

## Beschrijvend document

*Europese aanbesteding volgens de openbare procedure*

### 'Receptiediensten'

<b>Aanbestedende dienst</b>	<b>Datum</b>	
GGD Zaanstreek-Waterland & Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland	15 april 2026	
<b>Kenmerk</b>	<b>Status</b>	<b>Versie</b>
VRZW / GGDZW - EOA-receptiediensten 2026	Definitief	1.0
<b>CPV-code:</b>		
79992000-4 – Receptiediensten		
79710000-4 – Beveiligingsdiensten		

## Inhoud

<b>1.</b>	<b>Inleiding .....</b>	<b>4</b>
1.1	Algemeen.....	4
1.2	Leeswijzer.....	4
1.3	Opdrachtgever.....	4
1.4	Doel van de aanbesteding .....	5
1.5	Aard van de opdracht.....	6
1.6	Omvang van de opdracht .....	7
1.7	Contactgegevens .....	7
1.8	TenderNed.....	8
1.9	Vertrouwelijkheid en geheimhouding .....	8
<b>2.</b>	<b>Technische beschrijving en uitvoeringsvoorwaarden .....</b>	<b>9</b>
2.1.1	Gebruik merknamen of typen .....	9
2.2	Beschrijving van de opdracht .....	9
2.3	Overeenkomst .....	9
<b>3.</b>	<b>De aanbestedingsprocedure .....</b>	<b>11</b>
3.1	Planning.....	11
3.2	Inlichtingen .....	11
3.2.1	Melden tegenstrijdigheden, onduidelijkheden, onjuistheden en/of onvolkomenheden .....	12
3.3	De inschrijving.....	12
3.3.1	Vaststellen volledigheid en geldigheid van de inschrijving .....	13
3.4	Gunningsbeslissing.....	14
3.5	Klachtafhandeling .....	14
<b>4.</b>	<b>Eisen aan de inschrijver .....</b>	<b>15</b>
4.1	Algemene informatie .....	15
4.2	Uitsluitingsgronden .....	15
4.2.1	Uitsluitingsgrond Russische ondernemingen.....	16
4.3	Geschiktheidseisen (financiële en economische draagkracht) .....	16
4.3.1	Financiële en economische draagkracht.....	16
4.3.2	Afdekking aansprakelijkheidsrisico's .....	17
4.4	Geschiktheidseisen (technische en beroepsbekwaamheid) .....	17
4.4.1	Ervaring inschrijver .....	17
4.4.2	Beroepsbevoegdheid .....	18
4.4.3	Technische en beroepsbekwaamheid .....	18
4.5	Inschrijven door middel van een samenwerkingsverband en onderaannemers.....	18
4.5.1	Inschrijven namens een samenwerkingsverband.....	19
4.5.2	Inschrijven met behulp van onderaannemer(s) .....	19
<b>5.</b>	<b>Beoordeling .....</b>	<b>21</b>
5.1	Gunningscriteria .....	21
5.1.1	Gunningscriterium prijs (P): Prijs .....	21
5.1.2	Gunningscriterium kwaliteit: Plan van aanpak .....	22
5.1.3	Sancties bij niet behalen van kwaliteitscriteria.....	25
5.2	Beoordelingsmethode.....	26
5.2.1	Beoordelingsteam.....	27
5.2.2	Werkwijze beoordeling.....	27
5.2.3	Maximaal aantal pagina's .....	27
5.2.4	Eindscore.....	27
<b>6.</b>	<b>Juridisch kader.....</b>	<b>28</b>
6.1	Voorwaarden voor indienen van een inschrijving.....	28

6.1.1	Voorwaarden .....	28
6.1.2	Voorwaardelijke, onvolledige en/of ongeldige inschrijving .....	28
6.1.3	Stoppen van de aanbesteding .....	28
6.1.4	Status informatie.....	28
6.1.5	Uitsluiting van inschrijvers.....	29
6.1.6	Medewerking onderzoek .....	29
6.1.7	Aantal malen een inschrijving indienen.....	29
6.1.8	Eigendomsrechten.....	29
6.2	Rechtsmiddel.....	30
	Overzicht bijlagen.....	31

## 1. Inleiding

### 1.1 Algemeen

Dit beschrijvend document betreft de Europese openbare aanbesteding 'Receptiediensten' van de Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland (VrZW) en de GGD Zaanstreek-Waterland (GGDZW), hierna gezamenlijk: de aanbestedende diensten. VrZW treedt in deze aanbestedingsprocedure op als penvoerder.

Het document dient als basis voor het indienen van een inschrijving. Het bevat zowel een beschrijving van de uit te voeren opdracht als de procedure waarop de aanbesteding is gebaseerd en de voorwaarden waaraan inschrijvers en hun inschrijving moeten voldoen.

Gezien de aard en geraamde omvang van de opdracht volgt de aanbestedende dienst een openbare aanbestedingsprocedure conform de Aanbestedingswet 2012.

### 1.2 Leeswijzer

- Hoofdstuk 1: Introductie van de aanbestedende dienst en algemene informatie over de aanbesteding.
- Hoofdstuk 2: Inhoudelijke beschrijving van de opdracht.
- Hoofdstuk 3: Toelichting op de planning en communicatiemogelijkheden.
- Hoofdstuk 4: Eisen aan de inschrijver en de inschrijving.
- Hoofdstuk 5: Gunningscriteria en de beoordelingswijze van de inschrijving.
- Hoofdstuk 6: Beschrijving van aanvullende (juridische) voorwaarden.

### 1.3 Opdrachtgever

#### **GGD Zaanstreek-Waterland**

Ongeveer 377 GGD-medewerkers werken iedere dag aan de bescherming, bewaking en bevordering van de gezondheid en de veiligheid van de ruim 325.000 inwoners in de regio Zaanstreek-Waterland. Het werkgebied omvat de gemeenten Edam-Volendam, Landsmeer, Oostzaan, Purmerend, Waterland, Wormerland, Zaanstad. De medewerkers voeren alle taken deskundig, proactief, samenwerkend en ondernemend uit; dit zijn tevens de kernwaarden waar de GGD voor staat. De GGD is verdeeld in vier afdelingen sectoren:

- Preventie, zorg en veiligheid.
- Jeugdgezondheidszorg.
- Infectieziektebestrijding.
- Bedrijfsvoering.

De meeste medewerkers werken bij Jeugdgezondheidszorg (ongeveer 211), die werken vanuit 15 verschillende locaties in ons werkgebied.

#### **Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland**

De Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland (VrZW) werkt 24/7 aan de veiligheid van inwoners, bedrijven en instellingen. We beperken risico's, treden daadkrachtig op bij incidenten en beheersen rampen en crises – samen met gemeenten, hulpdiensten en ketenpartners.

We voeren taken uit namens zeven gemeenten op het gebied van brandweezorg, risicobeheersing, crisisbeheersing, geneeskundige hulpverlening en de meldkamer. De burgemeesters vormen ons Algemeen Bestuur.

De wereld verandert snel. Langdurige en opeenvolgende crises, zoals de coronapandemie en opvang van vluchtelingen, vragen om een robuuste, flexibele crisisorganisatie. Ook binnen de brandweezorg ontstaan nieuwe uitdagingen door Europese regelgeving, stedelijke verdichting en strengere veiligheidseisen.

Daarom bouwen we aan een toekomstbestendige organisatie: inclusief, duurzaam en vitaal – waarin medewerkers worden ondersteund om het beste uit zichzelf te halen.

### **Samenwonen**

De Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland (VrZW) en de GGD Zaanstreek-Waterland (GGDZW) zullen naar verwachting medio 2027<sup>6</sup> gezamenlijk gehuisvest worden in het pand aan het Prins Bernhardplein 112 te Zaandam. In aanloop naar deze gezamenlijke huisvesting wordt reeds intensief samengewerkt op diverse bedrijfsvoeringsprocessen.

In dat kader kiezen VrZW en GGDZW ervoor om de receptie- en hospitalitydiensten gezamenlijk aan te besteden. Hiermee wordt beoogd een eenduidige, professionele en veilige publieksontvangst te realiseren binnen de gezamenlijke huisvesting.

Met deze gezamenlijke aanbesteding wordt invulling gegeven aan een doelmatige inrichting van de dienstverlening, waarbij efficiencyvoordelen worden benut en tegelijkertijd recht wordt gedaan aan de specifieke taken en verantwoordelijkheden van beide organisaties.

## **1.4 Doel van de aanbesteding**

De Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland (VrZW) en de GGD Zaanstreek-Waterland (GGDZW) hebben met deze aanbesteding als doel het contracteren van één opdrachtnemer voor het uitvoeren van receptie- en hospitalitydiensten, met een beperkte beveiligingscomponent, binnen de gezamenlijke huisvesting aan het Prins Bernhardplein te Zaandam.

De opdracht betreft primair receptiedienstverlening. Werkzaamheden met een beveiligingskarakter (zoals open- en sluitrondes) zijn ondersteunend en ondergeschikt aan de receptiefunctie en maken geen zelfstandige beveiligingsopdracht uit. Structurele objectbeveiliging, surveillancediensten en alarmopvolging maken expliciet geen onderdeel uit van deze opdracht

De aanbesteding heeft tot doel een opdrachtnemer te selecteren die in staat is om op een professionele, gastvrije en veilige wijze invulling te geven aan de publieksfunctie van beide organisaties, waarbij continuïteit en kwaliteit van dienstverlening centraal staan.

De aanbesteding leidt tot de selectie van een opdrachtnemer die voldoet aan de gestelde eisen en die de dienstverlening uitvoert overeenkomstig de volgende doelstellingen:

1. Professionele publieksontvangst  
Het realiseren van een gastvrije, representatieve en eenduidige ontvangst van bezoekers, waarbij bezoekers correct worden geregistreerd, geïnformeerd en doorverwezen.
2. Veiligheid en beheersing  
Het waarborgen van een veilige en gecontroleerde toegang tot het gebouw, inclusief het

signaleren van afwijkingen en het handelen conform de geldende veiligheids- en escalatieprocedures.

3. Continuïteit van dienstverlening  
Het borgen van een stabiele en betrouwbare bezetting van de receptiefunctie, inclusief adequate vervanging bij uitval van personeel, zodat de dienstverlening zonder onderbreking wordt voortgezet.
4. Omgang met spanningsgevoelige situaties  
Het adequaat omgaan met bezoekers in spanningsvolle of risicovolle situaties, waarbij medewerkers beschikken over de juiste vaardigheden en handelen conform de door opdrachtgever vastgestelde protocollen.
5. Samenwerking en integratie  
Het realiseren van een goede samenwerking met de interne organisatie van VrZW en GGDZW, waaronder facilitair management en de BHV-structuur, zodat de dienstverlening naadloos aansluit op de bedrijfsvoering.
6. Kwaliteit en ontwikkeling  
Het leveren en borgen van een consistent kwaliteitsniveau gedurende de gehele contractperiode, inclusief het signaleren van verbeterpunten en het doen van verbetervoorstellen.
7. Doelmatigheid  
Het realiseren van een doelmatige inzet van middelen door gunning op basis van de Beste Prijs-Kwaliteitverhouding (BPKV), waarbij prijs en kwaliteit in evenwicht zijn.

## 1.5 Aard van de opdracht

De onderhavige aanbesteding betreft één geïntegreerde opdracht voor het uitvoeren van receptie- en hospitalitydiensten, met een beperkte beveiligingscomponent, ten behoeve van de gezamenlijke huisvesting van de Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland (VrZW) en de GGD Zaanstreek-Waterland (GGDZW).

Er is sprake van een samenvoeging van de behoefte van beide organisaties in één aanbestedingsprocedure.

Overeenkomstig artikel 1.5 van de Aanbestedingswet 2012 wordt gemotiveerd waarom de opdracht niet wordt verdeeld in percelen.

De motivering hiervoor is als volgt:

### a. Samenhang van de opdracht

De receptiedienstverlening en de bijbehorende beperkte beveiligingscomponent (open- en sluitronde) vormen één samenhangend geheel en worden uitgevoerd binnen één operationeel proces op één locatie. De werkzaamheden zijn functioneel en organisatorisch met elkaar verbonden.

### b. Markt en MKB-toegang

De opdracht is qua aard en omvang toegankelijk voor het midden- en kleinbedrijf. Inschrijvers kunnen gebruik maken van onderaannemers, bijvoorbeeld voor de beveiligingscomponent. De keuze om de opdracht niet te splitsen vormt geen onevenredige belemmering voor markttoegang.

### c. Organisatorische en uitvoeringsrisico's

Het opdelen van de opdracht in meerdere percelen zou leiden tot meerdere opdrachtnemers binnen

één publieksfunctie. Dit brengt risico's met zich mee voor de continuïteit van de dienstverlening, de dagelijkse aansturing en de eenduidige verantwoordelijkheid bij incidenten of spanningsgevoelige situaties.

Gelet op het voorgaande wordt de opdracht als één geïntegreerde opdracht in de markt gezet. Er wordt één (1) opdrachtnemer gecontracteerd die verantwoordelijk is voor de volledige uitvoering van de dienstverlening.

## 1.6 Omvang van de opdracht

De opdracht betreft het uitvoeren van receptie- en hospitalitydiensten, met een beperkte beveiligingscomponent, ten behoeve van de gezamenlijke huisvesting van de Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland (VrZW) en de GGD Zaanstreek-Waterland (GGDZW) aan het Prins Bernhardplein te Zaandam.

De geraamde opdrachtwaarde bedraagt circa € 1.680.000 exclusief btw over de volledige looptijd van de overeenkomst, inclusief verlengingsopties.

De maximale opdrachtwaarde (plafondwaarde) bedraagt € 1.850.000 en vormt een bovengrens voor de totale afname gedurende de looptijd van de overeenkomst.

Overschrijding is uitsluitend toegestaan indien en voor zover dit is toegestaan op grond van artikel 2.163c van de Aanbestedingswet 2012

De overeenkomst heeft een initiële looptijd van vier (4) jaar, met twee (2) optionele verlengingen van telkens twee (2) jaar.

De omvang van de dienstverlening is gebaseerd op een zo zorgvuldig mogelijke raming van de benodigde inzet van personeel, uitgaande van:

- Inzet van receptiepersoneel gedurende kantooruren;
- opening van het gebouw in de ochtend;
- inzet van een medewerker met beveiligingsbevoegdheden in de avonduren;
- uitvoering van open- en sluitrondes.

De in de aanbestedingsstukken opgenomen uren, inzet en aantallen betreffen een indicatieve raming.

De opgenomen omvang is indicatief en gebaseerd op de huidige inzichten. De daadwerkelijke afname kan hiervan afwijken, zonder dat opdrachtnemer daaraan rechten kan ontlennen

Opdrachtgever is niet verplicht de geraamde omvang volledig af te nemen.

Wijzigingen in de omvang van de dienstverlening vinden uitsluitend plaats binnen de kaders van de in de overeenkomst opgenomen herzieningsclausule, conform artikel 2.163c van de Aanbestedingswet 2012.

## 1.7 Contactgegevens

Alle correspondentie met betrekking tot deze aanbesteding, inclusief vragen over de inhoud van dit beschrijvend document, verloopt uitsluitend via onderstaande contactpersonen en via TenderNed. De contactpersonen voor de aanbesteding zijn:

Naam	mevrouw H. Benkhrafa 06 27591206
Functie	Inkoopadviseur
Naam	Mevrouw D. van de Bilt
Functie	Inkoopadviseur

Het is strikt verboden, op straffe van uitsluiting, om medewerkers van de aanbestedende dienst te benaderen of op enige wijze contact met hen op te nemen om informatie over deze aanbesteding te verkrijgen.

### 1.8 TenderNed

De aanbesteding wordt elektronisch uitgevoerd via TenderNed (zie [www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl)). Zie voor meer informatie hierover [Inschrijven op een openbare aanbesteding | TenderNed](#)

Een inschrijving kan uitsluitend via TenderNed worden ingediend. De aanbestedende dienst is op geen enkele wijze verantwoordelijk voor het gebruik van TenderNed door inschrijver en wijst iedere vorm van aansprakelijkheid nadrukkelijk van de hand.

In het geval informatie tussen TenderNed en beschrijvend document inclusief bijlagen met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert de meest recente informatie en vervolgens het beschrijvend document.

**LET OP:** Om een inschrijving via TenderNed in te kunnen dienen is e-Herkenning noodzakelijk. Het aanvragen hiervan kan een aantal dagen duren. Voor meer informatie over het aanvragen van e-Herkenning wordt verwezen naar: [Stappenplan onderneming registreren op TenderNed](#)

### 1.9 Vertrouwelijkheid en geheimhouding

Dit beschrijvend document bevat vertrouwelijke informatie en moet door de ontvanger als zodanig worden behandeld. De verstrekte informatie mag uitsluitend worden gebruikt in het kader van deze aanbestedingsprocedure.

Alle ingediende inschrijvingen worden na ontvangst eigendom van de aanbestedende dienst en zullen vertrouwelijk worden behandeld.

## 2. Technische beschrijving en uitvoeringsvoorwaarden

Inschrijvers dienen zich onvoorwaardelijk te conformeren aan de gestelde eisen die zijn opgenomen in dit aanbestedingsdocument inclusief bijlagen waaronder maar niet uitsluitend het programma van eisen, de overeenkomst en de van toepassing verklaarde inkoopvoorwaarden.

Met het inschrijven op deze aanbesteding stemt inschrijver in met de betreffende eisen en de voorgeschreven werkwijze. Bij het niet akkoord gaan met één van de eisen, wordt de inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

### 2.1.1 Gebruik merknamen of typen

Daar waar in het beschrijvend document en/of bijlagen merken, octrooien of typen, of een bepaalde oorsprong of productie worden genoemd, dient gelezen te worden "of daaraan gelijkwaardig".

## 2.2 Beschrijving van de opdracht

Voor een volledige (technische) omschrijving van de uit te voeren werkzaamheden wordt verwezen naar bijgevoegde Programma van Eisen, **bijlage A**.

De te leveren diensten dienen in beginsel te worden verricht op de (hoofd)locatie van opdrachtgever, te weten:

Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland & GGD Zaanstreek Waterland
Prins Bernhardplein 112
1508 XB ZAANDAM

## 2.3 Overeenkomst

De dienstverlening wordt uitgevoerd ten behoeve van zowel VrZW als de GGD Zaanstreek-Waterland (GGDZW) op de locatie Prins Bernhardplein 112 te Zaandam.

GGDZW kan, voor zover het de dagelijkse uitvoering van de dienstverlening binnen haar organisatie betreft, operationele aanwijzingen geven aan opdrachtnemer, mits deze aanwijzingen passen binnen de aanbestedingsstukken en de overeenkomst en niet leiden tot wijziging van de overeengekomen prestaties, tarieven, voorwaarden of aansprakelijkheidsverdeling.

Formele beslissingen en rechtshandelingen onder de overeenkomst, waaronder in ieder geval begrepen wijziging, verlenging, opzegging, ingebrekestelling, het toepassen van sancties en het uitoefenen van overige contractuele rechten, worden uitsluitend door VrZW genomen.

De overeenkomst die wordt gesloten met de winnende inschrijver is een overeenkomst voor diensten in de zin van de Aanbestedingswet 2012

De overeenkomst heeft een initiële looptijd van 48 maanden. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid heeft om de overeenkomst twee (2) maal onder dezelfde condities te verlengen met telkens 24 maanden. De maximale looptijd is daarmee acht (8) jaar. De beoogde aanvangsdatum van de af te sluiten overeenkomst is opgenomen in de planning.

De gekozen looptijd is gebaseerd op de aard en continuïteit van de dienstverlening, de wens tot stabiliteit in de bezetting en kwaliteit van de receptiefunctie, en het beperken van implementatie- en transitiekosten.

De initiële looptijd van vier (4) jaar biedt voldoende basis voor een stabiele uitvoering. De optionele verlengingen maken het mogelijk om, bij goed functioneren van de opdrachtnemer, de dienstverlening voort te zetten zonder onnodige aanbestedingslasten.

De beslissing tot het al dan niet verlengen van de overeenkomst zal schriftelijk aan de opdrachtnemer worden medegedeeld, uiterlijk zes (6) maanden voor het aflopen van de overeenkomst. Na afloop van alle verlengingsopties eindigt de overeenkomst van rechtswege zonder dat opzegging is vereist. Van grote invloed op het besluit om de overeenkomst al dan niet te verlengen zijn de geleverde prestaties van de opdrachtnemer en de samenwerking. Opdrachtgever zal de geleverde prestaties van de opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst tussentijds evalueren, waarna op basis hiervan door opdrachtgever besloten wordt of opdrachtgever gebruik zal maken van de voorliggende verlengingsmogelijkheid.

Een concept van de overeenkomst is opgenomen als **bijlage B**

Als schriftelijk bezwaar wordt gemaakt tegen de gunningsbeslissing en/of een kort geding aanhangig wordt gemaakt heeft de aanbestedende dienst het recht de overeenkomst later in werking te laten treden, waarbij deze ook later zal eindigen. Inschrijver dient hiermee nadrukkelijk rekening te houden.

De in **Bijlage C** opgenomen KPI's maken integraal onderdeel uit van de overeenkomst en worden gebruikt voor de monitoring en beoordeling van de dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst."

### 3. De aanbestedingsprocedure

#### 3.1 Planning

De planning van de aanbesteding is hieronder opgenomen. De gestelde termijnen zijn **fatale termijnen**, tenzij expliciet anders vermeld. Bij overschrijding van een fatale termijn vervallen de rechten van de betrokken partij.

Mijlpaal	Datum
Publicatie van de aankondiging op TenderNed	15 april 2026
Sluiting 1 <sup>ste</sup> termijn voor het indienen van vragen/opmerkingen	04 mei 2026 vóór 12:00 uur
Publicatie 1 <sup>e</sup> nota van inlichtingen (streefdatum)	08 mei 2026
Sluiting 2 <sup>de</sup> termijn voor het indienen van vragen/opmerkingen	18 mei 2026 vóór 12:00 uur
Publicatie 2 <sup>de</sup> nota van inlichtingen (streefdatum)	22 mei 2026
<b>Sluitingsdatum</b> indienen inschrijvingen	<b>4 juni 2026 vóór 12:00 uur</b>
Afronden evaluatie inschrijvingen (streefdatum)	15 juni 2026
Bekendmaking gunningsbeslissing (streefdatum)	17 juni 2026
Deadline aanleveren bewijsstukken	22 juli 2026
Einddatum opschortende termijn	07 juli 2026
Gunningsbeslissing	08 juli 2026
<u>Ingangsdatum- Sluitingsdatum</u> overeenkomst	1 augustus 2026
<u>Implementatieperiode</u>	<u>Augustus – 15 september</u>
<u>Ingang dienstverlening</u>	<u>15 september 2026</u>

Aan de planning kunnen geen rechten worden ontleend. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de planning eenzijdig aan te passen. In dat geval worden alle gegadigden hierover geïnformeerd.

#### 3.2 Inlichtingen

Vragen over de aanbesteding kunnen uitsluitend via de vraag- en antwoordmodule van TenderNed worden gesteld.

##### Afhandeling vragenronde

Een vragenronde wordt afgesloten met een nota van inlichtingen waarin de vragen van inschrijvers en de antwoorden van de aanbestedende dienst zijn opgenomen. Eventuele wijzigingen in de aanbestedingsstukken worden ook in de nota van inlichtingen vermeld.

##### Instructies voor het indienen van vragen

- Stel elke vraag afzonderlijk (dus niet meerdere vragen binnen één vraagveld).
- Vermeld bij elke vraag duidelijk het document, het paragraafnummer en/of het paginanummer.

##### Indienen van de inschrijving

Het wordt geadviseerd om te wachten met het indienen van een inschrijving tot na publicatie van de laatste nota van inlichtingen, aangezien hierin toelichtingen en/of wijzigingen kunnen staan die van belang zijn voor de inschrijving.

##### Publicatie van antwoorden

De vragen en antwoorden worden gepubliceerd op de in de planning genoemde datum (streefdatum).

Vragen die daarna worden ingediend, worden in principe niet beantwoord, tenzij deze betrekking hebben op eerder gegeven antwoorden of essentieel zijn voor de inhoud van de inschrijving. Ook in dat geval behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor om te late vragen niet te beantwoorden, mede in het licht van artikel 2.54, lid 1 van de Aanbestedingswet 2012.

### **Individuele vragen en vertrouwelijkheid**

Indien een inschrijver verzoekt bepaalde informatie niet in de nota van inlichtingen op te nemen vanwege mogelijke schade aan zijn economische belangen, kan de aanbestedende dienst besluiten deze vraag niet te beantwoorden. Als de inschrijver na verzoek van de aanbestedende dienst geen toestemming geeft voor opname in de nota van inlichtingen, kan de vraag onbeantwoord blijven. Individuele vragen kunnen gesteld worden, mits het gebruik van deze mogelijkheid goed wordt gemotiveerd.

### **Voorrang bij tegenstrijdigheden**

Bij tegenstrijdigheden tussen documenten geldt de volgende rangorde: (1) het Beschrijvend Document, (2) het Programma van Eisen, (3) overige bijlagen. De Nota van Inlichtingen prevaleert boven alle aanbestedingsstukken.

### **Wijzigingen in de aanbestedingsstukken**

Wijzigingen vermeld in de nota van inlichtingen worden, afhankelijk van hun impact, verwerkt in de aanbestedingsstukken. Een nieuwe versie van het betreffende document wordt beschikbaar gesteld, waarbij eerdere versies buiten beschouwing worden gelaten. In geval van tegenstrijdigheden tussen documenten prevaleert de laatst beschikbaar gestelde versie.

#### **3.2.1 Melden tegenstrijdigheden, onduidelijkheden, onjuistheden en/of onvolkomenheden**

De aanbestedende dienst heeft de aanbestedingsstukken met zorg opgesteld. Indien inschrijver tegenstrijdigheden, onduidelijkheden, onjuistheden en/of onvolkomenheden constateert, dient hij dit zo spoedig mogelijk te melden door vragen in te dienen die kunnen worden behandeld in een nota van inlichtingen.

De aanbestedende dienst verwacht een proactieve houding van inschrijver, zodat eventuele gebreken in de aanbestedingsstukken tijdig kunnen worden hersteld. Indien inschrijver nalaat om kenbare gebreken tijdig te melden, vervalt zijn recht om hier op een later moment over te klagen of bezwaar tegen te maken.

### **3.3 De inschrijving**

Het indienen van een inschrijving kan uitsluitend digitaal via TenderNed. De planning zoals vermeld in TenderNed is leidend. De inschrijver is zelf verantwoordelijk voor de volledigheid en tijdigheid van de inschrijving.

#### **Eisen en voorwaarden voor de inschrijving:**

- **Volledigheid:** Alle gevraagde informatie moet worden opgenomen in de inschrijving.
- **Eisen:** De inschrijving moet voldoen aan alle eisen uit het beschrijvend document en bijlagen. Door indiening gaat de inschrijver akkoord met deze voorwaarden.
- **Geen voorbehouden:** Inschrijvingen onder voorwaarden of met voorbehouden zijn ongeldig.
- **Taal:** De inschrijving moet in het Nederlands worden opgesteld.

- **Geldigheid:** De inschrijving moet minimaal 60 dagen<sup>1</sup> vanaf de ontvangstdatum gestand worden gedaan.
- **Geen varianten:** Varianten zijn niet toegestaan.
- **Kosten:** Voor het opstellen en indienen van een inschrijving wordt geen vergoeding verstrekt.
- **Ondertekening:** De inschrijving moet worden ondertekend door een rechtsgeldig vertegenwoordiger van de onderneming. Dit moet blijken uit een kopie van een actueel uittreksel uit het beroeps- of handelsregister. Indien een dergelijk uittreksel ontbreekt of onduidelijk is, moet een verklaring of volmacht worden overlegd waaruit blijkt wie de onderneming vertegenwoordigt.
- **Aanvullende informatie:** Bij onduidelijkheden in de inschrijving kan de aanbestedende dienst schriftelijk om aanvullende informatie vragen. Deze informatie wordt onderdeel van de inschrijving, mits deze geen wezenlijke wijzigingen inhoudt.
- **Geen verplichting tot gunning:** De aanbestedende dienst is niet verplicht de opdracht te gunnen. Een dergelijk besluit wordt alleen bij hoge uitzondering genomen. Inschrijvers kunnen geen aanspraak maken op vergoeding van kosten of schade.

### Samenstelling van een complete inschrijving

Een complete inschrijving bestaat uit de volgende onderdelen:

- **Aanbiedingsbrief:** Optioneel en zonder aanvullende voorwaarden.
- **Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA):** ingevuld en rechtsgeldig ondertekend.
- **Referentieverklaring:** Volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend.
- **Prijsblad:** Volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend (zie hoofdstuk 5).
- **Kwalitatieve gunningscriteria (zie hoofdstuk 5):**
  - **K1:** Prestatieonderbouwing

### Tijdige indiening

De aanbestedende dienst adviseert inschrijvers om de inschrijving ruim op tijd in te dienen. Het risico van niet tijdige ontvangst ligt volledig bij de inschrijver. Een niet tijdig ingediende inschrijving wordt als niet ingediend beschouwd en daarom ongeldig verklaard. De aanbestedende dienst en/of TenderNed zijn niet verantwoordelijk voor fouten van de inschrijver met betrekking tot het tijdig, onvolledig en rechtsgeldig ondertekenen en aanleveren van de benodigde informatie en documenten.

#### 3.3.1 Vaststellen volledigheid en geldigheid van de inschrijving

Na het verstrijken van de sluitingstermijn opent de aanbestedende dienst de digitale kluis in TenderNed. Van deze opening wordt een proces-verbaal opgesteld, dat beschikbaar wordt gesteld aan de inschrijvers. Het is niet mogelijk voor inschrijvers om bij de opening van de digitale kluis aanwezig te zijn.

### Beoordeling van de inschrijving

De aanbestedende dienst controleert of de inschrijving volledig en geldig is. Dit houdt in dat:

- Alle vereiste documenten en informatie, zoals vermeld in het beschrijvend document, feitelijk, volledig en op de voorgeschreven wijze zijn ingediend.
- Getoetst wordt of er geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn op de inschrijver.
- Gecontroleerd wordt of de inschrijver voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen.

Indien een inschrijving niet volledig of geldig blijkt, kan deze terzijde worden gelegd en niet verder in behandeling worden genomen.

---

<sup>1</sup> Voor het specifieke geval dat er een kort geding wordt aangespannen tegen de gunningsbeslissing wordt de gestanddoeningstermijn van rechtswege verlengd tot minimaal zes weken na de onherroepelijke uitspraak in kort geding.

### 3.4 Gunningsbeslissing

Na de beoordeling van de inschrijvingen die voor gunning in aanmerking komen, maakt de aanbestedende dienst de gunningsbeslissing op dezelfde datum bekend aan alle inschrijvers. De mededeling van de voorgenomen gunningsbeslissing bevat de relevante redenen voor deze beslissing. Aan de gunningsbeslissing kunnen geen rechten worden ontleend. De beslissing vormt geen aanvaarding van een aanbod.

### 3.5 Klachtafhandeling

Opdrachtgever hanteert de "standaard" voor klachtafhandeling voor aanbestedende diensten en ondernemers. Een ondernemer kan een klacht over deze aanbestedingsprocedure schriftelijk kenbaar maken via [klachtenmeldpunt.aanbestedingen@nipv.nl](mailto:klachtenmeldpunt.aanbestedingen@nipv.nl)

Alleen klachten die naar dit adres worden gezonden zullen door opdrachtgever in behandeling worden genomen. Klachten moeten betrekking hebben op een aanbestedingsprocedure die binnen de werking van de Aanbestedingswet 2012 valt. Klachten van algemene aard komen niet in aanmerking voor behandeling via het klachtenloket aanbesteden. Een klacht dient voorts aan alle onderstaande voorwaarden te voldoen om voor verdere behandeling in aanmerking te komen:

- De klacht dient de naam en adresgegevens van de klager en aanduiding van de betreffende aanbesteding te bevatten.
- De klacht wordt zo snel mogelijk na vaststelling door klager kenbaar gemaakt aan opdrachtgever.
- Klager is aantoonbaar belanghebbende.
- Klager motiveert helder waarop de klacht betrekking heeft.
- De klacht heeft enkel betrekking op inhoudelijke aspecten van de betreffende aanbesteding.
- Klager beroept zich met zijn klacht niet op de Woo.
- Klager geeft een oplossingsrichting aan bij zijn klacht.
- Klager maakte met zijn klacht geen misbruik van de klachtenregeling.

De behandeling van een klacht zal door opdrachtgever op passende wijze gebeuren, rekening houdend met de belangen van de betrokkenen. Het indienen van een klacht heeft geen opschortende werking op de lopende aanbestedingsprocedure. De reactie op de klacht wordt verstrekt door de aanbestedende dienst, niet de interne klachtenbehandelaar die de klacht heeft behandeld. Diens beoordeling wordt beschermd als een persoonlijk en vertrouwelijk intern advies.

Indien de vragensteller het niet eens is met het antwoord na bovenstaande procedure kan deze zich wenden tot de Commissie van Aanbestedingsexperts (vgl. art. 4.27 Aw). Als bij de Commissie van Aanbestedingsexperts een klacht met betrekking tot deze Aanbestedingsprocedure wordt ingediend, wordt klager verzocht hiervan een afschrift te zenden aan de contactpersoon van GGD Zaanstreek-Waterland.

Een ingediende klacht heeft geen opschortende werking voor deze aanbestedingsprocedure. Noch een uitspraak van de interne klachtenbehandelaar van de opdrachtgever noch een uitspraak van de Commissie van Aanbestedingsexperts op een klacht is bindend voor opdrachtgever. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor deze uitspraken – indien deze naar zijn oordeel niet overeenstemmen met zijn wettelijke verplichtingen - naast zich neer te leggen.

## 4. Eisen aan de inschrijver

### 4.1 Algemene informatie

Om in aanmerking te komen voor gunning van de overeenkomst, moet een inschrijver:

- Voldoen aan de gestelde eisen in de aanbestedingsdocumenten.
- Voldoen aan de geschiktheidseisen.
- Geen uitsluitingsgronden op zich van toepassing hebben.

Indien een uitsluitingsgrond van toepassing is, wordt de inschrijving terzijde gelegd en de inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. De aanbestedende dienst kan besluiten hiervan af te wijken met analoge toepassing van de artikelen 2.86a, 2.87a en 2.88 van de Aanbestedingswet 2012.

#### Blijvend voldoen

Gedurende de looptijd van de overeenkomst zijn er geen uitsluitingsgronden van toepassing op de opdrachtnemer en moet deze blijven voldoen aan de (geschiktheids-)eisen. De opdrachtgever is gerechtigd om gedurende de looptijd bewijsstukken hieromtrent op te vragen. Bij het niet kunnen voldoen aan deze eisen is de opdrachtgever gerechtigd de opdracht te beëindigen zonder dat de opdrachtnemer recht op schadevergoeding heeft.

Hetgeen door de inschrijver aangeboden in het kader van de kwaliteitscriteria (voor zover de aanbestedende dienst hiermee instemt) wordt onderdeel van de uit te voeren opdracht.

### 4.2 Uitsluitingsgronden

In artikel 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet 2012 staat beschreven in welke gevallen inschrijver uit kan worden gesloten van deelname aan deze aanbesteding. De (facultatieve) uitsluitingsgronden die van toepassing zijn op deze aanbesteding zijn geselecteerd (aangevinkt) in het UEA (**bijlage D**). **LET OP:** dit bestand dient te worden geopend middels Acrobat Reader DC.

Van uitsluitend de inschrijver met de beste prijs – kwaliteitverhouding wordt gevraagd om binnen de in de planning vermelde termijn de volgende documenten als bewijsstuk te overleggen:

- een kopie van het uittreksel uit het beroeps- of handelsregister, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden;
- een gedragsverklaring aanbesteden zoals bedoeld in artikel 4.1 van de Aanbestedingswet, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan twee jaar;
- een verklaring omtrent betalingsgedrag van de Belastingdienst, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving, niet ouder is dan zes maanden.

**LET OP:** Het aanvragen van een gedragsverklaring of een verklaring van de Belastingdienst neemt enige tijd in beslag. U wordt geadviseerd deze aanvraag, indien nodig, te doen gedurende de aanbestedingsperiode zodat, wanneer de aanbestedende dienst deze documenten opvraagt, de documenten binnen de gestelde termijn kunnen worden overlegd.

De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om nader onderzoek uit te (laten) voeren naar (de verklaringen van) inschrijver en de juistheid van verstrekte informatie te controleren door contact op te nemen met derden, zoals opdrachtgever(s) van referentieopdrachten.

#### 4.2.1 Uitsluitingsgrond Russische ondernemingen

Ondernemers die onder het [sanctiepakket](#) van de Europese Commissie vallen of inschrijvingen waarbij een Russische partij meer dan 10% van de opdrachtwaarde levert als opdrachtnemer of onderaannemer, worden uitgesloten van deelname aan deze aanbesteding.

Een Russische partij wordt gedefinieerd als:

- Personen met de Russische nationaliteit en rechtspersonen, entiteiten of organen gevestigd in Rusland;
- Rechtspersonen waarvan meer dan 50% eigendom is van een hierboven genoemde Russische partij;
- Personen of rechtspersonen die handelen in het belang van of op aanwijzing van een dergelijke Russische partij (zeggenschap);
- Niet-Russische entiteiten waarbij meer dan 10% van de contractwaarde afkomstig is van onderaannemers, leveranciers of entiteiten die kwalificeren als Russische entiteit op basis van bovenstaande criteria.

Door in te schrijven verklaart de inschrijver dat deze uitsluitingsgrond, zoals nader omschreven in **bijlage E**, niet op hem van toepassing is.

#### 4.3 Geschiktheidseisen (financiële en economische draagkracht)

Op basis van de hieronder vermelde geschiktheidseisen met betrekking tot de financiële en economische draagkracht (zoals beschreven in deel IV van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument) beoordeelt de aanbestedende dienst of een inschrijver geschikt is om de opdracht uit te voeren. Indien de inschrijver niet tijdig kan aantonen dat aan de gestelde eisen wordt voldaan, behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor de inschrijving buiten beschouwing te laten.

##### 4.3.1 Financiële en economische draagkracht

Door in onderdeel A van Deel IV van het UEA 'Ja' aan te vinken, verklaart de inschrijver dat zijn onderneming voldoet aan alle hieronder vermelde geschiktheidseisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht.

- De inschrijver beschikt over voldoende financiële en economische draagkracht om de continuïteit van zijn bedrijfsvoering gedurende de volledige contractperiode, inclusief eventuele verlengingen, te waarborgen.
- De inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om alle verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst gedurende de gehele contractduur, inclusief eventuele verlengingen, te kunnen nakomen.
- De inschrijver is niet op de hoogte van claims die op zijn onderneming rusten en voorziet, voor zover bekend, geen investeringen die tijdens de looptijd van de overeenkomst de financiële en economische draagkracht of de continuïteit van zijn bedrijfsvoering in gevaar kunnen brengen.
- De meest recent door de accountant afgegeven verklaring met betrekking tot de jaarrekening (of, indien van toepassing, een beoordelings- of samenstellingsverklaring) bevat geen continuïteitsparagraaf.
- Indien de inschrijver zich beroept op de financiële en economische draagkracht van andere natuurlijke of rechtspersonen, zijn zowel de inschrijver als die andere natuurlijke of rechtspersonen hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de betreffende overheidsopdracht.

#### 4.3.2 Afdekking aansprakelijkheidsrisico's

De inschrijver moet verzekerd zijn tegen (beroeps-)aansprakelijkheidsrisico's die voortvloeien uit de uitvoering van de opdracht en de nakoming van de overeenkomst. De aanbestedende dienst stelt als eis een minimale dekking van € 1.500.000,- per gebeurtenis en € 2.500.000,- per kalenderjaar. Door ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) verklaart de inschrijver dat deze verzekeringen gedurende de gehele contractperiode wordt gehandhaafd.

Op verzoek van de aanbestedende dienst dient de inschrijver binnen de gestelde termijn een kopie van de verzekeringspolis in pdf-formaat te overleggen als bewijs dat aan deze eis wordt voldaan. Indien nodig kan de aanbestedende dienst genoeg nemen met een verklaring van de verzekeraar waaruit blijkt dat de polis voldoet aan de gestelde eisen.

#### 4.4 Geschiktheidseisen (technische en beroepsbekwaamheid)

Op basis van de hieronder vermelde geschiktheidseisen met betrekking tot technische en beroepsbekwaamheid, beoordeelt de aanbestedende dienst of een inschrijver geschikt is om de opdracht uit te voeren. Deze eisen worden beschreven in deel IV van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), waarbij de term 'selectiecriteria' verwijst naar de geschiktheidseisen. Indien de inschrijver niet aan de gestelde eisen voldoet, kan de aanbestedende dienst de inschrijving terzijde leggen.

##### 4.4.1 Ervaring inschrijver

Een inschrijver dient aan te tonen dat hij beschikt over de hieronder beschreven competenties, die de aanbestedende dienst noodzakelijk acht voor een adequate uitvoering van de opdracht. Ter onderbouwing verwijst de inschrijver naar referentieopdrachten die naar aard en omvang vergelijkbaar zijn met de onderhavige opdracht, waarbij sprake is van receptiedienstverlening en/of frontoffice dienstverlening met een structurele bezetting. De referentieopdrachten zijn in de afgelopen drie jaar uitgevoerd, gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijving.

Inschrijver dient met de genoemde bewijsmiddelen aan te tonen te beschikken over de volgende kerncompetenties:

##### Kerncompetentie 1

De inschrijver beschikt over aantoonbare ervaring met het uitvoeren van receptiediensten en/of frontoffice dienstverlening binnen organisaties met een publieksfunctie, waarbij sprake is van structurele inzet van personeel.

##### Kerncompetentie 2

De inschrijver beschikt over aantoonbare ervaring met het organiseren, plannen en aansturen van receptiemedewerkers, inclusief het borgen van continue bezetting, vervanging bij uitval en kwaliteit van dienstverlening.

Met betrekking tot het bewijs dat wordt geleverd door middel van referentieopdrachten, gelden de volgende voorwaarden:

- De inschrijver maakt gebruik van **bijlage F** Referentieverklaring.
- Een referentieopdracht kan, mits inhoudelijk geschikt, dienen als bewijs voor meerdere competenties.

- Als een inschrijver zich beroept op een verstrekte, maar nog niet afgeronde opdracht, kan de inschrijver zich uitsluitend beroepen op het deel van de opdracht dat reeds door hem is uitgevoerd.
- Als een inschrijver zich beroept op een opdracht die slechts gedeeltelijk door hem is uitgevoerd, kan de inschrijver zich uitsluitend beroepen op het deel dat door hemzelf is uitgevoerd.
- De inschrijver moet er rekening mee houden, dat de aanbestedende dienst de betreffende referenties kan benaderen om informatie aangaande de inhoud en wijze van uitvoering van de referentie in te winnen.

Indien de inschrijver geen referentieopdrachten overlegt, niet voldoet aan de minimale eisen voor referenties, of de referentie(s) niet aantonen dat aan de kerncompetentie(s) is voldaan, voldoet de inschrijving niet aan de geschiktheidseisen. In dat geval wordt de inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

#### **4.4.2 Beroepsbevoegdheid**

- A. Indien en voor zover de uitvoering van de opdracht valt onder de reikwijdte van de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Wpbr), beschikt de inschrijver over een geldige vergunning als bedoeld in deze wet.
- B. De door de inschrijver in te zetten medewerkers die werkzaamheden verrichten waarop de Wpbr van toepassing is, beschikken over de vereiste legitimatiebewijzen en voldoen aan de wettelijke eisen zoals gesteld in de Wpbr.
- C. Certificering(en) inschrijver

De inschrijver moet beschikken over de volgende certificaten of aantoonbaar werkende vergelijkbare systemen:

#### **4.4.3 Technische en beroepsbekwaamheid**

##### **A. Kwaliteitsmanagement**

De inschrijver beschikt over een kwaliteitsmanagementsysteem, (bijvoorbeeld ISO 9001) of een gelijkwaardig systeem, waaruit blijkt dat de kwaliteit van de dienstverlening structureel wordt geborgd.

- **Bewijsmiddel:**

Een geldig kwaliteitscertificaat, opgesteld door een onafhankelijke instantie (bijvoorbeeld NEN ISO 9001:2015 of een gelijkwaardig certificaat). Bij verificatie moet de inschrijver op verzoek van de opdrachtgever het gevraagde bewijsmiddel binnen de gestelde termijn kunnen overleggen.

##### **B. Kwaliteit en professionaliteit dienstverlening**

De inschrijver toont aan te beschikken over procedures en werkwijzen gericht op de kwaliteit van receptiedienstverlening, waaronder gastvrijheid, representativiteit, continuïteit van bezetting en omgang met bezoekers.

- **Bewijsmiddel:**

Een beschrijving van het kwaliteitsbeleid en de interne procedures van de inschrijver, waaruit blijkt hoe de kwaliteit van de dienstverlening wordt geborgd (bijvoorbeeld via werkprocessen, instructies, training of interne controles).

#### **4.5 Inschrijven door middel van een samenwerkingsverband en onderaannemers**

Om aan de geschiktheidseisen te voldoen, mag een inschrijver een beroep doen op de financiële draagkracht en/of technische bekwaamheid van één of meerdere derden, ongeacht de juridische relatie met deze derden. In het onderstaande en in het invulformulier van het Uniform Europees

Aanbestedingsdocument (UEA) wordt aangegeven welke bewijsstukken hiervoor moeten worden overlegd.

#### 4.5.1 Inschrijven namens een samenwerkingsverband

Wanneer ingeschreven wordt namens een samenwerkingsverband, gelden de volgende voorwaarden:

1. **Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA):**

Elk lid van het samenwerkingsverband dient afzonderlijk een Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) in te dienen.

2. **Toetsing aan uitsluitingsgronden:**

Alle leden van het samenwerkingsverband worden afzonderlijk getoetst aan de uitsluitingsgronden. Op verzoek van de aanbestedende dienst moeten alle leden relevante bewijsstukken binnen de gestelde termijn overleggen.

3. **Verzekering:**

Ten minste één lid van het samenwerkingsverband moet een verzekeringsbewijs overleggen. Indien de verzekeringsdekking wordt aangetoond door polissen van meerdere leden te combineren, moet de gezamenlijke dekking minimaal gelijkwaardig zijn aan die van een enkele verzekering. Er mogen geen uitsluitingen bestaan voor de hoofdelijke aansprakelijkheid van de leden ten opzichte van elkaar.

4. **Voldoen aan geschiktheidseisen:**

- Het samenwerkingsverband moet aantonen dat de leden gezamenlijk voldoen aan alle gestelde geschiktheidseisen.
- Alleen de competenties van organisaties die daadwerkelijk worden ingezet voor een specifiek deel van de opdracht mogen worden ingeroepen.
- De aanbestedende dienst kan aanvullend bewijs vragen, zoals juridisch afdwingbare garanties. Indien hierover geen overeenstemming wordt bereikt, kan de inschrijving terzijde worden gelegd.

5. **Hoofdelijke aansprakelijkheid:**

Alle leden van het samenwerkingsverband verklaren door hun inschrijving hoofdelijk aansprakelijk te zijn, zowel tijdens de aanbesteding als bij de uitvoering van de overeenkomst.

6. **Werkverdeling en aanspreekpunt:**

- De inschrijving moet duidelijk specificeren welke werkzaamheden door welk lid van het samenwerkingsverband worden uitgevoerd.
- Het samenwerkingsverband wijst één aanspreekpunt (penvoerder) aan die verantwoordelijk is voor de communicatie met de aanbestedende dienst gedurende zowel de aanbestedingsprocedure als de uitvoering van de opdracht.
- De opdrachtverstrekking, communicatie en facturatie verlopen via de penvoerder.

#### 4.5.2 Inschrijven met behulp van onderaannemer(s)

De opdrachtnemer mag onderaannemers inschakelen voor de uitvoering van de opdracht. De aanbestedende dienst behoudt zich echter het recht voor om het inzetten van een onderaannemer op redelijke gronden te verbieden, bijvoorbeeld wanneer een uitsluitingsgrond op de onderaannemer van toepassing is.

Op verzoek van de opdrachtgever moet de opdrachtnemer aantonen dat er geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn op de onderaannemer. Indien blijkt dat een uitsluitingsgrond van toepassing is, kan de opdrachtgever de inzet van de onderaannemer verbieden. In dat geval is de opdrachtnemer verplicht de werkzaamheden zelf uit te voeren of een andere onderaannemer in te schakelen, die opnieuw aan de uitsluitingsgronden zal worden getoetst door de opdrachtgever.

De onderaannemer voert werkzaamheden uit namens en onder de volledige verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer. De opdrachtnemer is aansprakelijk voor de naleving van alle verplichtingen uit de inschrijving en voor de correcte uitvoering van de overeenkomst. Dit omvat ook de naleving door de ingeschakelde onderaannemers.

Indien de inschrijver zich beroept op een onderaannemer om aan geschiktheidseisen te voldoen, wordt de onderaannemer getoetst aan de uitsluitingsgronden. Dit moet expliciet worden vermeld in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). Het niet vermelden hiervan maakt de inschrijving ongeldig. Na inschrijving mag een onderaannemer, op wiens financiële draagkracht of ervaring een beroep is gedaan, uitsluitend worden vervangen met toestemming van de opdrachtgever.

De inschrijver moet aantonen dat elke onderaannemer – op wiens bekwaamheid hij zich beroept – voldoet aan de gestelde eisen voor het deel van de opdracht dat door de onderaannemer zal worden uitgevoerd. Alleen competenties van daadwerkelijk in te schakelen onderaannemers kunnen worden ingeroepen. De aanbestedende dienst kan aanvullend bewijs vragen, zoals juridisch afdwingbare garanties van de inschrijver. Indien hierover geen overeenstemming wordt bereikt, kan de aanbestedende dienst de inschrijving ongeldig verklaren.

## 5. Beoordeling

Nadat is vastgesteld dat op de inschrijver geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn, dat hij voldoet aan de geschiktheidseisen en alle eisen zoals opgenomen in dit beschrijvend document en de bijlagen, wordt de inschrijving verder beoordeeld.

De opdracht wordt gegund aan de inschrijver met de Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI) op basis van de Beste Prijs-Kwaliteitverhouding (BPKV).

Voor het bepalen van de EMVI worden de punten van de (sub)gunningscriteria, zoals vermeld in § 5.1, opgeteld. De inschrijver met de hoogste totaalscore wordt als Economisch Meest Voordelige Inschrijving aangemerkt. Bij puntentoekening worden de berekeningen afgerond op twee (2) decimalen.

### 5.1 Gunningscriteria

Om te bepalen welke inschrijving de Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI) is op basis van de Beste Prijs-Kwaliteitverhouding (BPKV), worden de onderstaande kwaliteitscriteria (K) en het prijs criterium (P) gehanteerd. De waardering van deze criteria is weergegeven in de onderstaande tabel en wordt in dit hoofdstuk verder inhoudelijk toegelicht.

Criterion	Omschrijving	Maximaal punteenaantal
<b>Prijs (P)</b>		400
<b>Kwaliteit (K)</b>		<b>600</b>
<b>K1</b>	Dienstverlening	200
<b>K2</b>	Continuïteit en personeelsinzet	150
<b>K3</b>	Omgang met spanningsgevoelige situaties	150
<b>K4</b>	Implementatie en samenwerking	100
<b>Totaal:</b>		<b>1.000</b>

#### 5.1.1 Gunningscriterium prijs (P): Prijs

De inschrijver dient een uurtarief op te geven voor de uitvoering van de receptiedienstverlening gedurende reguliere uren en een uurtarief voor avonduren.

Het aangeboden reguliere uurtarief dient te liggen binnen de bandbreedte van € 28,00 tot en met ~~€ 35,00~~ € 45,00 per uur, exclusief btw. Inschrijvingen met een uurtarief buiten deze bandbreedte worden als ongeldig terzijde gelegd.

Het uurtarief voor avonduren bedraagt een opslag van 15% ten opzichte van het door inschrijver aangeboden reguliere uurtarief. Inschrijver dient het hieruit voortvloeiende avondtarief in het prijzenblad op te nemen.

Ten behoeve van de beoordeling van de inschrijvingen wordt gewerkt met een fictieve afname van uren. In het prijzenblad zijn daartoe aantallen opgenomen voor reguliere uren en avonduren.

De inschrijver vult de gevraagde uurtarieven in, waarna automatisch een totale inschrijfprijs wordt berekend op basis van de fictieve afname. Deze totale inschrijfprijs vormt de basis voor de prijsbeoordeling.

De beoordeling van het prijscriterium vindt plaats op basis van de totale inschrijfprijs, waarbij de laagste prijs de maximale score ontvangt en de overige inschrijvingen proportioneel worden beoordeeld.

De gehanteerde bandbreedte voor het reguliere uurtarief is gebaseerd op de loonniveaus uit de CAO Particuliere Beveiliging, in combinatie met een marktconforme opslag voor werkgeverslasten, overhead en risico, en historisch uitgaven van Opdrachtgever en strekt ertoe zowel een reële prijsstelling als een eerlijke mededinging te waarborgen.

De inschrijver met de laagste totale inschrijfsom ontvangt het maximale aantal punten (400). De overige inschrijvingen worden relatief beoordeeld volgens de volgende formule:

$$\text{Score inschrijver (P)} = 400 \times (\text{laagste inschrijfsom} / \text{prijs inschrijver})$$

De bovenstaande formule is leidend voor de beoordeling van het prijscriterium.

Voor de op te geven prijzen/tarieven gelden de volgende voorwaarden:

- Indien een inschrijving abnormaal laag lijkt, kan de aanbestedende dienst de inschrijver verzoeken een toelichting te geven conform artikel 2.116 van de Aanbestedingswet 2012.
- Alle genoemde bedragen zijn exclusief btw. Inschrijver dient alle in te vullen bedragen ook exclusief btw op te nemen.
- Tarieven worden aangeboden met twee decimalen.
- Alle prijzen en tarieven moeten worden vermeld in euro's, exclusief btw en inclusief overhead, reiskosten woon-werkverkeer, salariskosten, werving- en selectiekosten, opleidingskosten, uitvoeringskosten, algemene kosten, winst en risico, afschrijvingskosten en soortgelijke kosten.
- Het is inschrijver niet toegestaan om 0 of negatieve bedragen in op het prijzenblad in te vullen.
- In de inschrijving op te nemen prijzen drukt inschrijver uit in euro's (€), prijspeil mei 2026 exclusief btw.
- Toevoegingen aan het formulier zijn niet toegestaan.
- **LET OP:** Als prijscriterium geldt de inschrijvingsom (zoals vermeld op het prijzenblad).
- De eventuele extra kosten behorende bij de geboden meerwaarde die de inschrijver in zijn inschrijving verwoord worden geacht te zijn inbegrepen.

**Het prijzenblad dient ingevuld en ondertekend aan de inschrijving te worden toegevoegd.**

### 5.1.2 Gunningscriterium kwaliteit: Plan van aanpak

#### Kwaliteit (K) – 600 punten

De kwaliteit wordt beoordeeld op basis van de volgende subcriteria:

- K1 Plan van aanpak dienstverlening – 200 punten
- K2 Continuïteit en personeelsinzet – 150 punten
- K3 Omgang met spanningsgevoelige situaties – 150 punten
- K4 Implementatie en samenwerking – 100 punten

**De inschrijver dient één Plan van Aanpak in, waarin de subcriteria K1 tot en met K4 afzonderlijk en herkenbaar worden uitgewerkt.**

Inschrijver wordt gevraagd middels een plan van aanpak aan te tonen hoe de door opdrachtgever gewenste dienstverlening er concreet uit komt te zien en wat de toegevoegde waarde voor opdrachtgever zal zijn. Inschrijver maakt gebruik van zijn expertise om voor deze opdracht het meest effectieve resultaat te behalen. Uit het plan van aanpak blijkt de wijze waarop inschrijver in staat is om de doelstelling van Opdrachtgever te realiseren waarbij de inschrijver concreet en onderbouwd beschrijft hoe de dienstverlening wordt uitgevoerd en aansluit op de doelstellingen van de opdrachtgever. De uitwerking van het plan van aanpak (op schrift) is vrij in opzet en bevat ten minste een uitwerking van de volgende criteria:

**1. (K1) Dienstverlening (200 punten)**

De inschrijver geeft een uitgebreide en gestructureerde beschrijving van de wijze waarop de gevraagde dienstverlening wordt ingericht en uitgevoerd. Daarbij wordt concreet onderbouwd hoe de voorgestelde aanpak bijdraagt aan het realiseren van de doelstelling van de opdrachtgever. De uitwerking dient minimaal de volgende aspecten te omvatten:

- a. Dagelijkse uitvoering
  - duidelijke beschrijving van receptietaken;
  - inrichting van de werkdag (ontvangst, registratie, telefonie e.d.);
  - aansluiting op het pand en de gebruikers.
- b. Werkafspraken en structuur
  - heldere werkafspraken en werkwijze;
  - praktische uitvoerbaarheid van de dienstverlening;
  - overzicht en structuur in de uitvoering.
- c. Aansluiting op de organisatie
  - begrip van de omgeving (VRZW/GGD);
  - omgang met bezoekers, medewerkers en leveranciers;
  - bijdrage aan een professionele en gastvrije ontvangst.
- d. Flexibiliteit in de uitvoering
  - omgaan met drukte en rustige momenten;
  - inzet bij afwijkingen in de planning;
  - praktische oplossingen bij verstoringen

*De beoordeling vindt plaats op basis van de mate waarin de inschrijver concreet, specifiek en aantoonbaar invulling geeft aan de gevraagde dienstverlening, passend bij de aard van receptiedienstverlening binnen een publieke organisatie.*

De uitwerking van criterium K1 beslaat maximaal 2 pagina A4-formaat. Indien de uitwerking meer pagina A4 bedraagt, zal opdrachtgever uitsluitend pagina 1 en 2 beoordelen.

**2. (K2) Continuïteit en personeelsinzet (150 punten)**

De inschrijver beschrijft op welke wijze de continuïteit van de dienstverlening wordt geborgd en hoe wordt voorzien in een stabiele, passende en betrouwbare personeelsinzet.

De uitwerking bevat in ieder geval:

- a. Bezetting en inzet
  - Passendheid van de voorgestelde bezetting;

- Inzet van geschikt en representatief personeel.
  
- b. Vervanging en beschikbaarheid
  - Regeling bij ziekte/verlof;
  - Snelheid en kwaliteit van vervanging;
  - Borging dat dienstverlening doorgaat.
  
- c. Opleiding en inwerken
  - Praktische inwerkperiode;
  - Basisvaardigheden (gastvrijheid, communicatie);
  - Bekendheid met locatie en processen.
  
- d. Beperken van wisselingen
  - Maatregelen om personeelsverloop te beperken;
  - Behoud van vaste gezichten op locatie.

*De beoordeling vindt plaats op basis van de mate waarin de inschrijver concreet, realistisch en uitvoerbaar invulling geeft aan bovenstaande aspecten, met bijzondere aandacht voor het beperken van risico's op onderbezetting en verstoring van de dienstverlening.*

De uitwerking van criterium K2 beslaat maximaal 2 pagina A4-formaat. Indien de uitwerking meer dan 2 pagina's A4 bedraagt, worden uitsluitend de eerste twee pagina's beoordeeld.

### **3. (K3) Omgang met spanningsgevoelige situaties (150 punten)**

De inschrijver beschrijft op welke wijze medewerkers op een rustige, professionele en proportionele wijze omgaan met spanningsgevoelige en potentieel escalerende situaties binnen de receptieomgeving.

De uitwerking bevat in ieder geval:

- a. Herkennen van situaties
  - Signaleren van afwijkend gedrag;
  - Inschatten van situaties passend bij de receptierol.
  
- b. Handelen binnen de rol
  - Rustig en professioneel optreden;
  - Handelen zonder escalatie;
  - Duidelijk binnen de scope (geen beveiliging/handhaving).
  
- c. Escalatie
  - Wanneer en hoe wordt opgeschaald;
  - Samenwerking met interne organisatie (bijv. BHV).
  
- d. Voorbereiding personeel
  - Basistraining of instructie;
  - Praktische handelingsrichtlijnen.

*De beoordeling vindt plaats op basis van de mate waarin de voorgestelde aanpak concreet, passend en effectief is, waarbij wordt gekeken naar proportionaliteit, veiligheid en uitvoerbaarheid binnen de context van receptiedienstverlening.*

De uitwerking van criterium K3 beslaat maximaal 2 pagina's A4-formaat. Indien de uitwerking meer dan 2 pagina's A4 bedraagt, zal opdrachtgever uitsluitend pagina 1 en 2 beoordelen.

#### **4. (K4) Implementatie en samenwerking (100 punten)**

De inschrijver beschrijft op welke wijze de implementatie van de dienstverlening wordt ingericht en hoe gedurende de looptijd wordt samengewerkt met de opdrachtgever.

De uitwerking bevat in ieder geval:

a. Opstart

- duidelijk en haalbaar implementatieplan;
- voorbereiding op startdatum.

b. Overdracht

- kennismaking en inwerken op locatie;
- afstemming met opdrachtgever.

c. Communicatie

- vaste aanspreekpunten;
- bereikbaarheid en overlegstructuur.

d. Samenwerking

- praktische samenwerking met VRZW en GGD;
- oplossingsgericht handelen bij knelpunten.

*De beoordeling vindt plaats op basis van de mate waarin de inschrijver concreet, realistisch en uitvoerbaar invulling geeft aan bovenstaande aspecten, met bijzondere aandacht voor een beheersbare implementatie en een soepele samenwerking gedurende de uitvoering van de overeenkomst..*

De uitwerking van criterium K4 beslaat maximaal 2 pagina's A4-formaat. Indien de uitwerking meer dan 2 pagina's A4 bedraagt, zal opdrachtgever uitsluitend pagina 1 en 2 beoordelen.

#### **5.1.3 Sancties bij niet behalen van kwaliteitscriteria**

Tijdens de uitvoering van de opdracht wordt getoetst of de opdrachtnemer voldoet aan de kwaliteitscriteria zoals aangeboden in de inschrijving. Indien blijkt dat de opdrachtnemer niet presteert conform de beloftes in de kwaliteitscriteria, wordt een tekortkoming geconstateerd. In dat geval krijgt de opdrachtnemer een redelijke termijn voor herstel, passend bij de aard en omvang van de betreffende werkzaamheden.

Komt de opdrachtnemer na deze hersteltermijn niet tot voldoende verbetering, dan wordt de afwijking beschouwd als blijvend. Een blijvende afwijking heeft aanzienlijke negatieve gevolgen voor de opdrachtgever en kan leiden tot concurrentievervalsing doordat de inschrijving niet waarmaakt wat bij inschrijving is aangeboden. In het geval van een blijvende afwijking wordt een sanctie opgelegd, gekoppeld aan de specifieke deelopdracht(en) waarop de afwijking betrekking heeft:

- **Opschorting van betalingen:** De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om betalingen op te schorten totdat de geconstateerde tekortkomingen naar tevredenheid zijn verholpen.
- **Financiële sanctie:** De opdrachtgever legt een boete op van 10% van de waarde van een gemiddelde jaaropdracht bij constatering van blijvende afwijking. Deze boete is bedoeld om de geleden schade te compenseren en als prikkel voor de opdrachtnemer om de vastgestelde kwaliteitsnormen te blijven waarborgen.

Het recht deze sanctie op te leggen laat de overige rechten van de opdrachtgever onverlet, waaronder begrepen het recht de overeenkomst te ontbinden en de geleden schade te verhalen.

## 5.2 Beoordelingsmethode

Het beoordelingsteam kent per (sub)gunningscriterium een beoordeling toe aan de kwaliteit van de door de inschrijver ingediende inschrijving. De uitwerking van het kwalitatieve gunningscriterium (K1 t/m K4) zal beoordeeld worden op onderstaande onderdelen:

- Volledigheid en concreetheid waarbij tenminste voorgaande omschreven informatie is uitgewerkt.
- Duidelijkheid, relevantie en kwaliteit van de voorgestelde informatie. De mate waarin de uitwerking aansluit op de context en inhoud van de opdracht.
- De mate waarin inschrijver de opdracht kan doorgronden en vertaald naar een voor opdrachtgever meest effectieve oplossing.

Hierbij wordt de volgende waardering toegekend:

Waardering	Beoordeling
100% van maximaal te behalen waarde	<b>Uitstekend</b> Voldoet <u>volledig</u> aan het kwaliteitscriterium en overtreft de standaard verwachtingen met een gedetailleerde en kwalitatieve onderbouwing. Eventuele kritiek betreft slechts details die geen invloed hebben op de algehele kwaliteit.
80% van maximaal te behalen waarde	<b>Goed</b> Voldoet <u>grotendeels</u> aan het kwaliteitscriterium met concrete en kwalitatieve onderbouwing die aantonen dat de inschrijver een goed begrip heeft van het onderwerp. Beperkte aspecten in de uitwerking bieden enige ruimte voor verbetering waardoor het commentaar zich niet enkel beperkt tot details.
60% van maximaal te behalen waarde	<b>Voldoende</b> Voldoet <u>deels</u> aan het kwaliteitscriterium. De onderbouwing is adequaat maar mist de diepgang of details die nodig zijn om volledig overtuigend te zijn. De inschrijver toont basiscompetentie maar laat ruimte voor significante verbetering waardoor het geheel als minder goed wordt beoordeeld.
20% van maximaal te behalen waarde	<b>Matig</b> Voldoet slechts in <u>beperkte mate</u> aan het kwaliteitscriterium. De onderbouwing is onvoldoende gedetailleerd en laat (grote) tekortkomingen in het begrip of de uitvoering zien. Dit resulteert in een uitwerking die ver onder de te verwachte standaard ligt, met te veel aspecten die als minder goed worden beoordeeld.
0% van maximaal te behalen waarde	<b>Onvoldoende</b> Voldoet <u>niet</u> aan het kwaliteitscriterium. Er is geen of nauwelijks concrete en kwalitatieve onderbouwing aanwezig, of inschrijver geeft in het geheel geen invulling

behalen waarde	aan het criterium. Dit duidt op een fundamenteel gebrek aan begrip of inzet om aan de basisvereisten te voldoen.
----------------	--

### 5.2.1 Beoordelingsteam

Een ter zake deskundig beoordelingsteam kent de scores toe aan de inschrijvingen die ter beoordeling voor liggen. Het beoordelingsteam bestaat uit minstens (3) leden. Bij het beoordelingsoverleg is er een inkoopadviseur aanwezig. De inkoopadviseur heeft de rol van procesbegeleider en kent geen beoordeling toe. De volgende functies (inclusief voorzitter) zijn in het inkoopteam vertegenwoordigd:

- Manager bedrijfsvoering;
- Adviseur faciliair;

De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de samenstelling van het beoordelingsteam te wijzigen, ook in aantal.

### 5.2.2 Werkwijze beoordeling

Na het openen van de digitale kluis in TenderNed worden de inschrijvingen beoordeeld op volledigheid en geldigheid. Geldige inschrijvingen worden vervolgens doorgestuurd naar het beoordelingsteam voor de beoordeling van de kwaliteitsdocumenten.

1. **Individuele beoordeling:** Elk lid van het beoordelingsteam beoordeelt de gunningscriteria afzonderlijk en kent een score toe.
2. **Consensus:** Na de individuele beoordeling komt het beoordelingsteam gezamenlijk tot een consensus, wat resulteert in één eindbeoordeling per (sub)gunningscriterium.
3. **Prijfbeoordeling:** Pas nadat de beoordeling van de kwaliteitscriteria is afgerond en vastgesteld, wordt de prijskluis geopend en vindt de beoordeling van de prijs plaats.
4. **Eindrangorde en gunningsbeslissing:** Op basis van de volledige beoordeling (kwaliteits- en prijscriteria) wordt een rangorde opgesteld. Deze vormt de basis voor de gunningsbeslissing.

### 5.2.3 Maximaal aantal pagina's

Indien een gunningscriterium een paginamaximum kent, gelden de volgende voorschriften:

- **Opmaak:** De hoofdtekst dient opgesteld te zijn in lettertype Tahoma, minimaal lettergrootte 10, met een regelafstand van 1.15.
- **Paginamaximum:** Het opgegeven maximum aantal pagina's is inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen, maar exclusief het voorblad, de inhoudsopgave en eventuele verplicht bij te voegen bijlagen.

#### **Gevolgen bij overschrijding:**

Indien het aangegeven paginamaximum wordt overschreden, worden de resterende pagina's niet beoordeeld en terzijde gelegd. Deze pagina's zullen in een later stadium ook geen onderdeel uitmaken van de overeenkomst.

### 5.2.4 Eindscore

Nadat voor elk kwaliteitscriterium een score is berekend, wordt de **eindscore** per inschrijver bepaald door de scores op de kwaliteitscriteria en het prijscriterium bij elkaar op te tellen. De inschrijver met de hoogste eindscore heeft de beste prijs-kwaliteitverhouding en komt in aanmerking voor gunning.

#### **Procedure bij gelijke eindscore:**

Indien twee of meer inschrijvers dezelfde hoogste eindscore behalen, wordt de rangorde als volgt bepaald:

1. **Hoogste score op het kwaliteitscriterium met het grootste maximale puntenaantal:**  
De inschrijver met de hoogste score op dit criterium wordt aangemerkt als de Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI).
2. **Volgende kwaliteitscriterium:**  
Indien ook op dit criterium de scores gelijk zijn, wordt gekeken naar het kwaliteitscriterium met het daaropvolgende maximale puntenaantal.
3. **Volgorde in beschrijvend document:**  
Als meerdere gunningscriteria dezelfde maximale score hebben, wordt de volgorde van de kwaliteitscriteria zoals genoemd in het beschrijvend document aangehouden.
4. **Maximale score op (sub)gunningscriteria:**  
Indien nodig wordt de rangorde bepaald op basis van de hoogste maximale score van de (sub)gunningscriteria, aflopend van groot naar laag.
5. **Laagste inschrijfsom:**  
Wanneer ook dit geen uitsluitsel biedt, wordt de rangorde vastgesteld op basis van de laagste inschrijfsom.
6. **Loting:**  
Indien ook de inschrijfsommen gelijk zijn, vindt een loting plaats tussen de desbetreffende inschrijvers. Hierbij mogen de inschrijvers niet aanwezig zijn. De winnaar van de loting wordt geselecteerd voor het voornemen tot gunning van de opdracht.

## 6. Juridisch kader

### 6.1 Voorwaarden voor indienen van een inschrijving

#### 6.1.1 Voorwaarden

De Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten 2025 (ARVODI-2025) zijn op deze opdracht van toepassing, zie **bijlage H**.

Leverings-, betalings- en/of andere algemene voorwaarden van de inschrijver worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

#### 6.1.2 Voorwaardelijke, onvolledige en/of ongeldige inschrijving

Een inschrijving met voorwaarden, voorbehouden, onvolledigheden of andere ongeldigheden wordt uitgesloten van verdere beoordeling. Uitzondering hierop geldt alleen als de opdrachtgever het ontbreken van bepaalde informatie als een kennelijke, ondergeschikte omissie beschouwt.

#### 6.1.3 Stoppen van de aanbesteding

De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de aanbestedingsprocedure tijdelijk of definitief te onderbreken, te beëindigen of de opdracht niet te verlenen, zonder enige aansprakelijkheid jegens inschrijvers.

#### 6.1.4 Status informatie

Onverminderd de overige voorbehouden zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken, kunnen inschrijvers uitsluitend rechten ontlenen aan de informatie die in de aanbestedingsstukken is opgenomen. De aanbestedende dienst is niet aansprakelijk voor onjuistheden of onvolledigheden in informatie over de opdracht die via andere kanalen is verkregen. Het is de verantwoordelijkheid van inschrijvers, op eigen kosten en risico, om informatie in te winnen over technische aspecten, het publiekrechtelijk kader en andere relevante zaken voor hun deelname aan de aanbesteding.

#### **6.1.5 Uitsluiting van inschrijvers**

Op het moment van zowel (i) inschrijving als (ii) gunning moet de inschrijver aantonen dat er geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn, dat hij voldoet aan de geschiktheidseisen en alle (uitvoerings-)eisen zoals vermeld in de aanbestedingsstukken. Indien de inschrijver hier niet aan voldoet, wordt hij uitgesloten van verdere deelname en zal geen gunning plaatsvinden.

Indien tijdens de aanbestedingsprocedure een uitsluitingsgrond van toepassing wordt op de inschrijver, of indien hij niet langer voldoet aan de geschiktheidseisen of (uitvoerings-)eisen, moet dit onverwijld en schriftelijk aan de aanbestedende dienst worden gemeld. Indien blijkt dat de inschrijver geen of onjuiste informatie hierover heeft verstrekt, wordt hij uitgesloten van verdere deelname.

De aanbestedende dienst kan een inschrijver uitsluiten indien deze, direct of indirect, betrokken is geweest bij de voorbereiding van de aanbesteding namens de aanbestedende dienst. Dit geldt ook als de inschrijver gebruikmaakt van ondernemingen, adviseurs, medewerkers of andere (rechts)personen die betrokken zijn geweest bij de voorbereiding, of als dergelijke betrokkenheid bestaat binnen de groep waartoe de inschrijver behoort. De inschrijver wordt niet uitgesloten als hij kan aantonen dat deze betrokkenheid de mededinging in het concrete geval niet heeft vervalst.

#### **6.1.6 Medewerking onderzoek**

De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de juistheid van door de inschrijver verstrekte verklaringen, documenten en gegevens, evenals de financiële en economische draagkracht, vakkundigheid en integriteit van de inschrijver, te verifiëren. De inschrijver is verplicht volledige medewerking te verlenen aan een dergelijk (nader) onderzoek, zowel tijdens alle fasen van de aanbesteding als na de gunning van de opdracht en ondertekening van de overeenkomst.

#### **6.1.7 Aantal malen een inschrijving indienen**

Een inschrijver (rechtspersoon, eenmanszaak of personenvennootschap) mag slechts één inschrijving indienen, hetzij als zelfstandige inschrijver, hetzij als lid van een samenwerkingsverband.

Voor de toepassing van deze bepaling worden rechtspersonen, eenmanszaken en/of personenvennootschappen als één entiteit beschouwd indien:

- a. Zij gelieerd zijn op een wijze zoals bedoeld in artikel 2:24a BW;
- b. Zij verbonden zijn in een groep zoals bedoeld in artikel 2:24b BW; of
- c. Zij gelieerd zijn in vergelijkbare rechtsvormen naar buitenlands recht zoals bedoeld onder a of b.

De aanbestedende dienst kan besluiten meerdere inschrijvingen toe te staan indien de betrokken partijen overtuigend aantonen dat er geen reëel gevaar bestaat voor praktijken die transparantie bedreigen, mededinging vervalsen, of het gedrag in het kader van de aanbesteding beïnvloeden. Een inschrijver mag niet tevens als derde optreden waarop een andere inschrijver in de aanbesteding een beroep doet. Evenmin mag een derde voor meerdere inschrijvers garant staan met betrekking tot de geschiktheidseisen rondom financiële en economische draagkracht, conform artikel 2:403 sub f BW.

#### **6.1.8 Eigendomsrechten**

Alle intellectuele eigendomsrechten op door de opdrachtgever verstrekte documenten en informatie in het kader van de aanbesteding, waaronder het beschrijvend document, bijlagen en toelichtingen, inclusief auteursrechten, berusten uitsluitend bij de opdrachtgever. Dit geldt gedurende de gehele aanbesteding.

## 6.2 Rechtsmiddel

Indien een inschrijver bezwaar heeft tegen de gunningsbeslissing, kan hij binnen 20 kalenderdagen na de dagtekening van de bekendmaking van de beslissing een kort geding aanspannen bij de voorzieningenrechter van de rechtbank te Den Haag.

In het belang van een snelle en zorgvuldige voortgang verzoekt de opdrachtgever de inschrijver dringend om tijdig melding te maken van het aanwenden van een rechtsmiddel, onder andere door het toezenden van het exploit van de dagvaarding.

Met het indienen van een inschrijving stemt de inschrijver in met de vervalttermijn van 20 kalenderdagen. Het niet binnen deze termijn uitbrengen van een dagvaarding in kort geding leidt tot niet-ontvankelijkheid en verval van alle aanspraken. Eventuele verzoeken om nadere toelichting op de gunningsbeslissing of daarop verstrekte antwoorden door de opdrachtgever schorten de vervalttermijn niet op.

## Overzicht bijlagen

De navolgende bijlagen maken onlosmakelijk deel uit van dit aanbestedingsdocument.

**Bijlage A: Programma van eisen**

Hert programma van eisen is separaat bijgevoegd bij dit beschrijvend document.

**Bijlage B: Concept overeenkomst**

De concept overeenkomst is separaat bijgevoegd bij dit beschrijvend document.

**Bijlage C: KPI's**

Deze bijlage is separaat bijgevoegd bij dit beschrijvend document.

**Bijlage D: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)**

Het UEA is separaat bijgevoegd bij dit beschrijvend document.

**Bijlage E: Verklaring geen Russische banden**

De verklaring geen Russische banden is separaat bijgevoegd bij dit beschrijvend document.

**Bijlage F: Verklaring referenties**

De referentieverklaring is separaat bijgevoegd bij dit beschrijvend document.

**Bijlage G: Prijzenblad**

Het prijzenblad is separaat bijgevoegd bij dit beschrijvend document.

**Bijlage H: ARVODI-2025**

De Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten 2025 (ARVODI-2025) is separaat bijgevoegd bij dit beschrijvend document.

**Bijlage I: Klachtenformulier aanbestedingen**

Klachtenformulier aanbestedingen

**Bijlage J: Procedure klachtafhandeling**

Procedure klachtafhandeling