inschrijvingen wordt een proces- verbaal opgemaakt. Een afschrift van het proces- verbaal wordt binnen twee (2) werkdagen via TenderNed aan alle Inschrijvers toegezonden.

HOOFDSTUK 3 Geschiktheid en uitsluiting

3.1 Geschiktheidseisen

3.1.a Technische en beroepsbekwaamheid

Kwaliteitsborging en certificering:

De Opdrachtgever stelt vast of de Inschrijver voldoende maatregelen treft om kwaliteit te waarborgen, gerelateerd aan het gestelde en gevraagde in document. De kwaliteit van de Inschrijver, de geleverde producten en uitgevoerde dienstverlening wordt met name bepaald door de wijze waarop dit is georganiseerd, uitgevoerd en bewaakt wordt.

Referenties:

De Inschrijver wordt verzocht een opgave te doen van maximaal drie (3) referenties, die niet ouder zijn dan drie (3) jaar. Deze dienen tezamen minimaal aan de volgende voorwaarden/ kerncompetenties te voldoen:

1. Aantoonbare ervaring met schoonmaakdienstverlening binnen het primair en/of voortgezet onderwijs, inclusief werken in een dynamische schoolomgeving met BSO, avondgebruik en piekmomenten;
2. Ervaring met vergelijkbare opdrachten die qua aard, omvang en complexiteit per opdracht minimaal 60% van deze opdracht vertegenwoordigen, inclusief meerdere locaties en wisselend gebruik van ruimten;
3. Aantoonbare ervaring in het efficiënt bedienen van locaties binnen de regio Haarlem (± 30 km), inclusief bewezen snelle inzet bij calamiteiten en lokale aansturing;
4. Aantoonbare ervaring over specialistische kennis en een bredere facilitaire expertise dan uitsluitend dagelijks en periodiek schoonmaakonderhoud.

Indien één (1) referentie alle kerncompetenties omvat volstaat deze eveneens.

3.1.b Geschiktheidseisen t.b.v. financiële en economische draagkracht

Alle in deze paragraaf genoemde bewijsstukken mogen niet ouder zijn dan zes (6) maanden, terug te rekenen vanaf de uiterste datum voor het indienen van de inschrijving.

UEA-Formulier

Door middel van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) verklaart Inschrijver dat géén van de daarin opgenomen verplichte en/of facultatieve uitsluitingsgronden op hem van toepassing is en dat hij aan alle in deze aanbestedingsleidraad genoemde geschiktheidseisen voldoet. Het is niet toegestaan om in de reeds ingevulde gegevens door de Opdrachtgever te wijzigen en/ of te de-selecteren.

De Inschrijver gaat door het ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument ermee akkoord dat de Opdrachtgever zich het recht voorbehoudt om in een latere fase de Inschrijver te verplichten om bewijsstukken binnen vijf (5) werkdagen te overleggen. Als deze stukken niet overeenkomen met de UEA, of de stukken te laat worden ingediend, dan leidt dit tot uitsluiting van de aanbesteding. Deze stukken zijn:

- Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA), niet ouder dan twee (2) jaar op het moment van inschrijving;
- Verklaring Belastingdienst (Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen), niet ouder dan zes (6) maanden op het moment van inschrijving.

Combinatie:

Voor alle combinatieleden waarop de Inschrijver een beroep doet, dient eveneens een Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) bij de inschrijving te worden gevoegd.

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

Inschrijving in handels- of beroepsregister

De Inschrijver waaraan voorlopig wordt gegund, dient een bewijsstuk aan te leveren waaruit blijkt dat de onderneming, volgens de eisen die gelden in het land van vestiging, is ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister, of een hieraan gelijkwaardig document als bedoeld in artikel 2.89 van de aanbestedingswet 2012. Dit bewijsstuk dient de huidige situatie van de onderneming van de Inschrijver weer te geven zodat de Opdrachtgever kan vaststellen welke natuurlijke persoon of personen de onderneming van de Inschrijver rechtsgeldig mag/ mogen vertegenwoordigen.

Voor een rechtsvorm waarbij inschrijving in het nationaal beroeps- of handelsregister niet noodzakelijk is, dient de Inschrijver aan te tonen door middel van een notariële akte welke personen rechtsgeldige vertegenwoordigingsbevoegdheid bezitten.

Combinatie:

In geval de Inschrijver een combinatie betreft, dan dient van elke deelnemer in de combinatie het inschrijvingsbewijs in het handels- of beroepsregister te worden bijgevoegd.

Concern:

Indien de Inschrijver deel uitmaakt van een holding/ groep/ concernmaatschappij verklaart die Inschrijver met het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) dat de holding/ groep/ concernmaatschappij bij gunning onvoorwaardelijk garant staat voor de door de dochtermaatschappij op zich te nemen verplichting.

Na de gunningsbeslissing dient de begunstigde Inschrijver op verzoek van de Opdrachtgever een rechtsgeldige ondertekende concerngarantie te verstrekken.

Beroep op derde:

Indien een Inschrijver inschrijft als hoofdaannemer die bij de uitvoering van de Opdracht een beroep wenst te doen op derden (onderaannemers) dient dat in de Eigen Verklaring (UEA) te worden vermeld.

Bij Deel II D van de eigen verklaring dient de Inschrijver aan te geven voor welke geschiktheidseisen hij een beroep op een derde (of derden) doet. Inschrijvers die een beroep doen op derden/onderaannemers dienen slechts één eigen verklaring in. De hoofdaannemer is bij deze constructie hoofdelijk aansprakelijk voor het nakomen van eventuele contractuele verplichtingen, inclusief die van door hem ingeschakelde derden/ onderaannemers. De hoofdaannemer is en blijft te allen tijde aansprakelijk voor de door hem ingeschakelde derden/ onderaannemers, zo ook voor fouten en schade, ongeacht of deze door de hoofdaannemer zelf of door de door hem ingeschakelde derden/onderaannemers zijn veroorzaakt.

Indien na gunning mocht blijken dat zonder medeweten gebruik is gemaakt van de diensten van derden/ onderaannemers, kan dit een reden zijn tot ontbinding van de met de Inschrijver gesloten Raamovereenkomst.

3.1.c Wetgeving

De Inschrijver heeft rekening gehouden met de verplichtingen op het gebied van het milieu-, sociaal en arbeidsrecht uit hoofde van het recht van de Europese Unie, nationale recht of collectieve arbeidsovereenkomsten of uit hoofde van de richtlijnen 2014/24/EU vermelde bepalingen van internationaal milieu-, sociaal en arbeidsrecht.

3.2 Uitsluitingsgronden

Na de voorlopige gunning dient de beoogd winnaar binnen vijf (5) werkdagen de bewijsstukken aan te leveren zoals genoemd in hoofdstuk 3.1.b. Indien binnen deze termijn geen geldige bewijsstukken worden aangeleverd, wordt de Inschrijver uitgesloten van deelname.

3.2.a Reëel en marktconform

De Opdrachtgever gaat ervan uit dat de Inschrijver de werkzaamheden aanbiedt op basis van de voor deze opdracht geldende en haalbare uitgangspunten. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om een offerte met een niet marktconforme, niet reële aanbieding (manipulatieve)* uit te sluiten nadat de Inschrijver in de gelegenheid gesteld is het realiteitsgehalte ervan aan te tonen. De Opdrachtgever mag een Inschrijver verzoeken zijn Inschrijving te verbeteren of aan te vullen, als het slechts een eenvoudige precisering betreft of het herstel van een kennelijke materiële fout. Het mag niet zo zijn dat hierdoor in werkelijkheid een nieuwe Inschrijving wordt gedaan en prijzen worden gewijzigd.

****Manipulatieve inschrijvingen***

Een manipulatieve inschrijving is ongeldig en zal terzijde gelegd worden.

Een manipulatieve inschrijving bewerkstelligt een resultaat dat niet door de beoordelingssystematiek wordt beoogd. Dat kan het geval zijn wanneer een inschrijving een vergelijking met andere inschrijvingen onmogelijk maakt en daardoor de mededinging belemmert. Onder omstandigheden kan een inschrijving ook manipulatief zijn wanneer op voorhand vaststaat dat een inschrijver de opdracht niet daadwerkelijk voor de aangeboden prijs zal kunnen uitvoeren en de kosten op een andere manier bij de aanbestedende dienst zal willen neerleggen.(zie artikel 2.116 Aw)

3.2.b Aansprakelijkheid

De Inschrijver verklaart dat zijn onderneming is verzekerd tegen wettelijke aansprakelijkheid en tegen bedrijfsaansprakelijkheid tot minstens een bedrag van € 2.500.000, - per jaar. Dan wel dat de Inschrijver in geval van gunning zijn onderneming zal verzekeren tegen wettelijke aansprakelijkheid en tegen bedrijfsaansprakelijkheid tot minstens een bedrag van € 1.250.000, - per schadegeval alvorens de Raamovereenkomst wordt gesloten. De verzekering zal niet eerder eindigen dan op de einddatum van de (verlengde) Raamovereenkomst.

3.3 Russische Betrokkenheid

Er dient geen sprake te zijn van Russische betrokkenheid bij de uitvoering van deze Raamovereenkomst, die de drempels van artikel 5 duodecies van EU Verordening (EU) 833/2014 van 31 juli 2014 betreffende beperkende maatregelen als gevolg van de acties van Rusland die de situatie in Oekraïne destabiliseren, zoals gewijzigd bij Verordening 2022/578 van 8 april 2022, overschrijdt.

Specifiek geldt het volgende:

- a) De Opdrachtnemer (evenals bedrijven die een onderdeel zijn van het consortium) mogen geen (rechts)personen zijn met een Russische nationaliteit, en deze (rechts)personen (natuurlijke personen, bedrijven, entiteiten of organen) mogen niet gevestigd zijn in Rusland.
- b) De Opdrachtnemer en de bedrijven die een onderdeel zijn van het consortium mogen geen rechtspersonen zijn (gevestigd in Rusland of een ander land) die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij, zoals hierboven bedoeld in a).
- c) Noch de Opdrachtnemer, noch de onderneming mogen een (rechts)persoon zijn (gevestigd in Rusland of een ander land) die handelt in het belang van of op aanwijzing van een Russische partij, zoals bedoeld onder a) en b).
- d) Er mogen geen onderaannemers, leveranciers of ondernemingen deelnemen wier capaciteit wordt ingeroepen door de Opdrachtnemer, en die een aandeel van meer dan 10% van de contractwaarde hebben, indien een situatie als onder a) t/m c) zich voordoet.

HOOFSTUK 4 Gunning

4.1 Gunning

Op deze aanbesteding zijn van toepassing:

- Richtlijn 2014/24/EU van 26 februari 2014 van toepassing, die in Nederland geïmplementeerd is via de gewijzigde Aanbestedingswet 2012, inwerkingtreding op 1 juli 2016.
- Het Aanbestedingsbesluit van 24 juni 2016 en daarmee de herziene Gids Proportionaliteit, inwerkingtreding op 1 juli 2016.

De Opdracht wordt gegund aan de Inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving (EMVI). Het gunningscriterium is de Beste Prijs Kwaliteit Verhouding (Beste PKV); gewaardeerd op basis van de kwalitatieve en kwantitatieve aspecten van de inschrijving.

4.2 Beoordeling gunning op volledigheid en geldigheid

De Aanbestedende dienst beoordeelt of de inschrijving volledig en geldig is. Volledig betekent dat alle stukken feitelijk en compleet worden overgelegd op de in de aanbestedingsleidraad en bijbehorende stukken voorgeschreven wijze. Het is niet toegestaan de vaste tekst in de standaardformulieren te wijzigen. Indien wordt vastgesteld dat niet wordt voldaan aan een van de eisen van volledigheid en geldigheid, wordt de inschrijving uitgesloten van deelname aan de aanbesteding.

4.3 Beoordeling gunning op geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden

Aan alle eisen, zoals gesteld in het programma van eisen, dient te worden voldaan en/ of alle eisen dienen onvoorwaardelijk te worden geaccepteerd en te zijn inbegrepen bij de aangeboden prijs, tenzij in de aanbestedingsleidraad expliciet anders is vermeld. De Aanbestedende dienst beoordeelt de aanbieding aan de hand van de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen. Is op een Inschrijver een uitsluitingsgrond van toepassing en/of voldoet een Inschrijver niet aan een geschiktheidseis, dan wordt de Inschrijver uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

4.4 Beoordeling op Gunningscriteria

4.4.a Criterium 1: Kwaliteit Inschrijver

De Opdrachtgever hecht veel waarde aan de aangeboden kwaliteit van de Inschrijver. Om de kwaliteit te toetsen worden de inschrijvingen beoordeeld aan de hand van de beantwoording van de casussen. De Inschrijver kan aangeven welke toegevoegde waarde zij kan bieden aan Opdrachtgever. Hiervoor zijn maximaal 700 punten te behalen onderverdeeld in drie (3) casussen.

4.4.b Criterium 2: Prijs Inschrijver

De prijs bestaat uit de inschrijfsom/ tarieven zoals opgegeven in het Uitvraagpakket. Hierin gelden de volgende uitgangspunten:

- De prijzen dienen in Euro's en exclusief en inclusief btw te zijn uitgebracht;
- Alle financiële aspecten dienen te worden ingevuld in het Uitvraagpakket. Inschrijvingen waarbij kosten separaat vermeld staan worden uitgesloten voor verdere deelname aan de procedure;
- Alle prijzen dienen volgens het Uitvraagpakket (Excel) ingevuld te worden. De totaalsom van het Uitvraagpakket dient als uitgangspunt voor de prijsbeoordeling.

Inschrijvers kunnen uitgesloten worden indien:

- De Inschrijver rekenfouten maakt op het Uitvraagpakket of prijzen niet invult;
- De Inschrijver niet uitsluitend gebruik maakt van het beschikbaar gestelde Uitvraagpakket.

Hiervoor zijn maximaal 300 punten te behalen.

4.5 Scoreverdeling

Voor de bepaling van de Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI) is de volgende scoreverdeling van toepassing:

Scoreverdeling		Punten
1	Kwaliteit	700
2	Prijs	300

De totaal te behalen maximum score bedraagt 1000 punten. De Opdracht wordt gegund aan de Inschrijver met de hoogste score volgens de onderstaande tabel.

Gunningscriteria		Maximaal te behalen punten
Casus 1	Kwaliteit, communicatie, opstartplan en gedurende contractperiode	400
Casus 2	Continuïteit en Planning	150
Casus 3	Communicatie en aanpassing werkprogramma	150
Prijs	Op basis van het Uitvraagpakket	300
	Totaal	1.000

4.5.a Puntentoekenning voor Prijs

De Inschrijver welke de laagste totale inschrijfprijs heeft opgegeven voor het gunningscriteria prijs, scoort de maximale score van 300 punten.

De punten voor laagste prijs worden als volgt toegekend aan de Inschrijvers:

De Puntentoekenning: $(A/B) * 300$ (afgerond op twee decimalen)

A = Laagste inschrijfprijs

B = Te beoordelen inschrijfprijs

4.5.b Puntentoekenning voor de Casussen

Casussen 1 t/m 3 van de inschrijvende partijen wordt op basis van onderstaande beoordelingscriteria beoordeeld. Tijdens een plenaire bijeenkomst van de beoordelingscommissie worden de scores inclusief motivatie in consensus vastgelegd.

Score	Basis beoordelingscriteria
100 %	Het antwoord geeft zeer veel vertrouwen. De Inschrijver toont optimaal inzicht en aandacht voor het gevraagde. De Inschrijver heeft optimaal inzicht in de klant-specifieke wensen van de Opdrachtgever. Het antwoord van de Inschrijver is compleet, alle aandachtspunten zijn aan de orde gekomen, duidelijk en toepasbaar voor de Opdrachtgever. De Inschrijver heeft grote toegevoegde waarde in verhouding tot de uitvraag.
75%	Het antwoord geeft veel vertrouwen. De Inschrijver toont ruim inzicht en aandacht voor het gevraagde. De Inschrijver heeft ruim inzicht in de klant-specifieke wensen van de Opdrachtgever. Het antwoord van de Inschrijver is compleet, alle aandachtspunten zijn aan de orde gekomen, duidelijk en toepasbaar bij de Opdrachtgever. De Inschrijver heeft toegevoegde waarde in verhouding tot de uitvraag.
50%	Het antwoord geeft vertrouwen. De Inschrijver toont voldoende inzicht en aandacht voor het gevraagde. Inschrijver heeft voldoende inzicht in de klant-specifieke wensen van de Opdrachtgever. Het antwoord van de Inschrijver is compleet, alle aandachtspunten zijn aan de orde gekomen, duidelijk en toepasbaar bij de Opdrachtgever. De Inschrijver heeft enige toegevoegde waarde in verhouding tot de uitvraag.
25%	Het antwoord geeft onvoldoende vertrouwen. De Inschrijver toont nauwelijks inzicht en aandacht voor het gevraagde. De Inschrijver lijkt enig inzicht in de klant-specifieke wensen van de Opdrachtgever te hebben. Het antwoord van de Inschrijver toont zwaktes. De Inschrijver heeft nauwelijks toegevoegde waarde in verhouding tot de uitvraag.
0%	Het antwoord geeft geen vertrouwen. Het gegeven antwoord van de Inschrijver bevat geen toelichting op de gevraagde aandachtspunten of het antwoord ontbreekt.

4.6 Procedure gunning

4.6.a Beoordelingscommissie

De inschrijvingen worden beoordeeld door een speciaal ingerichte beoordelingscommissie. Deze bestaat uit:

- Adviseur inkoop en facilitair
- Huisvestingscoördinator
- Locatie coördinator
- Schooldirecteur
- Schooldirecteur

De beoordelingscommissie beoordeelt de uitwerking van de wensen van de inschrijvingen en brengt op basis daarvan een gunningadvies uit. Na de individuele beoordeling vindt er een plenaire sessie plaats met alle beoordelaars en een onafhankelijk voorzitter van VLC Inkoop & Advies (VLC) waarin de resultaten worden doorgenomen. Deze voorzitter is procesbegeleider en onthoudt zich van inhoudelijke beoordeling. Tijdens deze plenaire sessie komt de commissie tot een gezamenlijk eindoordeel. De definitieve scores en motiveringen worden in consensus vastgesteld.

Op grond van alle beschikbare informatie komt de Opdrachtgever tot een totaaloordeel, rangorde van Inschrijvers en een beoogd winnaar. De beoogd winnaar is de Inschrijver met de hoogste totaalscore, die voldoet aan alle gestelde eisen. Indien inschrijvingen dezelfde hoogste score hebben, dan bepaalt loting door een notaris de rangorde van de gelijk geëindigde inschrijvingen.

4.6.b Verificatieperiode

Vanaf de datum van verzending van de voorlopige gunningsbeslissing is er gedurende een periode van 20 kalenderdagen sprake van de standstill periode. Indien na het verstrijken van deze termijn van 20 kalenderdagen geen formele bezwaren zijn ingediend, vindt de definitieve gunning plaats.

4.6.c Communicatie

Alle Inschrijvers ontvangen via de Berichtenmodule in TenderNed bericht over de gunningsbeslissing. Gelijktijdig met het bekendmaken van de gunningsbeslissing ontvangen de afgewezen Inschrijvers een brief met korte motivatie. Hierin wordt ook vermeld aan wie de Opdrachtgever voornemens is de Opdracht te verlenen.

4.6.d Klachten en geschillen

Het is mogelijk om een klacht in te dienen per e-mail via info@vlchaarlem.nl. Klachten hebben betrekking op aspecten van aanbestedingen die binnen de werking van de Aanbestedingswet 2012 vallen. Klachten kunnen niet gaan over het aanbestedingsbeleid van de Opdrachtgever. Het indienen van een klacht zet de aanbestedingsprocedure niet stil. Het verschil tussen een klacht en een vraag voor de Nota van Inlichtingen (NvI), is dat een vraag betrekking heeft op de inhoud van de procedure, of het is een verzoek tot verduidelijking van de aanbestedingsdocumenten.

Het Nederlands recht is van toepassing op de aanbestedingsdocumenten en de Raamovereenkomst die voortvloeien uit deze aanbesteding. Geschillen die hier uit voortvloeien worden beslecht door de Rechtbank te Haarlem. Inschrijvers kunnen een civiel kort geding aanhangig maken tegen de gunningsbeslissing vóór het verstrijken van de bezwaartermijn van 20 kalenderdagen. De Inschrijver die een rechtsmiddel inzet moet de aanbestedende dienst binnen de termijn van 20 kalenderdagen een kopie toesturen van de dagvaarding. Deze termijn van 20 kalenderdagen is een vervalt termijn die eindigt op de 20^e dag ná de dag van het verzenden van de gunningsbeslissing.

De definitieve gunning zal pas plaatsvinden na een eventuele rechterlijke uitspraak in het geval er een kortgedingprocedure aanhangig is gemaakt. In het geval de rechterlijke uitspraak daar aanleiding toe geeft, kan de Opdrachtgever een nieuwe voorlopige gunningsbeslissing nemen. Deze beslissing wordt gelijktijdig aan alle Inschrijvers verzonden.

4.6.e Definitieve gunning en Opdrachtverlening

De Opdrachtgever gunt de Opdracht definitief aan de Inschrijver waaraan het voornemen tot gunning is verleend, indien binnen de termijn van 20 kalenderdagen geen kortgedingprocedure aanhangig is gemaakt. Na definitieve gunning vindt Opdrachtverlening plaats.

HOOFDSTUK 5 Programma van eisen

5.1 Wat is de Opdracht?

De Opdracht omvat het uitvoeren van reguliere en periodieke schoonmaakwerkzaamheden voor de onderwijslocaties van Stichting TWijs. De Opdracht is onderverdeeld in drie (3) percelen.

De Inschrijver baseert de inschrijving op het verstrekte schoonmaakprogramma en houdt rekening met het personeel dat ter overname wordt aangeboden door de huidige leverancier.

De Opdrachtgever verlangt geen extra tariefkorting op basis van de inzet van jeugdigen of social return.

De in het Uitvraagpakket vermelde aantallen zijn indicatief en bedoeld als richtlijn voor de inschrijving. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

Dit hoofdstuk bevat de eisen en KPI's die gelden voor de uitvoering van de Opdracht en vormen de basis voor de kwaliteitsbewaking gedurende de contractperiode.

5.2 Kritische Prestatie Indicatoren

Gedurende de contractperiode beoordeelt Opdrachtgever de kwaliteit van de dienstverlening éénmaal (1) per jaar aan de hand van onderstaande kritische prestatie-indicatoren (KPI's). Voor de KPI-kwaliteitsmeting volgens de beleving methodiek * geldt dat viermaal (4) per jaar deze meting wordt uitgevoerd door Opdrachtgever en zesmaal (6) de DKS-ronde wordt uitgevoerd door Opdrachtnemer.

*De belevingscontrole is een methode om de ervaren schoonmaakkwaliteit te meten vanuit het perspectief van de gebouwgebruiker. Waar de technische controle zich richt op de objectieve reinheid, beoordeelt de belevingscontrole hoe schoon, fris en verzorgd de omgeving wordt ervaren. Het doel van deze methode is om inzicht te krijgen in de tevredenheid van gebruikers en om eventuele verschillen tussen de technische kwaliteit en de gebruikersbeleving te signaleren. De belevingscontrole wordt periodiek uitgevoerd door middel van observaties of korte enquêtes onder gebouwgebruikers. Hierbij wordt gekeken naar aspecten als de algemene netheid, frisheid, geur, verzorgde uitstraling en de aanwezigheid van zichtbare vervuiling. De resultaten worden vastgelegd op een beoordelingsschaal van 1 tot 10, waarbij 1 staat voor zeer ontevreden en 10 voor uitstekend. De verzamelde gegevens worden geanalyseerd en vergeleken met de uitkomsten van de technische controles (zoals de DKS). Op basis van deze vergelijking kunnen trends, knelpunten en verbeterpunten worden vastgesteld. Indien de belevingsscores afwijken van de technische resultaten, wordt onderzocht of dit samenhangt met gebruiksintensiteit, communicatie of de uitvoeringswijze van de schoonmaak.

De uitkomsten van de belevingscontrole worden periodiek gerapporteerd aan de Opdrachtgever en besproken tijdens het kwaliteits- of voortgangsoverleg. Op basis van de resultaten kunnen gerichte verbetermaatregelen worden genomen om de schoonmaakkwaliteit beter te laten aansluiten bij de verwachtingen en beleving van de gebruikers.

Doelstelling: de kwaliteit van dienstverlening te borgen, verbeteren en een duurzame relatie op te bouwen en te behouden.

Minimaal viermaal (4) per jaar dient inschrijver de beoordeling van de KPI's met Opdrachtgever te evalueren.

5.2.1. Kwaliteitsmeting

Kritische succesfactor

Het resultaat van kwaliteitsmetingen volgens de belevingsmethode dienen voldoende te zijn op de locaties:

Cijfer	Omschrijving	Kwaliteitsduiding
9 – 10	Uitstekend	De ruimte oogt zeer schoon, fris en verzorgd. Er is geen zichtbare vervuiling. De beleving is boven verwachting.
8	Goed	De ruimte is schoon en verzorgd. Kleine onvolkomenheden zijn aanwezig maar storen niet.
7	Ruim voldoende	Overwegend schoon, maar lichte vervuiling of een minder frisse indruk is waarneembaar.
6	Voldoende	De ruimte voldoet aan de basisverwachting, maar er zijn zichtbare verbeterpunten.
5	Matig	De schoonmaak is onvoldoende consistent; vervuiling is duidelijk aanwezig.
3 – 4	Onvoldoende	De ruimte oogt slordig of vuil. De beleving is negatief.
1 – 2	Zeer slecht	De ruimte is duidelijk niet schoon en roept een onhygiënische of onprettige indruk op.

5.2.2. Schoonmaakbeleving, klachtenafhandeling en communicatie van de contactpersoon van de locatie.

Kritische succesfactor

- Opdrachtnemer draagt zorg en is verantwoordelijk voor de geleverde kwaliteit;
- Opdrachtgever eist dat Opdrachtnemer met de locatieverantwoordelijke manager zesmaal (6) per jaar een DKS-ronde uitvoert waarop een rapportage volgt;
- De contactpersoon dient tevreden te zijn over de schoonmaak op zijn of haar locatie;
- De contactpersoon dient tevreden te zijn over de klachtenafhandeling (responstijd, bereikbaarheid en opvolging);
- De contactpersoon dient tevreden te zijn hoe de communicatie verloopt (pro activiteit, personeelsbeleid en zichtbaarheid).

Prestatie indicatoren

Doelstellingen

Schoonmaakbeleving:	De gemiddelde schoonmaakbeleving bedraagt minimaal 7,0 op een schaal van 1–10.
Klachtenafhandeling:	Op schoonmaakmeldingen wordt binnen 24 uur actie ondernomen. Calamiteiten worden direct opgepakt.
Communicatie en samenwerking:	De leverancier communiceert duidelijk, tijdig en proactief: • reactie op meldingen binnen 24 uur (uitgezonderd calamiteiten); • knelpunten worden vroegtijdig gesignaleerd; • verbetervoorstellen worden actief aangedragen.

De verantwoordelijkheid voor de monitoring van de KPI's ligt bij Opdrachtnemer.

Hieronder wordt verstaan;

- Behaalde KPI's aantonen
- Overleggen van managementrapportages
- Beheer en verbetermaatregelen rapporteren

Wanneer de KPI's met betrekking tot de kwaliteitsmeting onvoldoende is dan dient Opdrachtnemer de kwaliteit van de schoonmaak direct te herstellen. De kosten hiervoor zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Binnen tien (10) dagen zal er een her-controle worden uitgevoerd. De kosten voor deze her-controle zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Indien deze her-controle eveneens onvoldoende is, zal de kwaliteit van de schoonmaak hersteld moeten worden voor rekening van Opdrachtnemer. Er zal een tweede her-controle worden uitgevoerd binnen tien (10) dagen. De kosten voor de her-controle zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Indien Opdrachtgever hiertoe besluit, kan hij 10% inhouden op de maandfactuur van desbetreffende locatie. Indien de kwaliteit van de schoonmaak voor de derde maal onvoldoende ontstaat er een wanprestatie. De inhouding die hierop volgt bedraagt voor de desbetreffende locatie 40% op de maandfactuur. Tevens behoudt Opdrachtgever zich het recht voor, om zonder verdere opgaaf van reden, het contract geheel of ten dele met Opdrachtnemer te beëindigen.

5.3 Programma van Eisen

Eisen zijn hard, wat betekent dat Inschrijvers bij uitvoering van de Opdracht aan de eisen dienen te voldoen en daarmee rekening dienen te houden bij het opstellen van een inschrijving. Deze paragraaf bevat de uitvoeringseisen welke in relatie staan tot en ten aanzien staan van de Opdracht.

Algemeen

- De Opdrachtnemer handelt conform de geldende wet-en regelgeving;
 - Werktijden voor de schoonmaakdiensten worden in overleg met Stichting TWijs afgesteld, echter tussen 06:00 uur en 21:30 uur;
 - Leidinggevend van Opdrachtnemer zijn de Nederlandse taal machtig in woord en geschrift;
 - Alle medewerkers van Opdrachtnemer die werkzaam zijn voor de Stichting TWijs zijn in het bezit van een origineel geldige Verklaring omtrent gedrag (VOG) welke op aanvraag dient te worden overlegd;
 - Medewerkers van Opdrachtnemer zijn werkzaam in herkenbare representatieve kleding;
 - Door het indienen van een inschrijving accepteert Inschrijver alle eisen. Alle kosten (tenzij specifiek anders gevraagd) zitten bij de tarieven op het uitvraagpakket van de Inschrijver inbegrepen;
 - Opdrachtnemer is in staat tot het adequaat verzorgen van de diensten zoals vermeld in dit aanbestedingsdocument;
 - Opdrachtnemer stelt zich proactief op bij het uitvoeren van Opdrachten en het onderhouden van contacten.
-

Communicatie

- Inschrijver verzorgt voor contractuele zaken één (1) eerste aanspreekpunt een SPOC voor Opdrachtgever, en één (1) vervanger van dit aanspreekpunt;
 - U verzorgt maximaal twee (2) aanspreekpunten voor meldingen, vragen en overige dienstverlening voor alle objecten en diensten;
 - Bij afwezigheid door vakantie of ziekte verzorgt u één (1) vervanger die net zo goed is ingevoerd in het dossier als het eerste aanspreekpunt;
 - Opdrachtnemer is bereikbaar op doordeweekse dagen (09:00 - 17:00 uur) voor de contactpersonen van de Stichting TWijs;
 - Opdrachtnemer dient een aantal periodieke overlegmomenten na te komen. Daarnaast zal hij op momenten dat dit nodig is vanwege escalatie, klachten, verzoeken e.d. op korte termijn en met de juiste afvaardiging beschikbaar moeten zijn voor overleg met de Opdrachtgever;
 - In de aanloopfase is er minimaal wekelijks overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever over kwaliteit en voortgang;
 - Opdrachtnemer dient 24/7 bereikbaar te zijn in geval van calamiteiten;
 - Alle communicatie met en vanuit de Opdrachtnemer dient in het Nederlands plaats te vinden;
 - Opdrachtnemer beschikt over een (klachten) registratiesysteem waarbij binnen één (1) werkdag door Stichting TWijs een oplossingsgerichte reactie dient te worden ontvangen.
-

Managementinformatie

- Opdrachtnemer is in het bezit van een managementinformatiesysteem. Viermaal (4) per jaar rapporteert de contactpersoon van Opdrachtnemer de managementinformatie. Deze rapportage omvat tenminste:
 - Behaalde KPI's aantonen
 - Overleggen van managementrapportages
 - Beheer en verbetermaatregelen rapporteren
- Opdrachtnemer zal proactief meedenken met de Opdrachtgever over verbeteringen van de schoonmaakdiensten binnen de onderwijslocatie(s) van Stichting TWijs. Hierbij zullen de volgende aandachtspunten worden meegenomen: kostenbesparing, kwaliteitsverhoging en efficiëntie.

Prijs, facturering en betaling

- De Opdrachtnemer zal geen andere kosten berekenen aan Opdrachtgever als genoemd in het Uitvraagpakket tenzij met schriftelijke toestemming van Opdrachtgever;
- Opdrachtnemer factureert elektronisch op de in de onderstaande voorgeschreven wijze;
- Opdrachtgever ontvangt per maand een digitale verzamelfactuur in PDF of gelijkwaardig met een betalingstermijn van 30 dagen. De factuur betreft een E-factuur (conform wet- en regelgeving);
- De factuur per maand bestaat uit één (1) verzamelfactuur;
- De verzamelfactuur bevat minimaal de volgende gegevens:
 - Facturatie periode
 - Totaalbedrag afgelopen periode exclusief en inclusief btw.
- De prijzen kunnen maximaal één (1) keer per jaar worden verhoogd met een gewogen index, deze bestaat uit:
 - 80% CBS-812 indexcijfer schoonmaakbedrijven
 - 20% Consumentenprijsindex
- Indexeringen worden minimaal drie (3) maanden vooraf schriftelijk kenbaar gemaakt aan Opdrachtgever;
- De eerste mogelijkheid tot het aanpassen van de prijzen is per 1 januari 2027 na overleg en schriftelijke goedkeuring van Stichting TWijs;

Schoonmaakdiensten specifiek

- Opdrachtnemer draagt zorg en is verantwoordelijk voor alle materialen, middelen en machines die nodig zijn voor de gevraagde dienstverlening van Opdrachtgever;
- Inzet van materialen, middelen en machines dient te voldoen aan alle wettelijke Arbo-en milieuregelgeving. Alle arbeidsmiddelen dienen te zijn voorzien van een CE-markering;
- Op de locatie van Opdrachtgever dienen Productinformatiebladen en Veiligheid Informatiebladen (VIB) van alle gebruikte middelen en materialen aanwezig te zijn;
- Op de locatie wordt een werk kast/voorraadkast en een watervoorziening beschikbaar gesteld;
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het schoon en ordelijk houden van deze ruimte(n);

- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inkoop en levering van de materialen en middelen voor de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden;
 - Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inzet en het juiste gebruik van de ingezette materialen, middelen en machines;
 - Het reinigen van gymzaalvloeren en speelzalen zal worden uitgevoerd volgens de Pulastic-methode;
 - De laatste twee (2) dagen van de zomervakantie dienen herstel en naloop schoonmaakwerkzaamheden te worden uitgevoerd;
 - Op locaties met naschoolse opvang worden de schoonmaakwerkzaamheden in de specifieke ruimten gepland op momenten waarop de opvang niet in gebruik is;
 - De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle schoonmaakwerkzaamheden worden ingepland en afgerond binnen het tijdsvenster: 06:00 tot 21:30 uur.
-

5.4 Toepasselijke Algemene Voorwaarden

Op de Opdracht zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden van Stichting TWijs van toepassing.

Algemene (inkoop- of levering) voorwaarden van de Opdrachtnemer of van derden zijn uitdrukkelijk uitgesloten en maken geen onderdeel uit van de Raamovereenkomst.

5.5 De Casussen

5.5.1. Casus 1 Kwaliteit, communicatie, opstartplan en gedurende contractperiode

Te behalen punten: 400

Stichting TWijs staat voor kwaliteit in het primair onderwijs en verwacht van u als professional een proactieve houding, waarbij u uw expertise volledig inzet. De Opdracht kent een looptijd voor maximaal zes (6) jaar, waarbij een partnership met de Opdrachtgever wordt aangegaan. Dit biedt u als Inschrijver de mogelijkheid om extra waarde toe te voegen aan het proces en het resultaat.

Op het gebied van communicatie, personeelsbeleid, kwaliteitsbewaking, klachten en controle dient u helder en kortdurend te opereren. Een gedegen opstart- en voortgangsplanning is voor Stichting TWijs van groot belang.

Graag ontvangen wij een uitwerking waarin u beschrijft op welke wijze u de uitvoering van uw dienstverlening op de basisschoollocaties van Stichting TWijs gedurende de contractperiode op een zorgvuldige en kwaliteitsbewuste wijze zult uitvoeren, met aandacht voor borging van kwaliteit, controlemechanismen en de dagelijkse uitvoering van werkzaamheden. Licht tevens toe hoe u de communicatie vormgeeft, inclusief frequentie en de contactpersonen binnen Stichting TWijs en uw eigen organisatie.

Omschrijf uw toegevoegde waarde die u als professional aan de basisschoollocaties kunt leveren, bijvoorbeeld door procesverbeteringen, innovatieve ideeën, kennisdeling of andere vormen van ondersteuning die bijdragen aan het functioneren van de scholen, het welzijn van leerlingen en personeel, en het adequaat en proactief signaleren van huisvestings- en facilitaire aandachtspunten.

Tot slot verzoeken wij u uw planning van de voorbereidingen en de opstart vanaf het moment van gunning tot de daadwerkelijke start van de werkzaamheden te beschrijven. Dit kan zowel in tekst als in een schema worden uitgewerkt.

Uw schriftelijke uitwerking mag maximaal vier (4) pagina's A4 bevatten (Arial 10). Eén (1) extra A4 of A3 kan buiten de maximale vier (4) pagina's worden toegevoegd voor de opstartplanning. De beoordeling richt zich op de volledigheid van de omschrijving van de doelstellingen zoals hierboven beschreven. Indien meer dan vier (4) pagina's A4 worden ingediend, worden uitsluitend de eerste vier pagina's beoordeeld.

Dien uw beantwoording in onder de titel: "Beantwoording Casus 1 – Kwaliteit, communicatie, opstartplan en dienstverlening gedurende contractperiode".

5.6.2. Casus 2: Continuïteit en Planning van werkzaamheden

Te behalen punten: 150

Binnen de scholen van Stichting TWiJs geldt dat de buitenschoolse opvang tot 18:30 uur geopend kan zijn. Dit betreft op de meeste locaties maximaal twee (2) lokalen en een (1) sanitair groep. Ook vinden er jaarlijks meerdere studiedagen plaats waarop geen leerlingen aanwezig zijn. Deze omstandigheden vragen om een schoonmaakorganisatie die haar werkzaamheden zó inricht dat zowel de dagelijkse schoolactiviteiten als de BSO en avondactiviteiten ongestoord kunnen plaatsvinden, terwijl tegelijkertijd de kwaliteit en continuïteit van de schoonmaak gewaarborgd blijven. Ook verschillen de percelen in geografische ligging.

Wij verzoeken u daarom te beschrijven hoe uw organisatie de schoonmaakactiviteiten plant, aanstuurt en uitvoert binnen deze dynamiek. Daarbij zien wij graag terug hoe u omgaat met situaties waarin deze ruimten in gebruik zijn en hoe u ervoor zorgt dat werkzaamheden verschoven, aangepast of anders georganiseerd kunnen worden zonder dat dit leidt tot verstoring of kwaliteitsverlies.

Wij vragen u uiteen te zetten hoe uw organisatie omgaat met verzuim, afwezigheid door vakantie en wisseling van personeel. Licht toe op welke wijze continuïteit wordt gewaarborgd en welke organisatorische maatregelen u treft om te voorkomen dat de school, de BSO of andere gebruikers hinder ondervinden van uitval van medewerkers.

Uw schriftelijke uitwerking mag maximaal twee (2) pagina's A4 omvatten (Arial 10). De beoordeling richt zich op de mate waarin u volledig en helder ingaat op de hierboven beschreven doelstellingen. Indien meer dan twee (2) pagina's worden aangeleverd, worden uitsluitend de eerste twee bladzijden beoordeeld. Dien uw beantwoording in onder de titel: "Beantwoording Casus 2 Continuïteit en Planning".

5.6.3. Casus 3: Communicatie en aanpassing werkprogramma

Te behalen punten: 150

Tijdens de uitvoering van de schoonmaakdiensten kunnen zich onverwachte situaties voordoen, zoals modder en zand in gangen na het buitenspelen, natte vloeren of extra gebruik van lokalen door bijzondere activiteiten. Stichting TWiJs verwacht dat uw organisatie dergelijke afwijkingen tijdig signaleert, beoordeelt welke aanpassingen in het werkprogramma nodig zijn en hierover duidelijk communiceert met de schoolleiding. Zo kan de schoonmaak direct worden afgestemd op de actuele omstandigheden. Het is daarbij essentieel dat uw medewerkers inzicht hebben in deze situaties en weten hoe zij hierop moeten anticiperen en handelen.

Ook in reguliere omstandigheden kan het voorkomen dat het werkprogramma niet meer volledig aansluit op de feitelijke situatie, bijvoorbeeld wanneer bepaalde ruimtes vaker worden gebruikt dan gepland. Wij verzoeken u daarom te beschrijven hoe uw organisatie dergelijke signalen oppakt, het werkprogramma inhoudelijk bijstelt en borgt dat de kwaliteit, volledigheid en efficiëntie van de schoonmaak behouden blijven. Daarnaast zien wij graag toegelicht hoe directe en indirecte medewerkers worden voorbereid op en ondersteund bij afwijkende situaties, en hoe u vervolgacties structureert en vastlegt, zodat toekomstige situaties snel en consistent kunnen worden opgepakt.

Uw schriftelijke uitwerking mag maximaal twee (2) pagina's A4 omvatten (Arial 10). Eén (1) extra A4 of een A3 kan worden toegevoegd voor een schematisch overzicht van communicatiestructuur en aanpassingsproces. Dien uw beantwoording in onder de titel: "Beantwoording Casus 3 – Communicatie en aanpassing werkprogramma".

HOOFDSTUK 6 Punten van aandacht

6.1 Geheimhouding

De Inschrijver verklaart vertrouwelijk om te gaan met alle informatie die in het kader van deze aanbestedingsprocedure wordt verkregen en verklaart geen informatie daarover aan derden beschikbaar te stellen. De Inschrijver verklaart zich te onthouden van uitingen die betrokkenen bij deze aanbesteding kunnen schaden. Schending van deze voorwaarde heeft tot gevolg dat Inschrijver van verdere deelname wordt uitgesloten.

De Opdrachtgever gaat vertrouwelijk om met de informatie die door Inschrijvers in het kader van deze aanbesteding wordt verstrekt en gebruikt deze alleen voor de beoordeling van de inschrijvingen.

Publiciteit met betrekking tot deze aanbestedingsprocedure is alleen toegestaan na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.

6.2 Intellectueel eigendom

Behoudens wettelijk gestelde uitzonderingen, mag niets van de gegevens die in verband met deze aanbesteding ter beschikking worden gesteld ergens anders voor gebruikt worden dan deze aanbesteding. Dit mag alleen na schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever.

Correspondentie en ontvangen inschrijvingen worden na afloop niet geretourneerd aan de Inschrijvers.

6.3 Opschorting aanbesteding en/ of (voorlopige) gunning

De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor, zonder tot enige (schade) vergoeding te zijn gehouden, om:

- De aanbestedingsprocedure tussentijds om haar moverende redenen af te breken;
- De Opdracht niet te gunnen;
- De (tijds)planning te wijzigen (met uitzondering van wettelijk vastgestelde termijnen);
- De inschrijvingen waarin voorbehouden zijn opgenomen uit te sluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

HOOFDSTUK 7.0 De begrippenlijst

Opdrachtgever:	Stichting TWijs
Aanbestedingsdocument:	De aankondiging, de Offerteaanvraag, de Bijlagen en de eventuele Nota's van Inlichtingen, welke allen betrekking hebben op deze aanbesteding
Bijlage:	Een Bijlage bij één van de Aanbestedingsdocumenten. Een Bijlage maakt onverbrekelijk onderdeel uit van het document waar het een Bijlage van is
Begunstigde:	Inschrijver die de economisch meest voordelige Inschrijving heeft uitgebracht
Geschiktheidscriteria:	De aan de Inschrijver gestelde eisen met betrekking tot de financiële en economische draagkracht en eisen met betrekking tot de technische bekwaamheid
Gunningscriteria:	De criteria welke verband houden met het voorwerp van de aanbesteding. Dit kan zijn de aanbidding met de laagste prijs of de economisch meest voordelige aanbidding
Inschrijver:	Een natuurlijke persoon of rechtspersoon die door middel van een Inschrijving aanbiedt de Opdracht uit te voeren. In het geval dat na de definitieve gunning en/of het afsluiten van de Raamovereenkomst wordt gesproken over een Inschrijver, dan wordt bedoeld de Inschrijver aan wie de Opdracht is gegund
Inschrijving:	Een naar aanleiding van deze Offerteaanvraag gedaan aanbod
Irreële Inschrijving:	Een niet-realistische Inschrijving, dat wil zeggen: een aanbod dat de door de Opdrachtgever beoogde werking van de waarderings- en/of beoordelingssystematiek frustreert dan wel een aanbod dat naar de Opdrachtgever in redelijkheid mag aannemen in de praktijk niet kan worden waargemaakt, althans niet met een mate van kwaliteit die de Opdrachtgever voor ogen heeft
Nota van Inlichtingen:	Het document/de documenten (inclusief bijlagen) waarin de Opdrachtgever de vragen van Inschrijvers naar aanleiding van de aanbestedingsdocumenten geanonimiseerd beantwoordt. De Nota('s) van Inlichtingen wordt/worden naar inschrijvers gemaild en maakt/maken integraal onderdeel uit van deze aanbesteding

Offerteaanvraag:	Het onderhavige document, inclusief alle bijlagen, dat als basis dient voor de Inschrijving van de Inschrijver en de daaruit voortvloeiende Raamovereenkomst
Opdracht:	Het onderwerp van de Raamovereenkomst
Opdrachtgever:	De Opdrachtgever in haar hoedanigheid als Opdrachtgever ten opzichte van de Inschrijver
Opdrachtnemer:	Een Inschrijver aan wie de opdracht is gegund en met wie de Raamovereenkomst is gesloten
Raamovereenkomst:	Contractuele vastlegging van afspraken tussen Opdrachtgever en Inschrijver
Inschrijvingsleidraad:	Document waarin de voorwaarden voor de Inschrijving beschreven worden
Uitsluitingsgrond:	De criteria waarop een Inschrijver wordt uitgesloten van verdere beoordeling
Uitvraagpakket:	Excel-bestand met daarin het inschrijfbiljet met alle door Opdrachtgever gevraagde gegevens, prijzen en aanvullende informatie
Verificatieperiode:	Periode waarin de Opdrachtgever de kwaliteit van de Inschrijving en de financiële gezondheid van de begunstigde onderzoekt
SPOC:	Single Point Of Contact is één aanspreekpunt voor klanten over een service, activiteit of programma voor de wijze van communicatie met, persoon(s) en organisatie(s) geassocieerd met de bron. Een SPOC kan een persoon of een afdeling die als coördinator of verzamelpunt van informatie over een service, activiteit of programma zijn
Penvoerder:	De rechtspersoon die de leiding van een combinatie heeft en als verantwoordelijk gemachtigde jegens de Opdrachtgever mag optreden