

Europese openbare aanbesteding

Cateringdienstverlening

Gemeente
Hardeberg

Datum

01 APRIL 2026 (NvI-III)

Colofon

Organisatie:	Gemeente Hardenberg
Bezoekadres:	Stephanuspark 1 7772 HZ Hardenberg
Postadres:	Postbus 500 7770 BA Hardenberg
Telefoonnummer:	14 0523 (zonder kengetal)
Naam aanbesteding:	Europese openbare aanbesteding Cateringdienstverlening
CPV-code(s):	Deze CPV-code(s) is (zijn) van toepassing op deze aanbesteding: 555-00000-5 Kantine- en cateringdiensten
Zaaknummer:	1171291
Contactpersoon:	Lisa, Inkoopadviseur
Projectleider:	Lisanne Mazenier

Inhoudsopgave

Begripsbepaling	5
Inleiding	7
1. Algemeen.....	8
1.1 Organisatie.....	8
1.2 Doelstelling aanbesteding.....	8
1.3 Clusteren van opdrachten en opdelen in percelen.....	8
1.4 Beschrijving van de Opdracht.....	8
1.5 Raming van de Overeenkomst	13
1.6 Looptijd	13
1.7 Wachtkamervereenkomst.....	14
1.8 Maatschappelijk verantwoord inkopen.....	14
2. Procedure.....	16
2.1 Aanbestedingsprocedure	16
2.2 Planning.....	16
2.3 Schouw	17
2.4 Communicatieplatform.....	17
2.5 Melden (vermeende) onjuistheden, onrechtmatigheid en onregelmatigheid	17
2.6 Klachtregeling	18
2.7 Nota van Inlichtingen.....	18
2.8 Inschrijvingsvoorwaarden.....	19
2.9 Indienen Inschrijving en rechtsgeldige ondertekening.....	20
2.10 Termijn voor aanleveren gegevens ter verduidelijking.....	22
2.11 Beoordelingsproces.....	22
2.12 Bezwaar gunningsbeslissing	24
2.13 Verificatie gegevens	25
3. Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen.....	26
3.1 Inleiding.....	26
3.2 Uitsluitingsgronden	27
3.3 Geschiktheidseisen.....	27
4. Gunningscriterium.....	33

4.1 Prijs.....	33
4.2 Kwaliteitsonderdelen.....	34
4.3 Eindbeoordeling.....	38
5. Bijlagen	40

Begripsbepaling

Begrip	Definitie
Aanbestedende dienst	Gemeente Hardenberg
Aanbestedingsdocumenten	Alle documenten die door De gemeente zijn opgesteld of vermeld ter omschrijving of bepaling van onderdelen van de aanbesteding, met inbegrip van de aankondiging van de Opdracht, het Beschrijvend document inclusief de bijlagen, en de Nota('s) van Inlichtingen.
Aanbestedingswet 2012	Wet van 1 november 2012, houdende regels omtrent aanbestedingen zoals in werking getreden op 1 april 2013 en herzien per 1 juli 2016, hierna aan te duiden als Aw.
Beschrijvend document	Dit document, zijnde de offerteaanvraag van gemeente Hardenberg ten behoeve van onderhavige aanbestedingsprocedure.
Combinatie	Bij inschrijving als samenwerkingsverband dienen twee of meer ondernemers gezamenlijk een inschrijving in op basis van gelijkheid en dus niet in de verhouding van hoofd- en onderaannemer.
Diensten	De door Opdrachtnemer te verlenen diensten op grond van de Overeenkomst ten behoeve van Cateringdienstverlening.
De gemeente	Gemeente Hardenberg
Geschiktheidseisen	Eisen waaraan de Inschrijver minimaal moet voldoen om voor gunning van de Opdracht in aanmerking te komen. Het gaat hierbij om eisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht, technische en beroepsbekwaamheid en beroepsbevoegdheid.
Inschrijver	De Ondernemer of het Samenwerkingsverband van Ondernemers die een Inschrijving indient om in aanmerking te komen voor het uitvoeren van de Overeenkomst zoals beschreven in dit Beschrijvend document. Voor Inschrijver kan waar van toepassing ook Inschrijvers of een Samenwerkingsverband van Ondernemers worden gelezen.
Inschrijving	Offerte ingediend door een Inschrijver in het kader van de onderhavige aanbestedingsprocedure.
Leveringen	De door Opdrachtnemer te leveren producten op grond van de Overeenkomst ten behoeve van Cateringdienstverlening.
TenderNed	Het elektronisch hulpmiddel wat gebruikt wordt in deze aanbesteding.
Nota van Inlichtingen	Een schriftelijke reactie van De gemeente op geanonimiseerde vragen en opmerkingen van geïnteresseerde Ondernemers. De Nota van Inlichtingen maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend document.
Ondernemer	Gegadigde voor onderhavige Opdracht.
Opdracht	De Diensten die onderwerp zijn van de Aanbestedingsprocedure zoals beschreven in het Beschrijvend document.
Opdrachtgever	De gemeente Hardenberg
Opdrachtnemer	De Inschrijver met wie Opdrachtgever de Overeenkomst zal aangaan.
Overeenkomst	De schriftelijke Overeenkomst met inbegrip van de bijlagen die als resultaat van deze aanbesteding met de Opdrachtnemer zal worden afgesloten voor de Diensten.

Programma van Eisen (PvE)	Het document waarin de Diensten staan beschreven en alle eisen en voorwaarden die daaraan gesteld worden, waaraan de Inschrijver gedurende de looptijd van de Overeenkomst moet voldoen.
Samenwerkingsverband	Meerdere Ondernemers die gezamenlijk een Inschrijving indienen om in aanmerking te komen voor het uitvoeren van de Overeenkomst zoals beschreven in dit Beschrijvend document.
Uitsluitingsgronden	De verplichte gronden voor uitsluiting van een Inschrijver, zoals bedoeld in artikel 2.86 Aw, en de door De gemeente gehanteerde facultatieve Uitsluitingsgronden zoals bedoeld in artikel 2.87 Aw.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, die Ondernemers en Aanbestedende diensten op grond van de Aw verplicht moeten gebruiken voor (Europese) aanbestedingsprocedures en zoals bedoeld in artikel 2.84, eerste lid, Aw. In de UEA geeft een Inschrijver o.a. aan of Uitsluitingsgronden op hem van toepassing zijn en of hij voldoet aan de in de aankondiging of in de aanbestedingsstukken gestelde Geschiktheidseisen.
Vormvereisten	Een rechtsgeldige en tijdig ingediende Inschrijving die voldoet aan de gestelde inschrijvingsvoorwaarden, zoals beschreven in dit document.

Inleiding

Voor u ligt het Beschrijvend document voor de Europese openbare aanbesteding inzake Cateringdienstverlening ten behoeve van De gemeente Hardenberg (hierna: gemeente). Dit Beschrijvend document bevat informatie over de procedures die voor de Inschrijving op deze aanbesteding gelden. Inschrijver wordt uitgenodigd om op basis van onderhavige Beschrijvend document inclusief bijbehorende bijlagen een Inschrijving te doen.

De opbouw van dit Beschrijvend document is als volgt:

- Hoofdstuk 1 'Algemeen'
- Hoofdstuk 2 'Procedure'
- Hoofdstuk 3 'Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen'
- Hoofdstuk 4 'Gunningcriterium'
- Hoofdstuk 5 'Bijlagen'

1. Algemeen

1.1 Organisatie

De gemeente ligt op de grens van het Vechtdal en het Reestdal en grenst aan Drenthe, Twente en Duitsland. De gemeente kent ruim 63.000 inwoners die verspreid over de bijna dertig kernen wonen.

De gemeente behoort met een oppervlakte van 31.723 hectare tot de grootste gemeenten van de provincie Overijssel. De centrale kernen zijn de stad Hardenberg (19.000 inwoners) en Dedemsvaart (12.000 inwoners). Grote kernen zijn Balkbrug, Gramsbergen, Slagharen en Bergentheim. Rond deze plaatsen ligt een groot aantal karakteristieke kleinere dorpen en kernen.

Zie voor meer informatie <https://www.hardenberg.nl/>

1.2 Doelstelling aanbesteding

De doelstelling van deze Europese openbare aanbesteding is het selecteren en contracteren van één (1) Inschrijver voor de Cateringdienstverlening ten behoeve van De gemeente.

1.3 Clusteren van opdrachten en opdelen in percelen

Binnen deze aanbesteding is geen sprake van clustering van opdrachten. Binnen deze aanbesteding wordt daarom geen onderscheid gemaakt in percelen.

1.4 Beschrijving van de Opdracht

1.4.1 Doelstelling opdracht

Het doel van deze Europese aanbesteding is het selecteren en contracteren van één Opdrachtnemer voor de uitvoering van de bedrijfscatering voor de gemeente Hardenberg. De Opdracht omvat het realiseren en verzorgen van een kwalitatief hoogwaardig, betrouwbaar en toekomstbestendig cateringaanbod, waarbij ruimte bestaat voor samenwerking met lokale producenten en andere marktpartijen.

Opdrachtgever beoogt met deze aanbesteding een samenwerkingspartner te contracteren die circulariteit, lokale inkoop en sociaal ondernemerschap aantoonbaar heeft geïntegreerd in haar bedrijfsvoering. Opdrachtgever doet hierbij een beroep op de expertise, creativiteit en het innovatievermogen van de markt en nodigt Inschrijvers uit om met vernieuwende en duurzame oplossingen te komen. Opdrachtgever zoekt een partner die actief meedenkt, kansen signaleert en bijdraagt aan de verdere ontwikkeling van maatschappelijk verantwoorde en innovatieve bedrijfscatering.

1.4.2 Huidige situatie

Organisatie en locaties

De dienstverlening vindt plaats binnen het gemeentehuis van Hardenberg. Dit betreft een kantoorgebouw met een centrale publieks- en werkfunctie. Binnen het gemeentehuis zijn de volgende catering gerelateerde faciliteiten aanwezig:

- 1 werkcafé (primair voor lunchvoorziening)
- 11 vergaderzalen/ruimtes waar banqueting wordt afgenomen. Vergaderzalen variërend van 8 aantal personen tot 100 personen.
- 9 pantry's verspreid door het gebouw, voorzien van:
 - 12 koffiebonenmachines, en;
 - 9 waterkoelers.

Het werkcafé wordt gebruikt door medewerkers en gasten van het gemeentehuis.

Huidige contractvorm

De cateringdienstverlening wordt momenteel uitgevoerd door één externe dienstverlener. Er is sprake van een open boek contract, waarbij transparantie wordt geboden in kosten, opbrengsten en exploitatie.

Dienstenpakket

De huidige dienstverlening omvat een breed pakket aan catering- en hospitalitydiensten, waaronder:

- Exploitatie van het werkcafé
- Ontbijtservice
- Lunch- en dinerservice
- Vergaderservice (banqueting)
- Receptie- en partyservice
- Evenementencatering

De dienstverlening richt zich op het gemeentehuis in Hardenberg.

Volume en gebruik

- Gemiddeld aantal lunchgebruikers: circa ~~60~~ 80 personen per dag
- Gemiddelde besteding per gebruiker: € 3,92

Naast het werkcafé wordt gebruikgemaakt van banqueting faciliteiten in de vergaderruimtes.

Personeel

De dienstverlening wordt verzorgd door personeel van de huidige dienstverlener. Nadere informatie over aantallen, contractvormen en arbeidsvoorwaarden van het personeel is te vinden in Bijlage 'Overzicht cateringmedewerkers'.

Faciliteiten

De volgende faciliteiten zijn beschikbaar ter ondersteuning van de cateringdienstverlening:

- Volledig ingericht werkcafé
- Volledig ingerichte keuken
- Vergaderruimtes geschikt voor banqueting
- Pantryvoorzieningen verdeeld over het gebouw
- Koffievoorzieningen (koffiebonenmachines)
- Waterkoelers
- Regaalwagens met bijbehorende vaatwasbakken voor kopjes en glazen

Afbakening scope

De Opdracht heeft uitsluitend betrekking op het gemeentehuis van Hardenberg. De cateringdienstverlening voor de gemeentewerf en overige gemeentelijke locaties vallen vooralsnog buiten de scope van deze aanbesteding.

1.4.3 Gewenste situatie

Visie en doelstellingen

De gemeente streeft naar een cateringdienstverlening die bijdraagt aan het welzijn, de vitaliteit en de ontmoeting van medewerkers. Het werkcafé vormt een centrale ontmoetingsplek binnen de organisatie, waar medewerkers zich welkom voelen en op een laagdrempelige manier gebruik kunnen maken van een kwalitatief hoogwaardig, gezond en duurzaam aanbod.

Scope en dienstenpakket

De Opdracht omvat de uitvoering van de cateringdienstverlening, zijnde de overkoepelende dienstverlening op het gebied van eten en drinken binnen de organisatie van Opdrachtgever. Binnen deze opdracht wordt onderscheid gemaakt tussen reguliere bedrijfscatering en banqueting.

De reguliere bedrijfscatering betreft de exploitatie en uitvoering van het werkcafé, inclusief de dagelijkse lunchvoorziening voor gemiddeld circa 80 bezoekers per dag, 4 dagen per week. Hieronder vallen tevens de dienstverlening in pantry's en de eerstelijnsdienstverlening voor koffieautomaten (waaronder bijvullen, schoonhouden, aanvullen van schone kopjes, ophalen en afwassen van vaat en het verhelpen van eerstelijnsstoringen), evenals de inzet van cateringmedewerkers binnen de overeengekomen formatie en uren.

Het dienstenpakket omvat daarnaast banqueting, zijnde de op aanvraag geleverde cateringdienstverlening ten behoeve van vergaderingen, bijeenkomsten en evenementen, waaronder vergaderarrangementen en incidentele catering.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de operationele uitvoering, personele inzet, assortimentssamenstelling en serviceverlening binnen de overeengekomen kaders.

Uitgangspunt is dat de Cateringdienstverlening worden afgenomen bij Opdrachtnemer. Er is geen sprake van een exclusief recht; Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, indien wenselijk of doelmatig, cateringproducten en/of -diensten bij derden te betrekken.

Gewenste concept en beleving

De basisdecoratie van het werkcafé wordt door Opdrachtgever verzorgd. De visuele aankleding ten behoeve van de dienstverlening, waaronder counter-signing (menukaarten/bordjes boven de uitgiftepunten), banners en overige communicatiemiddelen, wordt door de Opdrachtnemer geleverd en ingericht, in overleg met en na goedkeuring van De gemeente.

De Opdrachtnemer draagt daarnaast zorg voor een beleving waarin duidelijk tot uiting komt dat het werkcafé niet alleen een lunchvoorziening is, maar ook fungeert als een laagdrempelige en uitnodigende ontmoetingsplek. Hierbij richt de Opdrachtnemer zich op sfeer, presentatie en (optioneel) activiteiten of programmering die ontmoeting, informeel overleg en verbinding tussen gebruikers stimuleren, met inachtneming van de door De gemeente geleverde inrichting en kaders.

Gastvrijheid/ verschillende doelgroepen

Opdrachtgever verwacht een hoge mate van gastvrijheid, waarbij medewerkers professioneel, vriendelijk en herkenbaar worden ontvangen. Personeel is servicegericht, betrokken en fungeert als ambassadeur van het cateringconcept. Het cateringconcept houdt rekening met de diversiteit aan medewerkers, waaronder verschillen in leeftijd, werkpatroon, dieetwensen en culturele achtergronden. Het aanbod is flexibel en sluit aan bij zowel snelle gebruikers als medewerkers die het werkcafé gebruiken als ontmoetings- en overlegplek.

Assortiment, gezondheid en duurzaamheid

Het assortiment is gevarieerd, betaalbaar, aantrekkelijk en in lijn met actuele richtlijnen voor gezonde voeding. De nadruk ligt op verse, seizoensgebonden producten en een evenwichtige verhouding tussen gezonde keuzes en aanvullende producten. Duurzaamheid is zichtbaar en aantoonbaar geïntegreerd, onder meer door aandacht voor lokale inkoop, vermindering van voedselverspilling, circulaire oplossingen en verantwoord verpakkingsgebruik.

Dit is een Beschrijvend document. De genoemde aantallen zijn indicaties/schattingen waar geen rechten aan kunnen worden ontleend.

Gemeentehuis Hardenberg	
Bezoekadres	Stephanuspark 1, 7772HZ Hardenberg
Openingstijden maandag t/m woensdag donderdag vrijdag	7.00 - 19.00 uur 7.00 - 21.00 uur 7.00 - 17.00 uur
Feestdagen	Verplichte feestdagen: Dit zijn de feestdagen die voor alle pandgebruikers gelden als vrije dag. Het betreft: • Nieuwjaarsdag - 1 januari • Tweede Paasdag - elk jaar andere datum • Koningsdag - 27 april • Hemelvaartsdag - elk jaar andere datum • Tweede Pinksterdag - elk jaar andere datum • Eerste Kerstdag - 25 december • Tweede Kerstdag - 26 december Op de verplichte feestdagen is de locatie van Opdrachtgever gesloten. Er is dan geen dienstverlening aanwezig in het pand. Brugdagen: Ieder jaar worden er maximaal twee dagen aangewezen als verplichte vrije dag (brugdag). Dit wordt jaarlijks besproken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
Lunchtijd	11.30 - 13.30 uur (piek tussen 12.00 - 12.30 uur)
Openingstijden werkcafé Maandag t/m donderdag	8.00 – 16.00 uur Binnen de openingstijden van het werkcafé is een passend aanbod van eten en drinken beschikbaar, waarbij de wijze van dienstverlening (bediend en/of selfservice) door Opdrachtnemer efficiënt wordt ingericht.
Openingstijden banqueting Maandag, woensdag en donderdag Dinsdag	8.00 - 16.00 uur 8.00 - 16.00 uur (10 keer) 8.00 tot 23.00 uur (42 keer i.v.m. diverse Raadsbijeenkomsten)

Ruimtes	
Werkcafé	Eerste etage, capaciteit 110 zitplaatsen
Keuken	In/naast werkcafé
Ruimte opslag en emballage	Kelder -1, bereikbaar via leverancierslift keuken
Leveranciersingang	Stephanuspark 1, 7772HZ Hardenberg (-1)
Aantal werkplekken	400 bureauwerkplekken excl. vergaderfaciliteiten

1.5 Raming van de Overeenkomst

De vaste prijs (**fixed price**) voor de reguliere bedrijfscatering bedraagt ~~€169.330~~ ~~€215.000~~ **€275.000** per jaar, exclusief btw en indexatie. **Dit bedrag wordt door de gemeente als vaste vergoeding betaald en Dit bedrag** geldt als maximaal budget. Voor dit bedrag dient de Opdrachtnemer de overeengekomen reguliere bedrijfscatering volledig uit te voeren. **Alle omzet die de Opdrachtnemer genereert uit verkopen in het werkcafé komt volledig toe aan de Opdrachtnemer en valt buiten deze vaste vergoeding.**

Naast de reguliere bedrijfscatering worden er ook banquetingsdiensten verricht. De raming van deze extra dienstverlening wordt geschat op €48.000 per jaar, exclusief btw en indexatie. Deze raming maakt geen deel uit van de vaste prijs per jaar voor de reguliere bedrijfscatering. Deze raming is gebaseerd op het gemiddelde gebruik van de afgelopen jaren. Het betreft slechts een indicatie en geen minimale omzetgarantie. Aan deze raming kunnen geen rechten worden ontleend; de daadwerkelijke afname is afhankelijk van de feitelijke behoefte van de Opdrachtgever.

1.6 Looptijd

De te sluiten Overeenkomst gaat in op 31-08-2026 en heeft een initiële looptijd van vier (4) jaar. De Overeenkomst kan door De gemeente optioneel twee (2) maal met twee (2) jaar verlengd worden. Indien van de verlengingsoptie gebruik wordt gemaakt, dan zal De gemeente dit zes 6 maanden voor de einddatum van de initiële looptijd schriftelijk mededelen aan de Opdrachtnemer. Een eventuele verlenging zal worden gesloten onder gelijkblijvende voorwaarden met uitzondering van indexatie. Bij geen verlenging eindigt de overeenkomst van rechtswege zonder dat opzegging is vereist.

In dit Beschrijvend document staan de overige voorwaarden die aan de aanbestedingsprocedure en de te sluiten overeenkomst worden gesteld.

1.7 Wachtkamerovereenkomst

De gemeente maakt voor deze Aanbesteding gebruik van een 'wachtkamerregeling'. Hierbij neemt de Inschrijver die in de rangorde als eerstvolgende na de winnende Inschrijver is geëindigd, plaats in de zogenaamde 'wachtkamer' en wordt met hem een Wachtkamerovereenkomst (zie bijlage) gesloten.

Dit houdt het volgende in. Indien:

- i. geen Overeenkomst tot stand komt tussen Opdrachtgever en de (voorlopig) gegunde Inschrijver, of
- ii. de Overeenkomst om andere redenen wordt beëindigd binnen de periode van één jaar na ingangsdatum van de Overeenkomst van de Aanbesteding,

kan De gemeente desgewenst besluiten om de Opdracht niet opnieuw aan te besteden, maar met de in de wachtkamer geplaatste Inschrijver tot een Overeenkomst te komen.

Voor de formalisering van de wachtkamerregeling wordt een Wachtkamerovereenkomst gesloten tussen Opdrachtgever en de Inschrijver die plaatsneemt in de wachtkamer. De Aanbestedende dienst is geenszins verplicht om met de in de wachtkamer verblijvende Inschrijver overleg te plegen en/of hem te contracteren. De periode gedurende welke de Inschrijver in de wachtkamer verblijft is maximaal twee (2) jaar na ingangsdatum van de Overeenkomst. De gemeente kan de Inschrijver eerder uit de wachtkamer laten. De Inschrijver met wie een Wachtkamerovereenkomst is gesloten doet zijn Inschrijving gestand voor een termijn van twee (2) jaar na de ingangsdatum van de Overeenkomst. Na het verstrijken van deze genoemde periode eindigt de Wachtkamerovereenkomst van rechtswege zonder dat opzegging is vereist en zonder mogelijkheid tot verlenging.

1.8 Maatschappelijk verantwoord inkopen

1.8.1 Duurzaamheid

De gemeente Hardenberg koopt maatschappelijk verantwoord in. Naast de prijs letten we bij onze inkopen ook op de invloed op mens en milieu. Ook steunt gemeente Hardenberg de Sustainable Development Goals (SDGs) van de Verenigde Naties om van de wereld een betere plek te maken in 2030. In het bijzonder:

- Doel 7: het zorgen voor duurzame energie
- Doel 8: het bevorderen van fatsoenlijk werk en gelijk loon voor gelijk werk
- Doel 11: het realiseren van duurzame steden en gemeenschappen
- Doel 12: duurzame praktijken bij overheidsopdrachten
- Doel 13: het terugdringen van klimaatverandering en de gevolgen daarvan

De basis voor Maatschappelijk Verantwoord Inkopen wordt gelegd in de voorbereiding. In alle stappen van het inkoopproces denken we goed na over de keuzes die we maken voor een goede balans tussen sociale, ecologische en economische criteria. Hierbij valt te denken aan:

- Bij de product- en marktanalyse inventariseert De gemeente welke werken, leveringen of diensten op het gebied van duurzaamheid op de markt worden aangeboden;
- In de aanbestedingsstukken en in de te sluiten overeenkomst worden voor zover mogelijk duurzaamheidscriteria opgenomen;
- De gemeente moedigt aan om niet alleen naar de aankoop prijs te kijken maar ook naar de economische levensduur.
- De gemeente zal aangeboden duurzame oplossingen monitoren.

1.8.2 Social Return

Social Return Of Investment (SROI) heeft als doel om een bijdrage te leveren aan het creëren van werkgelegenheid voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, creëren van werkervaringsplaatsen en het creëren van stageplaatsen voor stagiaires.

De Inschrijver verplicht zich om bij gunning van deze Opdracht in te spannen voor SROI-activiteiten. De activiteiten mogen in de Opdracht worden uitgevoerd maar ook in de bedrijfsvoering van de Opdrachtnemer of activiteiten bij een onderaannemer of toeleverancier, welke direct toe te rekenen zijn aan de Opdracht. Bestaande of reeds eerder uitgevoerde activiteiten worden niet meegenomen. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het nakomen van zijn SROI-verplichtingen (ook indien de activiteiten bij bijv. een toeleverancier worden uitgevoerd).

De concrete invulling van SROI (in de realisatiefase) dient te worden uitgewerkt en vormgegeven na gunning van de Opdracht, (voor uitvoering) in nauw overleg met het Expertisecentrum Social Return (ESR) in Zwolle. De handleiding daarbij is aan deze leidraad toegevoegd als bijlage.

Voor deze Opdracht geldt een SROI-verplichting van minimaal 5% van de opdrachtwaarde.

Dit betekent niet dat uw inschrijving daardoor 5% duurder wordt. Deze 5% vertegenwoordigt een fictieve waarde in EURO'S. Als u de Opdracht wint dan moet u bewijzen dat u zich inspant om mensen mee te laten doen aan het arbeidsproces. Dit kan op verschillende manieren. Bijvoorbeeld door vacatures in te vullen met mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt of jonge mensen op te leiden. Al deze mogelijkheden vertegenwoordigen een fictieve waarde die wordt afgetrokken van de vastgestelde fictieve waarde. Hoe het allemaal precies werkt en welke activiteiten u kunt ondernemen kunt u lezen in de bijlage.

2. Procedure

2.1 Aanbestedingsprocedure

Deze aanbesteding geschiedt middels de Europese openbare procedure op basis van de Aanbestedingswet (Algemene Europese Richtlijn 2014/24/EU van het Europees Parlement betreffende de coördinatie van de procedure voor het plaatsen van overheidsopdrachten voor werken, leveringen en diensten). De Opdracht wordt gegund aan de economisch meest voordelige inschrijving op basis van het gunningscriterium beste prijs-kwaliteitverhouding.

De Europese openbare procedure houdt in dat de kwalificatie en gunning in één fase plaatsvindt, zij het dat er binnen deze procedure wel sprake is van verschillende verrichtingen (toetsen op het niet van toepassing zijn van Uitsluitingsgronden, het voldoen aan de minimum Geschiktheidseisen en het beoordelen van de Inschrijvingen).

De wijze van beoordeling van de Inschrijvingen is nader uitgewerkt in hoofdstuk 4.

2.2 Planning

De indicatieve planning van deze aanbesteding is als volgt:

Fase	Startdatum
Publicatie Beschrijvend document	01-04-2026
Schouw	13-04-2026 14:00-15:30
Sluitingsdatum indienen vragen 1^e vragenronde	17-04-2026, 17.00 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen	23-04-2026
Sluitingsdatum indienen vragen 2^e vragenronde	01-05-2026, 17.00 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen II	11-05-2026
Publicatie Nota van inlichtingen III	21-05-2026
Sluitingsdatum indienen vragen 4 ^e vragenronde	28-05-2026 12:00 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen IIII	02-06-2026
Uiterste inleverdatum Inschrijvingen	27-05 15-06-2026, 12.00 uur
Mededeling voorlopige gunningsbeslissing	24-06 06-07-2026
Einde bezwaartermijn	15-07 26-07-2026
Definitieve gunning	16-07 27-07-2026
Ingangsdatum Overeenkomst	31-08-2026

Bovenstaande planning is indicatief en De gemeente behoudt zich het recht voor de planning te wijzigen. In dat geval wordt dit tijdig gecommuniceerd naar alle gegadigden. Inschrijvers kunnen geen rechten ontleen aan deze indicatieve planning. De in dit (of het gewijzigde) tijdschema genoemde data aangaande het indienen van vragen en het indienen van Inschrijvingen gelden als **fatale termijnen**. Aan de wettelijke minimumtermijnen kunnen geen rechten worden ontleend.

De gemeente kan, op diens aangeven en motivatie, tot het moment van definitieve gunning de aanbesteding geheel of gedeeltelijk staken zonder dat Inschrijver recht heeft op vergoeding van enigerlei kosten, schade en/of anderszins.

2.3 Schouw

De gemeente biedt Inschrijvers de mogelijkheid om de locatie te bezichtigen op de aangegeven datum in de planning. Inschrijver mag hieraan deelnemen met maximaal twee (2) personen. Indien Inschrijver hier gebruik van wenst te maken dient hij dit uiterlijk 10-04-2026 kenbaar te maken via een bericht in de berichtenmodule in TenderNed waarin de namen, functies en telefoonnummers van de aanwezigen vermeld worden.

Inschrijvers dienen zich uiterlijk 13:55 uur te melden bij de servicebalie van het gemeentehuis Hardenberg, te Stephanuspark 1, 7772 HZ. De schouw zal maximaal 1,5 uur duren.

Tijdens de schouw is er géén mogelijkheid om vragen te stellen welke betrekking hebben op het gestelde in het beschrijvend document en bijlagen. Vragen dienen uitsluitend schriftelijk gesteld te worden tijdens de inlichtingenronde (zie paragraaf 'Nota van Inlichtingen'). Mondelinge toezeggingen of uitspraken tijdens de schouw hebben geen rechtsgeldigheid.

2.4 Communicatieplatform

Bij deze aanbesteding wordt gebruik gemaakt van een elektronisch hulpmiddel, namelijk TenderNed. Alle communicatie met betrekking tot deze aanbestedingsprocedure dient elektronisch te verlopen via TenderNed. Als contactpersoon fungeert Lisa Breukelman-Mondeel. Het is niet toegestaan, zonder akkoord van de contactpersoon, contact te zoeken met andere medewerkers van De gemeente over deze aanbestedingsprocedure. Dit kan leiden tot uitsluiting van de procedure.

Voor instructie over het gebruik van TenderNed wordt u verwezen naar de servicedesk van TenderNed. De servicedesk is te bereiken door onderaan op de homepage van TenderNed te klikken op Service en contact. Daarnaast kunt u ook contact opnemen met de Servicedesk via 0800 836 33 76.

2.5 Melden (vermeende) onjuistheden, onrechtmatigheid en onregelmatigheid

Dit Beschrijvend document en overige documenten zijn met zorg samengesteld. Indien een Inschrijver meent dat informatie of een bepaling in de beschikbaar gestelde documenten onjuist, onrechtmatig of op andere wijze onregelmatig is, dan dient die Inschrijver dit zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk 17 april te melden via het menu 'Vraag en antwoord' binnen TenderNed.

Met betrekking tot eventuele tegenstrijdigheden in de Aanbestedingsstukken geldt in de aanbestedingsfase de volgende rangorde, waarbij het eerdergenoemde prevaleert boven het later genoemde document:

- Eventuele Nota('s) van Inlichtingen, waarbij een later verschenen versie prevaleert boven een eerder verschenen versie;
- Beschrijvend document inclusief bijlagen;
- Inschrijving van de Inschrijver.

2.6 Klachtregeling

Misverstanden, onbedoelde fouten en/of ten onrechte gestelde eisen in de aanbesteding kunnen onder andere door adequate klachtafhandeling tijdig worden hersteld. Tijdens de aanbestedingsprocedure kunt u een klacht indienen bij het [online klachtenmeldpunt door hier te klikken](#). Voor een onafhankelijke en deskundige behandeling van klachten is De gemeente Hardenberg lid van Klachtenmeldpunt Aanbesteden.nl. Dit wordt uitgevoerd door Conducto.

U moet bij het indienen van een klacht duidelijk en gemotiveerd aangeven op welk aspect van de aanbesteding uw klacht betrekking heeft. Wanneer uw klacht betrekking heeft op de geschiktheidseisen, selectiecriteria of contractvoorwaarden van deze aanbestedingsprocedure, moet u eerst gebruik maken van de mogelijkheid om vragen te stellen om uw bezwaar kenbaar te maken. Als de reactie van De gemeente in de nota van inlichtingen naar uw mening niet voldoet, kunt u een klacht indienen bij het klachtenmeldpunt. De klacht zal zo spoedig mogelijk worden behandeld door een onafhankelijke deskundige van het klachtenmeldpunt.

Een ondernemer kan gebruik maken van deze klachtenregeling, maar is hiertoe niet verplicht. Het recht om een klacht voor te leggen aan de bevoegde rechter van Rechtbank Overijssel wordt door deze klachtenregeling niet aangetast. Indien een ondernemer zowel een klacht heeft ingediend als een gerechtelijke procedure is gestart dan wordt de behandeling van de klacht opgeschort tot na de uitspraak van de rechter.

Een ingediende klacht zet de betreffende aanbestedingsprocedure niet automatisch stil. Gemeente Hardenberg kan – in samenspraak of op aangeven van de Klachtbehandelaar van het KMA – besluiten tot opschorting van de aanbestedingsprocedure. Dit is in overeenstemming met hoofdstuk 4 van de Gids proportionaliteit.

Verder geldt dat ieder geschil over deze aanbesteding kan worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter te Rechtbank Overijssel. Uitsluitend het Nederlandse recht is van toepassing.

2.7 Nota van Inlichtingen

Inschrijvers kunnen vragen stellen en tekstvoorstellen doen via het menu 'Vraag en antwoord' binnen TenderNed. De gemeente beantwoordt deze vragen geanonimiseerd en stelt de reacties uiterlijk op de aangegeven data beschikbaar aan alle inschrijvers.

Te laat ingediende vragen worden in principe niet beantwoord, tenzij de gemeente oordeelt dat beantwoording essentieel is voor alle inschrijvers.

Indien openbaarmaking van een vraag schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van de inschrijver, kan deze verzoeken de vraag niet op te nemen in de Nota van Inlichtingen. De gemeente beoordeelt per geval of zij de vraag behandelt en kan de inschrijver desgewenst van een individuele inlichting voorzien.

Aan mondeling gedane uitspraken van de gemeente kunnen geen rechten worden ontleend.

2.7.1 Eerste Nota van Inlichtingen

In de eerste Nota van Inlichtingen kunnen inschrijvers alle vragen stellen, vermeende onjuistheden of onrechtmatigheden aankaarten en – met motivering – tekstvoorstellen voor wijzigingen in de conceptovereenkomst en algemene inkoopvoorwaarden indienen.

2.7.2 Tweede Nota van Inlichtingen

De Inschrijvers hebben de mogelijkheid, om naar aanleiding van de eerste Nota van Inlichtingen, aanvullende vragen te stellen. Deze vragen dienen betrekking te hebben op de antwoorden uit de eerste Nota van Inlichtingen.

2.8 Inschrijvingsvoorwaarden

De volgende voorwaarden zijn van toepassing op het indienen van een Inschrijving:

- a. Alleen digitale Inschrijvingen die ingediend zijn via TenderNed worden in behandeling genomen.
- b. Inschrijven onder voorwaarden is niet toegestaan, dit leidt tot terzijde leggen van de Inschrijving.
- c. Inschrijven als samenwerkingsverband (combinatie) is toegestaan. In het geval van een samenwerkingsverband zijn alle deelnemers gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk. Een Inschrijver kan met zijn onderneming slechts één keer Inschrijven, hetzij zelfstandig hetzij éénmaal als deelnemer van één inschrijvend samenwerkingsverband. Indien een Inschrijver onderdeel is van een holding en, om te voldoen aan de gestelde financiële eisen – gebruik wil maken van de draagkracht van deze holding, dient hij een holding verklaring in te dienen. Een sjabloon hiervan kan worden opgevraagd via de module 'berichten' in TenderNed
- d. Het is toegestaan een beroep te doen op een derde/derden (onderaannemer(s)). De hoofdaannemer is en blijft hoofdelijk aansprakelijk. Indien een inschrijver een beroep doet op de draagkracht en/of bekwaamheid van een derde, dan dient dit op het UEA ingevuld te worden op welke geschiktheidseisen een beroep wordt gedaan en welke onderneming daarvoor gebruikt gaat worden. Het is de Inschrijver niet toegestaan om als onderaannemer op te treden voor een andere inschrijver die als hoofdaannemer een beroep doet op de Inschrijver om aan de geschiktheidseisen te voldoen.

- e. Voor rechtspersonen die binnen dezelfde holding vallen geldt dat slechts één onderneming van de holding waartoe zij behoort zich kan inschrijven, tenzij, op verzoek van de aanbestedder, de betreffende ondernemingen kunnen aantonen dat voor iedere Inschrijving geldt dat, deze onafhankelijk van de andere Inschrijvers (waaronder zij die deel uitmaken van de holding) is opgesteld, in vrije concurrentie tot stand is gekomen, en er vertrouwelijkheid in acht is genomen. Indien dit niet kan worden aangetoond, leidt dit tot uitsluiting van alle Inschrijvers uit die holding.
- f. Het indienen van varianten (als bedoeld in artikel 2.83 Aw) is niet toegestaan.
- g. De Inschrijving en alle correspondentie in deze aanbestedingsprocedure dient in de Nederlandse taal gesteld te zijn.
- h. Van Inschrijver wordt een proactieve houding verwacht.
- i. Het risico op ontbreken van informatie en/of antwoorden door onjuiste of onvolledige overname van overzichten, gegevens en verklaringen berusten bij Inschrijver.
- j. Door De gemeente wordt enkel een inschrijfvergoeding verstrekt bij het intrekken van de aanbestedingsprocedure wanneer De gemeente daartoe op het proportionaliteitsbeginsel verplicht is.
- k. Na afronding van de aanbesteding publiceert De gemeente de definitieve opdrachtwaarde van de gegunde Opdracht via Tendered.
- l. De Inschrijving heeft een geldigheidsduur van 90 dagen na inleverdatum van de Inschrijving. Tussentijds kan de Inschrijving niet gewijzigd of ingetrokken worden. Als De gemeente de gunning van de Opdracht moet opschorten, wordt de geldigheidsduur van de Inschrijving met gelijke duur verlengd.
- m. De VNG model algemene inkoopvoorwaarden zijn van toepassing.
- n. De Inschrijving dient volledig te zijn. Dit houdt in dat in de Inschrijving alle stukken op de in deze Offerteaanvraag voorgeschreven wijze zijn opgenomen. Een onvolledige Inschrijving wordt uitgesloten van de verdere beoordelingsprocedure, tenzij De gemeente het ontbreken van bepaalde informatie aanmerkt als een kennelijk materiele fout of de inschrijving een eenvoudige precisering behoeft. Het ontbreken van documenten in het kader van de gunningscriteria wordt niet aangemerkt als een kennelijke materiele fout of een fout die eenvoudige precisering behoeft.
- o. Het opnemen en/of toevoegen van verwijzingen in de Inschrijving zijn niet toegestaan.

2.9 Indienen Inschrijving en rechtsgeldige ondertekening

De Inschrijving behelst volledige beantwoording van alle eisen en gunningscriteria en alle in te dienen informatie/documenten/bijlagen.

2.9.1 Rechtsgeldige ondertekening

Ondertekening van in te dienen documenten ten behoeve van de Inschrijving dient te geschieden door een functionaris die rechtsgeldig bevoegd is om namens Inschrijver op te treden en in voorkomend geval door de rechtsgeldig vertegenwoordiger van de betreffende leden van het

Samenwerkingsverband. Als in de aanbestedingsprocedure de eis wordt gesteld dat een stuk moet worden ondertekend door een 'bevoegde vertegenwoordiger' dan moet Inschrijver aan kunnen tonen dat de ondertekenaar bevoegd is de betreffende rechtspersoon te vertegenwoordigen. Doorgaans zal uit het handelsregister blijken wie rechtsgeldig bevoegd is. Wanneer in het handelsregister is opgenomen dat twee of meer personen gezamenlijk vertegenwoordigingsbevoegd zijn, moeten de documenten ook door al deze personen worden ondertekend. Wanneer in het uittreksel beperkingen op de volmacht zijn geformuleerd dan moet daar rekening mee worden gehouden. Is een specifieke schriftelijke volmacht voor ondertekening van de aanbestedingsstukken afgegeven door de bevoegde vertegenwoordiger van de inschrijvende rechtspersoon, dan moet deze volmacht bij de Inschrijving worden gevoegd.

De onderstaande documenten dienen te zijn voorzien van een handtekening van rechtsgeldige vertegenwoordiger(s) van de Inschrijver:

- Het UEA (Indien Inschrijver een Samenwerkingsverband is, dient iedere Deelnemer in dit Samenwerkingsverband een eigen UEA in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen); én
- Het Referentieformulier; én
- Het Prijzenblad (In het geval van een Samenwerkingsverband, tekent alleen de penvoerder).

Het niet rechtsgeldig ondertekend indienen en het niet op de juiste wijze ondertekenen van deze documenten kan leiden tot terzijde legging van de Inschrijving voor de resterende duur van deze aanbestedingsprocedure. Door het ondertekenen van de documenten gaat Inschrijver akkoord met de bepalingen zoals gesteld in de documenten.

2.9.2 Bewijsmiddelen

KVK

Om rechtsgeldigheid van de ondergetekende documenten te kunnen vaststellen is het noodzakelijk om een recent en actueel (maximaal zes maanden oud, terug te rekenen vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de offertes) uittreksel(s) uit het handelsregister of een soortgelijke organisatie conform het gestelde in artikel 2.98 Aw te overleggen. Uit het uittreksel moet de rechtsgeldigheid van de ondertekenaar blijken.

Mocht degene die de (eigen) verklaring en bewijsstukken heeft ondertekend, niet voorkomen op het uittreksel, dan moet een volmacht afgegeven zijn door degene die wel op het uittreksel voorkomt. Deze machtiging dient geldig te zijn op het moment ondertekening en op het moment van indiening van de offerte.

UEA

Door het ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart Inschrijver

dat de omstandigheden zoals genoemd in Deel III A, B en C van het UEA niet op Inschrijver van toepassing zijn.

De gemeente kan een Inschrijver conform artikel 7.7.9 van de ARW 2016 verzoeken om bewijsmiddelen in te dienen waaruit blijkt dat de Inschrijver niet verkeert in deze omstandigheden. De Inschrijver wordt dan verzocht om binnen een termijn van 5 werkdagen na het verzoek de gevraagde stukken te overleggen en de gevraagde informatie te verstrekken.

Indien Inschrijver een samenwerkingsverband is, dient iedere deelnemer in dit samenwerkingsverband een eigen UEA in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen

Indien bewijsstukken niet bevestigen wat door de Inschrijver is verklaard in het UEA wordt de inschrijving terzijde gelegd.

2.9.3 Opbouw Inschrijving

Inschrijver dient de documenten zoals opgenomen in de checklist (zie bijlage) geheel in te vullen/aan te leveren, en in te dienen onder bestandsnamen zoals vermeld in de checklist en aangevuld met de naam van de Inschrijver.

De documenten/bewijsstukken die, op verzoek van De gemeente, alleen door de winnende Inschrijver dienen te worden ingediend, zijn opgenomen in de bijlage van dit Beschrijvend document.

2.10 Termijn voor aanleveren gegevens ter verduidelijking

Indien de Inschrijving onduidelijkheden bevat of vragen oproept kan De gemeente ter verduidelijking schriftelijk aanvullende/toelichtende informatie opvragen bij de Inschrijver. Deze aanvullende c.q. toelichtende informatie dient binnen 48 uur (op werkdagen), of een langere door De gemeente afgegeven termijn, na aanvraag daarvan via de berichtenmodule binnen TenderNed te worden verstrekt en maakt deel uit van de Inschrijving.

2.11 Beoordelingsproces

2.11.1 Algemeen

Alleen Inschrijvers met een geldige Inschrijving kunnen voor gunning in aanmerking komen. Een Inschrijving is ongeldig indien Inschrijver gedurende deze aanbesteding in strijd handelt of gehandeld blijkt te hebben met de voorschriften van deze aanbesteding of anderszins in strijd met het aanbestedingsrecht. Ongeldige Inschrijvingen worden uitgesloten van verdere deelname of terzijde gelegd, afhankelijk van de situatie waardoor de ongeldigheid is veroorzaakt, tenzij er naar de mening van De gemeente sprake is van een bagatel. Het bieden van herstel is een bevoegdheid van De gemeente, geen verplichting.

Elke (poging tot) positieve of negatieve beïnvloeding, op welke manier dan ook, van de bij deze aanbesteding betrokken medewerkers De gemeente leidt tot onmiddellijke uitsluiting van Inschrijver, tenzij er naar de mening van De gemeente sprake is van een bagatel.

In het geval de Inschrijving door De gemeente terzijde wordt gelegd of indien Inschrijver wordt uitgesloten van (verdere) deelname aan deze aanbestedingsprocedure, heeft Inschrijver geen recht op vergoeding van enigerlei kosten, schade en/of anderszins.

Indien zich gedurende de aanbestedingsprocedure, tot het moment van ondertekening van de Overeenkomst, wijzigingen voordoen of dreigen voor te doen in de samenstelling en/of de bedrijfsvoering van de inschrijvende partij(en), dan wel indien zich bij de inschrijvende partij(en) een wijziging voordoet die mogelijk invloed kan hebben op het uitvoeren van de Opdracht of op het wel/niet (meer) voldoen aan de gestelde voorschriften, Uitsluitingsgronden, Geschiktheidseisen, de minimumeisen (waaronder het Programma van Eisen) en/of het gunningscriterium van deze aanbesteding, dan dient de Inschrijver De gemeente hierover direct schriftelijk op de hoogte te stellen. Indien een dergelijke situatie leidt tot een ongeldige Inschrijving, dan kan De gemeente deze Inschrijving (alsnog) terzijde leggen of de Inschrijver met deze ongeldige Inschrijving uitsluiten van verdere deelname, tenzij er naar de mening van De gemeente sprake is van een bagatel. Reeds gemaakte afspraken kunnen worden geannuleerd zonder rechtsgevolgen voor De gemeente.

Fase 1: het openen van de Inschrijvingen

De Inschrijvingen worden beoordeeld of deze voldoen aan de vormvereisten. De Inschrijvingen die niet voldoen aan één of meer vormvereisten vallen af, tenzij er sprake is van een kennelijke ommissie, zulks ter beoordeling van De gemeente.

Fase 2: Beoordeling van Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

In deze fase wordt beoordeeld of Inschrijver op basis van diens beantwoording in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (zie bijlage) voldoet aan de Uitsluitingsgronden en de Geschiktheidseisen opgenomen in hoofdstuk 3. Een Inschrijver die niet aan alle gestelde criteria voldoet komt niet in aanmerking voor het meedingen naar de Opdracht en zijn Inschrijving zal om die reden terzijde worden gelegd.

In het geval op een of meer van de leden van het Samenwerkingsverband een of meer van de Uitsluitingsgronden van toepassing zijn leidt uitsluiting van betreffende lid c.q. betreffende leden tot uitsluiting van het Samenwerkingsverband.

Fase 3: Beoordeling van de EMVI

In deze fase worden de ingediende gunningscriteria van de geldige Inschrijvingen beoordeeld en vastgesteld door het beoordelingsteam zoals beschreven in hoofdstuk 4.

Fase 4: Bepaling rangorde

De Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding wordt vastgesteld aan de hand van de gestelde gunningscriteria zoals beschreven in hoofdstuk 4 van dit Beschrijvend document. Op basis van deze scores volgt er een rangorde. De Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding is de winnende Inschrijving van de Aanbesteding.

Fase 5: Eventuele verificatie

De gemeente heeft het recht om bij de geselecteerde Inschrijver, die kans maakt op het verkrijgen van de Opdracht, extra informatie op te vragen. Dit stelt De gemeente in staat om praktisch te controleren of de ingediende inschrijving daadwerkelijk voldoet aan de vereisten zoals uiteengezet in het aanbestedingsdocument.

2.12 Bezwaar gunningsbeslissing

Nadat de beoordeling van de Inschrijvingen heeft plaatsgevonden wordt de mededeling van de gunningbeslissing via de module 'berichten' binnen TenderNed aan de Inschrijvers verzonden. De mededeling aan de afgewezen Inschrijvers bevat de relevante redenen voor de afwijzing. Op grond van art. 2.129 Aw, houdt de mededeling van de gunningsbeslissing aan de winnende Inschrijver geen aanvaarding in van het aanbod van de Inschrijver(s). Aan het voornemen tot gunnen kunnen geen rechten worden ontleend. De gemeente kan derhalve uit eigen beweging terugkomen op het voornemen tot gunnen, zonder dat de Inschrijver aan wie hij voornemens is te gunnen, aanspraak kan maken op enige schadeloosstelling.

De gemeente neemt een opschortende termijn in acht van 20 kalenderdagen welke aanvangt op de dag na de datum van verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing aan de betrokken Inschrijvers. Indien een kort geding aanhangig wordt gemaakt tegen de gunningsbeslissing eindigt de gestanddoeningstermijn 35 kalenderdagen na de dag waarop door de rechter in eerste aanleg uitspraak is gedaan, voor zover deze datum ligt na de datum zoals aan de orde in de eerste volzin. Tot deze momenten heeft de Inschrijving het karakter van een onherroepelijk aanbod.

Indien een Inschrijver zijn Inschrijving en de aanbestedingsprocedure wil evalueren kan hiervoor een afspraak gemaakt worden met het De gemeente.

Indien een Inschrijver bezwaren heeft tegen de gunningbeslissing, kan de Inschrijver door betekening van een dagvaarding een kort geding aanhangig maken bij de voorzieningenrechter van de rechtbank te Overijssel, locatie Zwolle. Hiervoor is een bezwaartermijn opgenomen als onderdeel van de aanbestedingsprocedure en deze bezwaartermijn duurt 20 kalenderdagen. Deze termijn is tevens een vervaltermijn. De bezwaartermijn gaat in op de dag na verzending van de mededeling gunningbeslissing.

Indien door een Inschrijver een kort geding aanhangig is gemaakt, zal De gemeente in beginsel niet overgaan tot het gunnen van de Opdracht en het sluiten van de Overeenkomst voordat er in kort geding vonnis is gewezen. In het belang van een snelle en goede voortgang wordt de Inschrijver die een kort geding instelt dringend verzocht De gemeente hiervan per omgaande op de hoogte te stellen door het toezenden van een kopie van de dagvaarding middels de module 'berichten' binnen TenderNed.

Indien er niet tijdig een kort geding dan wel geen kort geding aanhangig is gemaakt, kunnen de gepasseerde Inschrijvers geen bezwaar meer maken naar aanleiding van de gunningbeslissing en hebben zij hun rechten ter zake verwerkt. De gemeente is in dat geval dan ook vrij om gevolg te geven aan de geuite gunningbeslissing. De gepasseerde Inschrijvers hebben in genoemd geval evenzeer hun rechten verwerkt om in een (bodem)procedure een vordering tot schadevergoeding in te stellen.

2.13 Verificatie gegevens

Tijdens de bezwaartermijn wordt het gestelde uit het Uniform Europees Aanbestedingsdocument en Geschiktheidseisen van de winnende Inschrijving geverifieerd, door onder meer het opvragen van de bewijsstukken. Welke bewijsstukken De gemeente wenst staat beschreven in hoofdstuk 3.

De winnende Inschrijver wordt verzocht om binnen een termijn van vijf (5) werkdagen na dagtekening van het daartoe strekkende verzoek van De gemeente de gevraagde stukken te overleggen en de gevraagde informatie te verstrekken.

Indien bewijsstukken niet bevestigen wat door de Inschrijver is verklaard in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument wordt diens Inschrijving terzijde gelegd c.q. de gunningsbeslissing op dit punt ingetrokken, tenzij er naar mening van De gemeente sprake is van een bagatel.

3. Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

3.1 Inleiding

Om beoordeeld te worden conform het gestelde Gunningscriterium (hoofdstuk 4) en om daarmee in aanmerking tot komen voor het sluiten van de Overeenkomst dient de Inschrijver allereerst niet te verkeren in de gestelde Uitsluitingsgronden én te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen. Het niet voldoen aan een of meerdere eisen betekent dat de betreffende Inschrijving/Inschrijver niet in aanmerking komt voor het sluiten van de Overeenkomst. De Inschrijving zal dan terzijde worden gelegd en niet verder worden beoordeeld.

De voor de deze aanbesteding gestelde Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen zijn als volgt:

a. Uitsluitingsgronden, uitgesplitst in;

- Verplichte Uitsluitingsgronden (conform art. 2.86 van de Aw);
- Facultatieve Uitsluitingsgronden (conform art. 2.87 van de Aw).

b. Geschiktheidseisen, uitgesplitst in;

- Financiële en economische draagkracht;
- Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid;
- Beroepsbevoegdheid.

De eisen welke gesteld worden zijn, per rubriek, in §3.3 van dit Beschrijvend document opgenomen.

In geval van een Samenwerkingsverband:

- Dienen alle deelnemers **individueel** te voldoen aan het gestelde onder §3.2 van dit Beschrijvend document.
- Dienen de deelnemers **gezamenlijk** te voldoen aan het gestelde onder §3.3 van dit Beschrijvend document.
- Dienen de deelnemers afzonderlijk een ingevulde UEA in te dienen.

In geval Inschrijver een beroep doet op een derden:

- Dient hij dit aan te geven in Deel II C en D van het UEA.

3.2 Uitsluitingsgronden

Op de Inschrijver zijn niet van toepassing, de omstandigheden zoals verwoord in de verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden. Meer specifiek zijn dit:

1. Verplichte Uitsluitingsgronden

- De omstandigheden zoals bedoeld in artikel 2.86 van de Aw (en zoals genoemd in Deel III A en B van het UEA).

2. Facultatieve uitsluitingsgronden

- De omstandigheden zoals bedoeld in artikel 2.87 van de Aw (en zoals genoemd in Deel III C van het UEA).

Bewijsmiddelen (**Wel** indienen bij Inschrijving).

- Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
- Kamer Van Koophandel uittreksel (op het tijdstip van indienen van Inschrijving niet ouder dan 6 maanden).

Bewijsmiddelen (**Niet** indienen bij Inschrijving. Pas na verzoek binnen 5 werkdagen hiertoe verstrekken).

- Een kopie van een geldige Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) (op het tijdstip van indienen van de Inschrijving niet ouder dan 24 maanden)
- Een kopie van Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen van de Belastingdienst (op het tijdstip van indienen van de Inschrijving niet ouder dan 6 maanden)

3.3 Geschiktheidseisen

Via het stellen van Geschiktheidseisen moet blijken of de Inschrijver naar het oordeel van De gemeente is om de Opdracht uit te voeren. Door het beantwoorden van de vraag in Deel IV met 'ja' en het ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument gaat Inschrijver akkoord met de gestelde Geschiktheidseisen zoals beschreven in deze paragraaf.

3.3.1 Financiële en economische draagkracht

Bedrijfsaansprakelijkheid

Aansprakelijkheid voor schade toegebracht aan personen dan wel aan zaken die eigendom zijn van De gemeente Hardenberg en waaronder aansprakelijkheid voor eenieder die onder zijn leiding en toezicht werk.

Door het ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart Inschrijver:

dat hij adequaat verzekerd is (wettelijke bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een minimaal verzekerd bedrag van € 2.000.000 per gebeurtenis) voor de uitvoering van de Opdracht en dat hij zich, indien de Overeenkomst met hem wordt gesloten, gedurende de duur van de uitvoering van de Opdracht adequaat verzekerd houdt.

Bewijsmiddelen (**Niet** indienen bij Inschrijving. Pas na verzoek hiertoe verstrekken.)

Een kopie van het polisblad of een verklaring van de verzekeringsmaatschappij waaruit de wettelijke bedrijfsaansprakelijkheid volgt.

3.3.2 Technische bekwaamheid – kerncompetenties – certificering

Kerncompetenties

De gemeente heeft de volgende kerncompetenties vastgesteld die overeenkomen met de ervaring op essentiële punten van de Opdracht:

Kerncompetentie 1:

- Inschrijver heeft ervaring met het runnen/verzorgen van een bedrijfsrestaurant gedurende 2 jaar achtereen waarbij voor minimaal 60 bezoekers per dag, vier (4) werkdagen per week door Inschrijver de lunch wordt verzorgd met een waarde van €100.000 per jaar.

Kerncompetentie 2:

- Inschrijver heeft ervaring met het verzorgen van banqueting gedurende 2 jaar achtereen, wat o.a. bestaat uit lunch- en dinerservice en vergaderservice met een waarde van minimaal €25.000 per jaar.

Door het ondertekenen van het UEA verklaart Inschrijver per hierboven gemelde kerncompetentie minimaal één referentie te hebben die voldoet aan de volgende minimeisen.

- Het onderwerp van de referentie dient vergelijkbaar te zijn met de desbetreffende kerncompetentie;

- De referentie moet uitgevoerd of afgerond zijn in de afgelopen drie jaar voorafgaand aan de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving. Indien gebruik wordt gemaakt van een nog niet (geheel) afgeronde Opdracht mogen uitsluitend de werkelijke gehaalde resultaten van de lopende overeenkomst worden opgegeven en kan niet worden volstaan met een prognose van resultaten.
 - Bij de referenties mag men gebruikmaken van ervaring van een of meerdere onderaannemers mits de onderaannemer(s) bij uitvoering van de onderhavige Overeenkomst wordt/worden ingezet en Inschrijver ook daadwerkelijk over de kennis en ervaring van de betreffende onderaannemer(s) kan beschikken en hiervan ook feitelijk gebruik zal maken bij de uitvoering van de Opdracht.

Certificering

De inschrijver verplicht zich deze Verplichte certificeringen gedurende de gehele looptijd van de nog te sluiten Overeenkomst, inclusief eventuele verlengingsopties, in stand te houden. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om op verzoek of periodiek (bijv. jaarlijks) inzage in de actualiteit en geldigheid van deze certificeringen te verlangen, waarbij non-conformiteit kan leiden tot ontbinding van de Overeenkomst.

Door het ondertekenen van het UEA verklaart Inschrijver te beschikken over de Verplichte certificeringen.

Bij de certificering mag men gebruikmaken van certificering van een of meerdere onderaannemers mits de onderaannemer(s) bij uitvoering van de onderhavige Overeenkomst wordt/worden ingezet en Inschrijver ook daadwerkelijk over de kennis en ervaring van de betreffende onderaannemer(s) kan beschikken en hiervan ook feitelijk gebruik zal maken bij de uitvoering van de Opdracht.

Duurzaamheid: ISO 14001

De Inschrijver dient te beschikken over een NEN-EN-ISO 14001 gecertificeerd milieumanagementsysteem of een gelijkwaardig gecertificeerd milieumanagementsysteem. Het certificaat dient te zijn afgegeven door een gecertificeerde instelling, geaccrediteerd door een nationale accreditatieinstelling. In Nederland is dat de Raad van Accreditatie.

Kwaliteitsborging ISO 9001-2015

De Inschrijver dient te beschikken over een NEN-EN-ISO 9001:2015 gecertificeerd kwaliteitssysteem of een gelijkwaardig gecertificeerd kwaliteitssysteem. Het certificaat dient te zijn afgegeven door een gecertificeerde instelling, geaccrediteerd door een nationale accreditatieinstelling. In Nederland is dat de Raad voor Accreditatie.

HACCP

De inschrijver beschikt over een geldig en aantoonbaar voedselveiligheidssysteem dat is gebaseerd op de principes van HACCP. Dit systeem waarborgt dat alle processen met betrekking tot de bereiding, opslag en distributie van voedingsmiddelen voldoen aan de geldende wet- en regelgeving en voedselveiligheidsnormen.

Het voedselveiligheidssysteem van de inschrijver is bij voorkeur gecertificeerd volgens een erkende norm, zoals ISO 22000, FSSC 22000 of een gelijkwaardige HACCP-gebaseerde certificering.

Bewijsmiddelen (**Wel** indienen bij Inschrijving)

Referentie

Iedere kerncompetentie dient te worden aangetoond door middel van één referentie.

Indien in één referentie meerdere kerncompetenties tot uiting komen die voldoen aan de gestelde eisen, mag u voor die kerncompetenties dezelfde referentie gebruiken.

Bewijsmiddelen (**Niet** indienen bij Inschrijving. Pas na verzoek hiertoe verstrekken.)

Certificaten

1. Kopie van het originele en geldige ISO 14001 certificaat
2. Kopie van het originele en geldige ISO-9001-2015 certificaat
3. Kopie van het originele en geldige HACCP-certificaat

De gemeente behoudt zich het recht voor zo nodig referenties en certificaten op juistheid en volledigheid te controleren en zonder tussenkomst en/of toestemming van Inschrijver contact op te nemen met een of meer referenties. Inschrijvingen van partijen die niet aan deze eis voldoen, worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

3.3.3 Beroepsbevoegdheid

De gemeente vereist dat de winnende Inschrijver bevoegd is zijn beroep uit te oefenen. De gemeente kan de winnende Inschrijver om die reden verzoeken aan te tonen dat hij volgens de voorschriften van de lidstaat waar hij is gevestigd, in het beroepsregister of in het handelsregister is ingeschreven, of een verklaring onder ede of een attest te verstrekken.

In geval van een Samenwerkingsverband (combinatie) wordt Ingeschreven, dient iedere deelnemer aan het Samenwerkingsverband afzonderlijke bovenstaande in te dienen.

Bewijsmiddelen (**Wel** indienen bij Inschrijving)

Om rechtsgeldigheid van de ondergetekende (eigen) verklaringen en bewijsmiddelen te kunnen vaststellen is het noodzakelijk om een recent en actueel (**maximaal 6 maanden oud**), terug te rekenen vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving) uittreksel(s) uit het Handelsregister of een soortgelijke organisatie conform het gestelde in artikel 2.98 Aw te overleggen. Uit het uittreksel dient de rechtsgeldigheid van de ondertekenaar te blijken.

Mocht degene die de (eigen) verklaring en bewijsstukken heeft ondertekend, niet voorkomen op het uittreksel, dan dient uit een door degene die wel op het uittreksel voorkomt bij wijze van volmacht opgestelde verklaring te blijken dat de ondertekenaar bevoegd is de Inschrijving rechtsgeldig te binden op het moment van ondertekening.

3.3.4 Russische betrokkenheid

De Gemeente wil vanwege het ingestelde sanctiepakket tegen Rusland geen opdrachten meer gunnen aan Russische partijen. U verklaart conform de Sanctieverordening (EU) 833/2014 jo. 2022/576 dat er geen sprake is van Russische betrokkenheid bij de voorbereiding van de inschrijving en de uitvoering van de Opdracht. De verklaring is bijgesloten in de bijlage en dient op verzoek, na voorlopige gunning, ondertekend te worden ingeleverd.

3.3.5 Door winnende Inschrijver na verzending gunningsbeslissing

De bewijsstukken (welke op verzoek worden gevraagd) moeten door de winnende Inschrijver binnen vijf (5) dagen overlegd te worden aan De gemeente na verzending van de gunningsbeslissing om in aanmerking te komen voor het sluiten van de Overeenkomst.

De gemeente behoudt zich het recht voor om van de (winnende) Inschrijver(s) de bewijsstukken op te vragen zoals bedoeld in 'Controle van uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en selectiecriteria' van de Aw.

Indien de winnende Inschrijver een beroep op een derde heeft gedaan (blijkens Deel II C en D van het UEA) teneinde aan de stelde eis onder §3.3.1 van dit Beschrijvend document te voldoen dan valt onder deze bewijsstukken ook een 'Verklaring terbeschikkingstelling'. In deze verklaring geeft de derde aan zijn materiaal, personeel en middelen vrijelijk ter beschikking te stellen aan de winnende Inschrijver voor de uitvoering van de Overeenkomst voortvloeiende uit de onderhavige aanbesteding.

4. Gunningscriterium

Gunning vindt plaats aan de inschrijver die de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan. Het gunningscriterium voor deze aanbesteding betreft De Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI). Deze wordt vastgesteld op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

De beoordeling vindt plaats op basis van het Puntensysteem. Deze aanpak hanteert een puntenwaardering voor de verschillende kwaliteitsonderdelen en de prijs.

De verdeling tussen prijs en kwaliteit is als volgt.

Sub-gunningscriteria	Punten
1. Prijs	20
2. Kwaliteit	80
Totaal	100

4.1 Prijs

De Inschrijving voor de aanbesteding vindt plaats op basis van een fixed price-aanpak. Dit betekent dat Opdrachtnemer een vast, vooraf bepaald beschikbaar budget krijgt om de reguliere bedrijfscatering uit te voeren; alle Inschrijvers worden op deze basis als gelijkwaardig beschouwd en er wordt geen onderscheid gemaakt in inschrijfprijzen op hoofdcontractniveau.

Toch wordt er ook een prijselement in de gunning meegenomen. Bij Inschrijfprijs wordt gekeken naar de verrekenprijzen die gehanteerd worden in het werkcafé en voor de banqueting.

Hoe lager de verrekenprijzen die Inschrijver in het werkcafé en voor de banqueting in rekening brengt, des te meer prijspunten Inschrijver kan scoren op het gunningscriterium Prijs.

4.1.1 Beoordelingsmethode prijs

De beoordeling van de inschrijvingsprijs vindt plaats op basis van een relatieve methode, waarbij de laagste prijs de maximale score behaalt. De overige Inschrijvers ontvangen een gewogen score op basis van de verhouding tussen hun inschrijvingsprijs en de laagste inschrijvingsprijs.

De score voor het onderdeel prijs wordt berekend volgens onderstaande formule:

$$\text{Score prijs} = \left(\frac{\text{laagste inschrijvingsprijs}}{\text{inschrijvingsprijs}} \right)^k \times \text{maximaal aantal punten}$$

Waarbij:

- $k = 20$ (vermogensfactor)

- Een hogere waarde van k resulteert in een grotere spreiding tussen de scores, waardoor prijsverschillen zwaarder meewegen in de totaalscore.
- De inschrijver met de laagste prijs behaalt het maximale aantal punten.

Rekenvoorbeeld:

Maximale score: 20 punten

Laagste inschrijfprijs: €84.000

Inschrijfprijs: €89.000

Vermogensfactor: 20

$$\text{Score} = 20 \times (84.000/89.000)^{20} = 6,29$$

Het behaalde aantal punten wordt afgerond op twee decimalen.

4.1.2 Randvoorwaarden prijs

Met als randvoorwaarden bij het indienen van een Inschrijving:

- Voor het onderdeel 'Prijs' geldt dat de ~~beoordelingssom~~ **inschrijvingsprijs**, waarvoor conform het Prijzenblad is ingeschreven, als grondslag zal dienen.
- Opgegeven prijzen in het Prijzenblad zijn niet vatbaar voor wijzigingen gedurende de looptijd van de Overeenkomst met uitzonderingen van indexaties zoals vastgesteld in het Programma van Eisen.
- Het indienen van een irreële Inschrijving of een manipulatieve Inschrijving is verboden. Dergelijke Inschrijvingen worden terzijde gelegd worden door de Opdrachtgever en komen niet in aanmerking voor gunning van de Opdracht.

4.2 Kwaliteitsonderdelen

'Kwaliteit' is onderverdeeld in 4 kwaliteitsonderdelen, deze zijn weergegeven in onderstaande tabel:

Kwaliteitsonderdelen	Maximaal aantal punten
K.1 Aanbod en uitstraling	35
K.2 Duurzaam en verantwoord inkopen	20
K.3 Organisatie en aansturing dienstverlening	15
K.4 Gast- en klanttevredenheid	10
Totaal	80

De Inschrijver dient de uitwerking van de gunningscriteria **anoniem** in te dienen. In de ingediende plannen en bijlagen mag op geen enkele wijze herleidbaar zijn om welke Inschrijver het gaat. Dit betekent dat er geen kenbare bedrijfsnaam, logo, merk, website-adres, interne projectnummer of andere identificeerbare elementen in de documenten mogen voorkomen die rechtstreeks of indirect de identiteit van de Inschrijver blootgeven. Inzendingen die niet voldoen aan deze anonimiteitseis kunnen leiden tot een afwijzing van de inschrijving

4.2.1 Kwaliteitsonderdeel 1: Aanbod en uitstraling

Met dit kwaliteitscriterium zal de Opdrachtgever inzicht krijgen in het aangeboden cateringconcept en de wijze waarop de Inschrijver een aantrekkelijke, eigentijdse en gastgerichte aanduiding geeft aan de cateringdienstverlening in het gemeentehuis. De nadruk ligt op het aanbod, variatie, beleving, creativiteit en het inspelen op de behoeften van verschillende gebruikersgroepen.

De Inschrijving wordt beoordeeld op de kwaliteit van het aangeboden cateringconcept. Hierbij staan de uitstraling, het assortiment, de creativiteit en de mate waarin ingespeeld wordt op dieet- en allergiewensen centraal. Houdt hierbij rekening met de gehele looptijd van het contract. In uw plan gaat u ten minste in op de volgende onderwerpen:

- Cateringconcept en assortiment: Beschrijf het cateringconcept dat u introduceert en geef inzicht in de variatie en afwisseling binnen het aanbod. Geef daarbij ook aan op welke wijze u een gezond voedingspatroon stimuleert.
- Uitstraling en presentatie: Licht toe hoe de signing, presentatie en inrichting bijdragen aan een aantrekkelijke herkenbare en blijvend eigentijdse uitstraling.
- Trends en ontwikkelingen: Beschrijf hoe u inspeelt op trends en ontwikkelingen in voeding en hospitality en hoe dit wordt vertaald in het cateringconcept.
- Dieet- & allergiewensen: Beschrijf op welke wijze u proactief inspeelt op de behoeften van (kleine) groepen gebruikers met specifieke wensen of dieetvereisten.
- Gebruik en gastenspreiding werkcafé: Op welke wijze zorgt u ervoor dat er optimaal en evenwichtig gebruik wordt gemaakt van het werkcafé, zodat medewerkers van de gemeente verspreid over de middagpauze van de lunchvoorzieningen gebruikmaken en piekmomenten in de bezetting worden voorkomen.

Beantwoording K.1

De beantwoording dient op maximaal drie (3) pagina's A4 te worden verwoord, met gebruik van leesbaar lettertype (Corbel, grootte 11, regelafstand 1.0). Naast de tekstuele beantwoording is het toegestaan drie (3) pagina's A4 toe te voegen met foto's/afbeeldingen om het concept of praktijkvoorbeelden te visualiseren. Te veel ingediende pagina's worden niet beoordeeld. Het toevoegen van een voorblad/inhoudsopgave is niet toegestaan.

4.2.2 Kwaliteitsonderdeel 2: Duurzaam en verantwoord inkopen

De gemeente hecht grote waarde aan maatschappelijk verantwoord ondernemen en het stimuleren van een duurzame en verantwoorde bedrijfsvoering binnen de cateringdienstverlening. Inschrijver wordt uitgedaagd een plan te schrijven waarbij aandacht is voor korte ketens, lokale samenwerking, afvalreductie en verantwoorde verpakkingen. In uw plan gaat u ten minste in op de volgende onderwerpen:

- Duurzame inkoop en korte ketens: Beschrijf waarin u duurzame, biologische en/of regionaal geproduceerde producten toepast binnen het assortiment. Licht toe hoe leveranciers worden geselecteerd op basis van duurzame grondstoffen, herkomst en bijdrage aan korte ketens.
- Lokale samenwerking en maatschappelijke impact: Geef aan hoe u actief samenwerkt met lokale producenten en sociale ondernemingen. Beschrijf hoe deze samenwerking waarde toevoegt aan de regio. Er is een lijst op te vragen bij Opdrachtgever met geïnteresseerde ondernemers.
- Zero waste en afvalreductie: Beschrijf maatregelen ter voorkoming van voedselverspilling, inclusief het gebruik van portiegroottes, hergebruik van reststromen of donatie van overschotten.
- Verpakkingsmaterialen en circulariteit: Geef aan hoe u gebruikmaakt van herbruikbare of biologisch afbreekbare verpakkingen en hoe u het gebruik van wegwerpmaterialen tot een minimum beperkt.
- Duurzame samenwerking: Op welke wijze neemt inschrijver een proactieve en ondernemende houding.

Beantwoording K.2

De beantwoording dient op maximaal twee (2) pagina's A4 te worden verwoord, met gebruik van leesbaar lettertype (Corbel, grootte 11, regelafstand 1.0). Te veel ingediende pagina's worden niet beoordeeld. Het toevoegen van een voorblad/inhoudsopgave is niet toegestaan en telt niet mee voor het maximaal aantal pagina's.

4.2.3 Kwaliteitsonderdeel 3: Organisatie en aansturing dienstverlening

De gemeente hecht grote waarde aan een goed georganiseerde en professionele aansturing van de cateringdienstverlening, waarbij de dienstverlener een duidelijke structuur aanbrengt in de organisatie, communicatie en samenwerking. Met dit gunningscriterium wordt gekeken hoe de Inschrijver de dienstverlening inricht, stuurt en aanpast, zodat De gemeente optimaal ontzorgd wordt en de kwaliteit van de dienstverlening blijvend op peil blijft. In uw plan gaat u ten minste in op de volgende onderwerpen:

- Organisatie en aansturing: Beschrijf hoe u de dienstverlening organiseert en aanstuurt, inclusief rollen en verantwoordelijkheden binnen uw organisatie. Licht toe hoe u zorgt voor

een duidelijk aanspreekpunt en structurele afstemming met De gemeente en daarmee De gemeente ontzorgd.

- Inspelen op gemeentelijke behoeften in dynamiek: geef aan hoe u uw dienstverlening afstemt op de specifieke wensen en omstandigheden van De gemeente. Beschrijf hoe u flexibel inspeelt op aanvragen die niet onder de standaard dienstverlening valt.

Beantwoording K.3

De beantwoording dient op maximaal ~~één (1)~~ twee (2) pagina's A4 te worden verwoord, met gebruik van leesbaar lettertype (Corbel, grootte 11, regelafstand 1.0). Te veel ingediende pagina's worden niet beoordeeld. Het toevoegen van een voorblad/inhoudsopgave is niet toegestaan en telt niet mee voor het maximaal aantal pagina's.

4.2.4 Kwaliteitsonderdeel 4: Gast- en klanttevredenheid

De gemeente hecht grote waarde aan een positieve gast- en klantbeleving en wil een cateringdienstverlening die continu aandacht heeft voor tevredenheid, kwaliteit en verbetering. Met dit gunningscriterium wordt gekeken hoe de Inschrijver systematisch de gast- en klanttevredenheid meet, signalen oppakt en structureel optreedt om afwijkingen te herstellen en verbeteringen door te voeren. In uw plan gaat u ten minste in op de volgende onderwerpen:

- Beschrijf hoe u gedurende de looptijd van het contract de gast- en klanttevredenheid meet, hoe u afwijkingen signaleert en welke acties u neemt om deze structureel te herstellen of verbeteren.
- Beschrijf hoe medewerkers van De gemeente betrokken worden bij het creëren van een positieve gastbeleving.

Beantwoording K.4

De beantwoording dient op maximaal één (1) pagina's A4 te worden verwoord, met gebruik van leesbaar lettertype (Corbel, grootte 11, regelafstand 1.0). Te veel ingediende pagina's worden niet beoordeeld. Het toevoegen van een voorblad/inhoudsopgave is niet toegestaan en telt niet mee voor het maximaal aantal pagina's.

4.2.5 Beoordelingskader

De kwaliteitsonderdelen worden eerst door het beoordelingsteam individueel beoordeeld. Vervolgens zal, per kwaliteitsonderdeel in consensus één cijfer worden toegekend op basis van de volgende tabel:

Beoordeling kwalitatieve onderdelen		
Waardering	Percentage	Uitleg
Uitmuntend	100%	Zeer veel tot maximale toegevoegde waarde voor De gemeente.
Goed	80%	Veel toegevoegde waarde voor De gemeente.
Voldoende	55%	Afdoende toegevoegde waarde voor De gemeente.
Matig	25%	Geringe toegevoegde waarde voor De gemeente.
Onvoldoende	0%	Geen toegevoegde waarde voor De gemeente.

Aandachtspunten die worden gehanteerd bij de beoordeling:

- De mate waarin Inschrijver compleet is in de beantwoording (een antwoord is compleet als alle onderwerpen uit de vraagstelling terugkomen en daarbij het antwoord volledig is);
- De mate waarin de uitwerking en acties van Inschrijver concreet geformuleerd zijn;
- De mate waarin de uitwerking van Inschrijver realistisch en haalbaar is;
- De mate waarin het antwoord aansluit bij de omschreven doelstellingen;
- De mate waarin De gemeente wordt ontzorgd;
- Mate waarin de plannen vertrouwen geeft dat inschrijver zijn aangeboden aanpak kan realiseren.
- De mate waarin het antwoord in positieve zin onderscheidend is.

De gewogen punten worden berekend door het percentage van de waardering te vermenigvuldigen met de maximale punten per kwaliteitsonderdeel.

4.2.6 Beoordelingscommissie

Ten behoeve van de beoordeling is een deskundige beoordelingscommissie samengesteld uit verschillende disciplines en rollen van of namens het cluster Facilitair management. De kwaliteitsonderdelen worden zonder voorkennis van de prijzen en identiteit van Inschrijver beoordeeld door de beoordelingscommissie. Een inkoopadviseur van De gemeente begeleidt het beoordelingsproces en beoordeelt onafhankelijk van het beoordelingsteam de prijzen.

4.3 Eindbeoordeling

Voor elke Inschrijver worden de gewogen scores per Kwaliteitsonderdeel opgeteld tot een cumulatieve score voor de gunningscriteria. Per kwaliteitsonderdeel wordt de score afgerond op twee decimalen.

Rekenvoorbeeld:

$K1 \text{ behaalde punten} + K2 \text{ behaalde punten} + K3 <\text{behaalde punten}> + K4 <\text{behaalde punten}> + \text{prijs} <\text{behaalde punten}> = \text{totaal aantal punten}$

De gemeente is voornemens de Inschrijver met de meeste aantal punten te contracteren. Indien meerdere inschrijvingen een gelijk aantal punten behalen, bepalen de score(s) van de volgende kwaliteitsonderdelen (in geplateerde volgorde) wie de nummer 1 in de ranking wordt:

1. Score kwaliteitsonderdeel 1 (hoe hoger hoe beter), indien dan nog gelijk vervolgens op;
2. Score kwaliteitsonderdeel 2 (hoe hoger hoe beter), indien dan nog gelijk vervolgens op;
3. Score kwaliteitsonderdeel 3 (hoe hoger hoe beter), indien dan nog gelijk vervolgens op;
4. Score kwaliteitsonderdeel 4 (hoe hoger hoe beter), indien dan nog gelijk vervolgens op;
5. De inschrijfsom (hoe lager hoe beter).

Indien er dan nog een gelijke score is dan bepaalt een loting, eventueel in het bijzijn van de desbetreffende Inschrijvers, de ranking.

Wanneer na beoordeling of na het voornemen tot gunnen blijkt dat de Inschrijving die als nummer 1 is geëindigd ongeldig is dan wordt de rangorde opnieuw bepaald indien de terzijde gelegde Inschrijver de laagste prijs had ingediend (en de punten van de andere Inschrijver hieraan gerelateerd waren). De behaalde scores op het sub-gunningscriterium 'Prijs' wordt dan opnieuw berekend en opgeteld bij de reeds toegekende scores op het sub-gunningscriterium 'Kwaliteit'.

5. Bijlagen

De volgende bijlagen zijn in TenderNed toegevoegd onder het tabblad 'bijlagen'.

- Bijlage 1: Checklist in te dienen documenten
- Bijlage 2: Programma van Eisen
- Bijlage 2a: Overzicht cateringmedewerkers
- Bijlage 2b: Inventarisatielijst cateringafdeling 2026
- Bijlage 3: Prijzenblad
- Bijlage 4: Uniform Europees Aanbestedingsdocument
- Bijlage 5: Referentieformulier
- Bijlage 6: VNG model Algemene Voorwaarden
- Bijlage 7: Concept overeenkomst
- Bijlage 8: Concept wachtkamerovereenkomst
- Bijlage 9: Werkwijze Social Return
- Bijlage 10: Verklaring geen Russische betrokkenheid