

Europese openbare aanbesteding
Schoonmaakdienstverlening
Kenmerk: RIJSDVGB2026

Voorwoord

Dit aanbestedingsdocument heeft betrekking op de openbare Europese aanbesteding die Rijn IJssel houdt voor Schoonmaakdienstverlening ten behoeve van haar organisatie.

In dit document worden de aanbestedende dienst - Rijn IJssel -, de opdracht, de procedure, de eisen ten aanzien van inschrijvers, de eisen en wensen ten aanzien van de opdracht en de wijze van beoordeling van inschrijvingen beschreven.

Rijn IJssel is op geen enkele wijze gebonden aan bepaalde marktpartijen, of heeft een voorkeur voor bestaande of nieuwe marktpartijen. Alleen op basis van de eisen aan de inschrijving, eisen ten aanzien van de opdracht, uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en gunningscriteria zullen de inschrijvingen beoordeeld worden. Rijn IJssel gaat uit van een gepaste vertrouwelijke behandeling van alle stukken, zoals ook de stukken van inschrijvers door Rijn IJssel vertrouwelijk behandeld zullen worden.

In dit aanbestedingsdocument zijn, op basis van de huidige situatie, de belangrijkste kenmerken ten aanzien van de opdracht opgenomen. Het is mogelijk dat daarin tijdens de looptijd van de overeenkomst wijzigingen optreden. Wijzigingen hebben geen gevolgen voor de voorwaarden zoals deze zijn vastgelegd in de overeenkomst, de aanbestedingsdocumenten, de Inkoopvoorwaarden of de inschrijving van inschrijver.

Rijn IJssel hecht er aan een zo transparant en non-discriminatoire mogelijke wijze van aanbesteden te hanteren en biedt inschrijvers gelijke kansen in de aanbesteding. Bij het opstellen van dit document is gebruik gemaakt van de informatie die ons op dat moment ter beschikking stond.

Mocht er evenwel nog aanvullende informatie nodig zijn, dan geeft Rijn IJssel inschrijvers de mogelijkheid om deze informatie te verkrijgen. Mocht de gegeven informatie van belang zijn voor alle inschrijvers, dan zal Rijn IJssel deze daar overeenkomstig het gelijkheids- en transparantiebeginsel ook, middels de beschreven procedure, van op de hoogte stellen.

Daar waar in de documenten in de mannelijke of vrouwelijke vorm geschreven wordt, dient door de inschrijvers m/v gelezen te worden.

Rijn IJssel nodigt u graag uit om op basis van dit document een inschrijving te doen.

Arnhem
Mei 2026

Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
1.1	Rijn IJssel	5
1.2	Aan te besteden opdracht	5
1.3	Doelstelling en scope van de opdracht	5
1.4	Omvang van de opdracht.....	6
1.4.1	Budget	6
1.4.2	Herzieningsclausule.....	6
1.5	CPV-code van de aan te besteden opdracht.....	6
1.6	Samenvoeging van opdrachten	6
1.7	Verdeling in percelen.....	6
1.8	De overeenkomst.....	6
1.9	Algemene Inkoopvoorwaarden.....	6
1.10	Non-discriminatie	7
2	Procedure	8
2.1	Toepasselijke wetgeving	8
2.2	Toepasselijke procedure	8
2.3	Gunningscriterium	8
2.4	Planning	8
2.4.1	Schouw	8
2.4.2	Standstill termijn	9
2.5	Contactpersonen	9
2.6	Onvolkomenheden in de aanbestedingsdocumenten	9
2.7	Vragen.....	10
2.8	Niet Nederlandse Inschrijvers	10
2.9	Voorbehoud.....	11
2.10	Inschrijfkosten	11
2.11	Vertrouwelijkheid	11
2.12	Vormvereisten	11
2.12.1	Taal.....	11
2.12.2	Algemene eisen ten aanzien van de inschrijving	11
2.12.3	Lettertipe en maximaal aantal pagina's.....	12
2.13	Inschrijving in combinatie en/of onderaanneming	13
2.14	Meerdere inschrijvers van één concern.....	13
2.15	Gestanddoening.....	14
2.16	Opening	14
2.17	Klachten t.a.v. de aanbesteding.....	14
2.18	Bijlagen	14
3	Eisen ten aanzien van inschrijvers	15
3.1	Uitsluitingsgronden.....	15
3.1.1	Eigen Verklaring Russische betrokkenheid	16
3.2	Geschiktheidseisen	16
3.2.1	Geschiktheidseisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht	16
3.2.2	Geschiktheidseisen met betrekking tot technische- en beroepsbekwaamheid	16
3.3	Uniform Europees Aanbestedingsdocument en bewijsstukken	17
4	Eisen en open vragen (gunningscriteria) ten aanzien van de opdracht	18
4.1	Eisen ten aanzien van de opdracht	18
4.2	Open vragen (gunningscriteria) ten aanzien van de opdracht.....	18

4.2.1	Kwalitatieve gunningscriteria	18
4.2.2	Prijs.....	21
4.3	Varianten	21
5	Beoordeling van inschrijvingen	22
5.1	Toetsing aan de vormvereisten.....	22
5.2	Voldoen aan de eisen ten aanzien van inschrijvers.....	22
5.3	Voldoen aan de eisen ten aanzien van de opdracht	22
5.4	Beoordelingskader van antwoorden op open vragen (gunningscriteria).....	22
5.5	Beoordeling van antwoorden op open vragen (gunningscriteria)	23
5.6	Beoordeling van antwoorden op open vragen (gunningscriteria)	23
5.7	Presentatie.....	24
5.8	Bepaling en beoordeling fictieve inschrijfsom	24
5.9	Beoordeling Inschrijvingen.....	24
5.10	Bepaling bij een gelijke score	24
5.11	Bevestiging.....	25
6	Vervolg.....	26

1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden Rijn IJssel en de aan te besteden opdracht beschreven. De aan te besteden opdracht wordt beschreven aan de hand van de voor de aanbesteding relevante kenmerken.

1.1 Rijn IJssel

Rijn IJssel is een ondernemende onderwijsinstelling in de regio Arnhem. Op 24 locaties wordt voor ruim 10.000 studenten regulier middelbaar beroepsonderwijs verzorgd.

Rijn IJssel biedt een breed scala aan (beroeps)opleidingen. Van automonteur tot ziekenverzorgende. Van artiest tot zelfstandig horecaondernemer. De opleidingen worden verzorgd op locaties in Arnhem, Bemmelen, Dieren, Elst (Gld.), Renkum, Nijmegen, Wageningen en Zevenaar.

Er zijn circa 1.545 medewerkers in dienst bij Rijn IJssel. Betrokken, betrouwbaar, ondernemend, inspirerend en zelfbewust zijn de waarden van waaruit Rijn IJssel de beste vakmensen wil leveren en een zeer hoge graad van gekwalificeerde uitstroom wil realiseren.

Rijn IJssel werkt intensief samen met het beroepenveld. Zo onderscheidt het zich door onderwijs samen met vooraanstaande bedrijven en instellingen in de regio te ontwikkelen en te verzorgen. Studenten leren hun vak zowel op school als in het werkveld. Theorie en praktijk zijn volkomen geïntegreerd en gaan hand in hand.

Rijn IJssel vindt het niet alleen belangrijk dat onderwijs afgestemd is op de arbeidsmarkt, maar dat het ook aansluit op de behoefte van een student. Wij bieden dan ook opleidingen en cursussen op maat aan. Voor specifieke informatie betreffende Rijn IJssel verwijzen wij u naar: www.rijnijssel.nl

In de huidige situatie werkt Rijn IJssel samen met Scalabor als het gaat om de inzet van SROI medewerkers. Deze medewerkers worden door Scalabor op basis van een aparte overeenkomst met Rijn IJssel ingezet te behoeve van de schoonmaakdienstverlening. Deze medewerkers worden door de huidige schoonmaakdienstverlener aangestuurd.

1.2 Aan te besteden opdracht

De aan te besteden opdracht omvat het sluiten van een overeenkomst met één (1) opdrachtnemer voor de uitvoering van de schoonmaakdienstverlening inclusief aanvulling van de SROI-opgave, glasbewassing en het leveren van sanitaire voorzieningen, voor de duur van vier (4) jaar, welke periode met drie (3) keer twee (2) jaar kan worden verlengd.

1.3 Doelstelling en scope van de opdracht

De primaire doelstelling van de aanbesteding is:

1. Schoonmaakonderhoud, alsmede periodiek specialistisch vloeronderhoud
2. Glasbewassing
3. Sanitaire voorzieningen en schoonloopmatten

De volgende onderdelen vallen niet binnen de scope:

1. Ongediertebestrijding
2. Groenvoorziening
3. Gladheidsbestrijding
4. Vullen van warme drankenautomaten en vendingmachines

1.4 Omvang van de opdracht

1.4.1 Budget

Voor onderhavige opdracht heeft Rijn IJssel een bodem- en plafondbedrag opgesteld. Het bodembedrag is vastgelegd op € 1.660.000 exclusief btw en het plafondbedrag op € 1.950.000 exclusief btw. Het budget omvat alle diensten en leveringen die genoemd zijn met deze opdracht en vermeld staan in het calculatiemodel. De genoemde bedragen zijn knock-out criteria. Dat betekent dat dit een minimaal en maximaal bedrag is waarbinnen inschrijver kan offreren. Inschrijven met een bedrag dat lager of hoger is dan het bodem- en of plafondbedrag betekent uitsluiting van de aanbesteding; inschrijver komt dan niet voor gunning in aanmerking.

1.4.2 Herzieningsclausule

Gedurende de looptijd van de overeenkomst kan de omvang van de opdracht wijzigen als gevolg van ontwikkelingen binnen het Strategisch Huisvestingsplan 2040. Dit kan leiden tot uitbreiding, samenvoeging of afstoting van locaties en daarmee tot een wijziging van het in paragraaf 1.4.1 genoemde budget.

1.5 CPV-code van de aan te besteden opdracht

De CPV-Code die op deze aanbesteding van toepassing is:

90911200	Reiniging van gebouwen
90911300	Wassen van ramen

1.6 Samenvoeging van opdrachten

In deze aanbesteding is sprake van samenvoeging van opdrachten, te weten schoonmaakdienstverlening, glasbewassing en levering van sanitaire voorzieningen.

1.7 Verdeling in percelen

De opdracht is niet verdeeld in percelen. De opdracht wordt niet opgesplitst in percelen, omdat één opdrachtnemer (die ook uit een combinatie van partners mag bestaan) zorgt voor continuïteit en beheersbaarheid van informatievoorziening, communicatie en contractmanagement, waarbij er meer ruimte is voor innovatie en maatwerk. Met één perceel wordt maximale efficiëntie en effectiviteit behaald. Het onderbrengen van de opdracht onder verschillende inschrijvers is inefficiënt en ondoelmatig.

1.8 De overeenkomst

De aanbesteding zal leiden tot een overeenkomst met een looptijd van vier (4) jaar vast met optie tot verlenging met driemaal twee (2) jaar.

In de bijlagen is een conceptovereenkomst opgenomen (bijlage B). Inschrijvers kunnen via de vragenronde (zie paragraaf 2.7) tekstsuggesties doen. Rijn IJssel beoordeelt de suggesties en overweegt om deze over te nemen. Niet overgenomen tekstsuggesties worden gemotiveerd afgewezen in de Nota van Inlichtingen.

1.9 Algemene Inkoopvoorwaarden

Op deze aanbesteding zijn de Algemene FSR Inkoopvoorwaarden 5.0 van toepassing. Deze voorwaarden zijn als bijlage E opgenomen. De inkoop- en/of verkoopvoorwaarden van de inschrijver zijn niet van toepassing.

1.10 Non-discriminatie

Op die plaatsen in de aanbestedingsdocumentatie waar mogelijk wordt gesproken over een unieke zaak (zoals merknamen of procesnamen), dient inschrijver aansluitend aan het bewuste tekstdeel de zinsnede 'of daarmee overeenstemmen' en/of 'kwalitatief gelijkwaardig' te lezen.

2 Procedure

In dit hoofdstuk wordt de te volgen aanbesteding beschreven en gemotiveerd.

2.1 Toepasselijke wetgeving

Op deze aanbesteding is de Richtlijn 2014/24/EU van 26 februari 2014 van toepassing, die in Nederland geïmplementeerd is via de gewijzigde Aanbestedingswet 2012, inwerkingtreding op 1 juli 2016. Daarnaast is het Aanbestedingsbesluit van 1 januari 2022 en daarmee de herziene Gids Proportionaliteit, inwerkingtreding op 1 januari 2022, van toepassing op deze aanbesteding.

2.2 Toepasselijke procedure

Op basis van de Aanbestedingswet en het inkoopbeleid van Rijn IJssel is gekozen een openbare Europese aanbestedingsprocedure te volgen.

2.3 Gunningscriterium

Rijn IJssel gunt de opdracht op grond van de naar het oordeel van Rijn IJssel beste prijs- kwaliteitverhouding. Het criterium wordt in het hoofdstuk over de beoordeling van de inschrijvingen (hoofdstuk 5) nader uitgewerkt.

2.4 Planning

De aanbesteding zal volgens de planning in onderstaande tabel verlopen:

Omschrijving	Datum
Publicatie	26 mei 2026
Schouw	17 juni 2026
Sluiting vragen en/of tekstsuggesties t.b.v. Nota van Inlichtingen	24 juni 2026
Beantwoording Nota van Inlichtingen 1e uiterlijk	8 juli 2026
Sluiting vragen stellen t.b.v. 2e Nota van Inlichtingen	24 augustus 2026
Beantwoording Nota van Inlichtingen 2e uiterlijk	2 september 2026
Sluitingsdatum inschrijving	17 september 2026 13:00 uur
Presentaties	6 en/of 8 oktober 2026*
Voorlopige gunning	9 november 2026
Bezwaartermijn	10 november – 29 november 2026
Definitieve gunning	30 november 2026
Implementatieperiode	30 november 2026 – 28 februari 2027
Ingangsdatum overeenkomst	1 maart 2027

* Afhankelijk van het aantal inschrijvingen zullen de presentaties op één dag plaatsvinden of over 2 dagen worden verdeeld.

Het is Rijn IJssel toegestaan wijzigingen in de planning aan te brengen. Wijzigingen zullen met Inschrijvers worden gecommuniceerd via TenderNed.

2.4.1 Schouw

De inschrijvers krijgen de mogelijkheid voor een schouw op locaties. Inschrijvers melden zich hiervoor uiterlijk aan op 15 juni 2026 via de berichtenmodule van TenderNed. De gemeenschappelijke schouw is op 17 juni 2026. De schouw start om 10:00 uur en begint op locatie Tivolilaan 10 in Arnhem. De schouw zal tot circa 15:00 duren. Niet alle locaties zullen worden bezocht maar een representatief aantal te weten Witte Villa, Toren, TechPlaza, Velperweg, Kronenburg, Middachtensingel, Beukenlaan, Marijkeweg (Wageningen). Nadere informatie vindt u in de uitnodiging van de schouw. Er kunnen

geen rechten worden ontleend aan de gegeven antwoorden tijdens de schouw. Wilt u gegeven informatie gebruiken in uw inschrijving? Stel dan een vraag in de Nota van Inlichtingen om de informatie te laten bevestigen.

2.4.2 Standstill termijn

Tijdens de standstill termijn, (zie hoofdstuk 6 van dit aanbestedingsdocument), zal Rijn IJssel al in gesprek gaan met de voorlopig gegunde, teneinde de route naar het doel reeds in kaart te brengen, zonder ondertekening van een overeenkomst.

2.5 Contactpersonen

De contactpersoon namens Rijn IJssel is:

Bedrijfsnaam	CONTRAST
Naam	Mevrouw M. Hintzen en/of de heer M. Bergers

Vervanger van contactpersoon is:

Bedrijfsnaam	Rijn IJssel
Naam	Mevrouw L. de Haan

Communicatie met bovengenoemde contactpersonen verloopt uitsluitend via TenderNed. Het rechtstreeks benaderen van contactpersonen is niet toegestaan. Hiervan mag alleen afgeweken worden indien TenderNed vlak voor sluiting van de inschrijftermijn niet werkt. In dat geval kan inschrijver contact opnemen met Rijn IJssel via aanbesteden@rijnijssel.nl. In geval van een storing op TenderNed waardoor het indienen van de inschrijving kort voor het verstrijken van de uiterste termijn niet mogelijk is, zal Rijn IJssel ervoor kiezen de kluis tot 24 uur na de uiterste inschrijftijd gesloten te houden. Indien de storing langer aanhoudt dan 24 uur zal de uiterste inschrijftijd nogmaals met 24 uur worden opgeschort.

Van deze mogelijkheid kan Rijn IJssel alleen gebruik maken indien partijen tijdig, dus voor sluitingstijd (het tijdstip van openen van de kluis is nog niet gepasseerd) schriftelijk hebben laten weten met technische problemen te kampen te hebben, die te wijten zijn aan TenderNed. De technische storing wordt door TenderNed zelf bevestigd door berichtgeving op de site of anderszins.

Rijn IJssel zal alle partijen zo snel als mogelijk aangeven dat van een dergelijke situatie sprake is. Voor het overige blijft u te allen tijde verantwoordelijk voor het tijdig en volledig indienen van uw inschrijving.

Op straffe van uitsluiting is het inschrijvers niet toegestaan andere personen bij Rijn IJssel te benaderen over zaken die verband houden met de aanbesteding.

Informatie die niet afkomstig is van contactpersoon wordt geacht niet bevoegd te zijn verstrekt en geen betrekking te hebben op de onderwerpelijke aanbesteding; aan die informatie kan geen enkel recht worden ontleend.

Deze gedragsregel geldt vanaf het moment dat de aanbesteding gepubliceerd is tot na het moment van bekendmaking van de definitieve gunning.

Rijn IJssel zal alle voor een juiste inschrijving relevante informatie via TenderNed publiceren.

2.6 Onvolkomenheden in de aanbestedingsdocumenten

Rijn IJssel verwacht een proactieve houding van de inschrijvers, hetgeen betekent dat de desbetreffende inschrijver zelf eventuele onduidelijkheden / onvolkomenheden / tegenstrijdigheden in de aanbestedingsstukken binnen de termijn zoals opgenomen in paragraaf 2.4 moet melden, dus uiterlijk 24 augustus 2026, zodat deze nog gecorrigeerd kunnen worden. Alle informatieverzoeken en eventuele bezwaren dienen via TenderNed bij Rijn IJssel ingediend te worden. Dit geldt ook voor

correspondentie van juridische deskundigen. Eventuele vertraging die ontstaat door verzending op een andere wijze komt voor rekening van inschrijver.

Na het verstrijken van de uiterste termijn waarbinnen de inschrijvingen moeten zijn ingediend, kunnen de inschrijvers geen bezwaar meer maken tegen eventuele onduidelijkheden / onvolkomenheden / tegenstrijdigheden in de aanbestedingsstukken. Derhalve verliezen de inschrijvers na de inschrijftermijn hun recht om alsnog bezwaar te maken tegen (de gevolgen van) eventuele schendingen van het (aanbestedings)recht, voor zover daarvan sprake zou zijn in de aanbestedingsstukken en worden de inschrijvers geacht onverkort en onvoorwaardelijk met de inhoud van die stukken te hebben ingestemd. Rijn IJssel is op geen enkele wijze aansprakelijk voor de gevolgen van eventuele onduidelijkheden / onvolkomenheden / tegenstrijdigheden in de aanbestedingsstukken. Door in te schrijven gaat u akkoord met bovenstaande rechtsverwerkingsclausule.

2.7 Vragen

Vragen over de aanbesteding dienen, voorzien van het aanbestedingsnummer als onderwerp, vóór de in de planning genoemde datum via de vraag & antwoordmodule in TenderNed aan Rijn IJssel worden gericht. Vragen dienen voorzien te zijn van een verwijzing naar de bron van de vraag. Ook eventuele tekstsuggesties voor de concept- en wachtkamervereenkomst worden via de Vraag- en Antwoordmodule van TenderNed gesteld. Rijn IJssel gaat uit van twee (2) Nota's van Inlichtingen die op de data zoals aangegeven in de planning beschikbaar zullen worden gesteld.

Voor het stellen van de vragen maakt u gebruik van de Vraag & Antwoordmodule van TenderNed.

Na sluiting van de vragentermijn worden vragen geanonimiseerd beantwoord in de nota van inlichtingen.

Telefonische of per mail gestelde, inhoudelijke vragen, zullen niet worden beantwoord.

Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken zijn niet bindend voor Rijn IJssel en hebben geen rechtskracht tenzij deze schriftelijk, door middel van een nota van inlichtingen, zijn bevestigd.

De sluitingsdata voor het stellen van vragen over deze aanbesteding, het aanbestedingsdocument en/of bijbehorende documenten zijn in de planning aangegeven. Na deze termijnen is het niet meer mogelijk vragen in te dienen.

2.8 Niet Nederlandse Inschrijvers

Inschrijvers die niet bekend zijn met verplichtingen ten aanzien van belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden kunnen zich laten informeren door één van de Kamers van Koophandel. Inschrijvers zonder vestiging in Nederland dienen bij hun inschrijving een schriftelijke bevestiging te voegen waarin wordt verklaard, dat bij het opstellen van de inschrijving rekening is gehouden met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen inzake de arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland.

Indien bewijsstukken, certificaten of andere door een in Nederland bevoegde instantie afgegeven documenten worden verzocht, dan geldt dat buitenlandse inschrijvers dan wel combinanten en/of onderaannemers een gelijkwaardig document uit het land van herkomst of van vestiging moeten overleggen. Te allen tijde moet het voor Rijn IJssel, op basis van haar discretionaire bevoegdheid, mogelijk zijn om de geldigheid van het vervangende document vast te stellen.

Als het om bewijsstukken gaat in de zin van 2.89 lid 4 en 2.90 Aanbestedingswet kunt u via <https://ec.europa.eu/tools/ecertis/#/search> raadplegen welk bewijsstuk gelijkwaardig is in het betreffende land van vestiging. Rijn IJssel behoudt zich het recht voor om ten aanzien van de op basis van e-Certis aangeleverde bewijsstukken nadere vragen te stellen dan wel aanwijzingen te geven. Als een

zodanig bewijsstuk niet bestaat in het land van herkomst of van vestiging dient inschrijver contact op te nemen met Rijn IJssel voor advies.

2.9 Voorbehoud

Rijn IJssel behoudt zich het recht voor om op elk moment de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen.

2.10 Inschrijfkosten

Alle door de inschrijver te maken kosten voor de inschrijving, evenals alle kosten die gemaakt worden in de eventueel daaropvolgende gunningprocedure, zijn voor rekening van de inschrijver. Rijn IJssel zal in haar aanbestedingsprocedure trachten te voorkomen dat inschrijvers buitenproportionele kosten moeten maken om aan de inschrijfvoorwaarden te kunnen voldoen.

Echter, wij sluiten niet op voorhand iedere vergoeding van inschrijfkosten uit in geval van een laattijdige intrekking van de aanbesteding. Een eventuele kostenvergoeding bij een laattijdig ingetrokken aanbesteding is onder meer afhankelijk van de aard van de aanbesteding, de kosten die gemaakt zijn en de omstandigheden waaronder de intrekking heeft plaatsgevonden. Bij de kosten kan het ook gaan om kosten gemaakt nog voordat tot daadwerkelijk inschrijving gekomen is. Bij de intrekkingssomstandigheden is onder andere van belang wanneer en waarom de intrekking plaatsvindt.

Eventuele kosten en/of schaden welke (kunnen) ontstaan door het niet gunnen van deze aanbesteding (aan inschrijver) zijn voor risico van inschrijver.

2.11 Vertrouwelijkheid

Rijn IJssel behandelt alle in het kader van deze aanbesteding ontvangen informatie vertrouwelijk. De aanbestedingsdocumenten zijn openbaar. In de overeenkomst met de inschrijver waaraan de opdracht wordt gegund zal de wederzijdse vertrouwelijkheid van informatie gedurende en na de periode van overeenkomst worden vastgelegd. Informatie voortkomend uit inschrijvingen, zal noch mondeling noch schriftelijk worden vrijgegeven.

2.12 Vormvereisten

In deze paragraaf wordt aangegeven hoe inschrijvers hun inschrijving indienen.

2.12.1 Taal

Inschrijvingen dienen te worden opgesteld in de Nederlandse taal. Wanneer brochures, (technische) beschrijvingen en andere bronnen gevraagd worden kan, als die bronnen niet in het Nederlands beschikbaar zijn, worden volstaan met Engelstalige informatie.

2.12.2 Algemene eisen ten aanzien van de inschrijving

De volgende algemene eisen gelden ten aanzien van de inschrijving:

- De Inschrijving dient digitaal, via TenderNed, te worden ingediend (handleiding TenderNed: <https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen/6-stappen-digitaal-inschrijven>). Alleen digitale Inschrijvingen (beantwoorden van vragen, rechtsgeldig ondertekende gescande documenten en verklaringen) via TenderNed worden door Rijn IJssel in behandeling genomen. Als elektronisch inschrijven niet mogelijk is, dient dit zo spoedig mogelijk gemeld te worden bij de helpdesk van TenderNed, zodat voor het verstrijken van de sluitingstermijn voor het indienen van de Inschrijvingen een oplossing kan worden gezocht.
- De inschrijving dient volledig en juist ingediend te zijn.
- De inschrijving dient tijdig ingediend te zijn. Het risico van te late indiening ligt bij inschrijver (behoudens het geval in paragraaf 2.5).

- Inschrijvers mogen de documenten niet veranderen, behoudens in die gevallen waar dit expliciet door Rijn IJssel is toegestaan.
- De inschrijving dient rechtmatig tot stand te zijn gekomen.
- De inschrijvingsbrief bij de inschrijving dient door een rechtsgeldige vertegenwoordiger c.q. geautoriseerd persoon van de inschrijver te zijn ondertekend.
- Door het indienen van een inschrijving gaat inschrijver akkoord met alle informatie, voorschriften en eisen in de aanbestedingsdocumenten.
- Inschrijvers dienen de antwoorden op open vragen in te dienen zonder gebruikmaking van opmaak die het kopiëren bemoeilijkt.
- Bij de inschrijving wordt de laatst aan ondernemer afgegeven accountantsverklaring (of beoordelings- of samenstellingsverklaring) gevoegd. Deze verklaring mag geen zogenoemde continuïteitsparagraaf bevatten.
- Voorwaardelijke inschrijvingen zijn niet toegestaan. De inschrijving bevat, behalve waar dit gevraagd is, dus ook geen voorbehoud terzake toekomstige ontwikkelingen. Daar waar een voorbehoud wordt gemaakt door inschrijver, volgt uitsluiting.
- Manipulatieve inschrijvingen zijn niet toegestaan. Bij constatering volgt uitsluiting
- Inschrijving dient te zijn voorzien van een inschrijvingsbrief welke rechtsgeldig is ondertekend. Deze inschrijvingsbrief dient bij inschrijving in TenderNed te worden geüpload.
- De ondertekenaar van inschrijver dient te staan vermeld op het uittreksel van de Kamer van Koophandel of een soortgelijke organisatie. Mocht degene die voorkomt op het uittreksel deze documenten niet hebben ondertekend, dan dient uit een door de degene die wel op het uittreksel voorkomt bij wijze van volmacht (bij te voegen door inschrijver) te blijken, dat de ondertekenaar bevoegd is de inschrijver rechtsgeldig te binden voor minimaal de maximale totale opdrachtwaarde uit de inschrijving, ook al is er geen sprake van een omzetgarantie.

Aan de inschrijving worden de volgende documenten toegevoegd:

Onderdeel inschrijving	Naam document	Formaat
Inschrijvingsbrief (rechtsgeldig ondertekend)	Inschrijvingsbrief <naam inschrijver>	PDF
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	UEA <naam inschrijver>	PDF
Referentieopdrachten t.b.v. de kerncompetenties	Referentieopdrachten <naam inschrijver>	PDF
Prijzenblad (format bijlage F)	PB < naam inschrijver>	Excel
Antwoorden kwaliteitsvragen	AK <naam inschrijver>	MS Word of PDF

In te dienen documenten kunnen wijzigen bij een Nota van Inlichtingen. Inschrijver dient bij zijn inschrijving gebruik te maken van de meest recente versie van documenten. Indien bij inschrijving niet de meest recente versie wordt gebruikt, wordt de inschrijving niet beoordeeld en komt de inschrijving niet in aanmerking voor gunning.

2.12.3 Lettertype en maximaal aantal pagina's

Inschrijvers dienen de gestelde kwaliteitsvragen 1 tot en met 3 in totaal op maximaal acht (8), leesbare A4-formaat tekstpagina's, (minimale lettergrootte 11, lettertype Calibri) te beantwoorden. Inschrijver krijgt dus de vrijheid de lengte per antwoord te kiezen en is niet gebonden aan een maximale omvang tekst per onderwerp. Inschrijver is wel gebonden aan een maximale omvang tekst voor de totale inschrijving.

De beantwoording mag ondersteund worden met behulp van illustraties.

De onderbouwing van het antwoord dient opgenomen te zijn in het maximaal aantal toegestane pagina's A4. Indien er bijlagen (A4 formaat) worden toegevoegd dienen deze te bestaan uit tekeningen, figuren, beelden etc. De tekst in de bijlage(n) mag geen aanvulling zijn op het antwoord op een open vraag, maar dient alleen ter ondersteuning ervan. Ingezonden bijlagen gelden niet voor beoordeling.

Van inschrijvingen waarbij het totaal van de ingediende tekstpagina's het maximumaantal van negen (9) overschrijdt wordt alles wat meer is dan negen (9) pagina's genegeerd en derhalve niet meegenomen in de beoordeling en afwegingen van het beoordelingsteam.

Voor kwaliteitsvraag 4 (presentatie) levert inschrijver de beantwoording in op maximaal twee (2) leesbare A4-formaat pagina's (minimale lettergrootte 11, lettertype Calibri). Van inschrijvingen waarbij het totaal van de ingediende tekstpagina's voor kwaliteitsvraag 4 het maximumaantal van twee (2) overschrijdt wordt alles wat meer is dan twee (2) pagina's genegeerd en derhalve niet meegenomen in de beoordeling en afwegingen van het beoordelingsteam.

De schriftelijk uitwerking van de kwaliteitsvraag presentatie, en eventueel de PowerPointpresentatie, wordt uiterlijk op de dag van de presentatie vóór 9:30 uur via de berichtenmodule in TenderNed verstuurd aan Rijn IJssel.

2.13 Inschrijving in combinatie en/of onderaanneming

Inschrijven in combinatie is toegestaan. Inschrijvers dienen in de daarvoor bestemde invulvelden in deel II van de UEA aan te geven in combinatie in te schrijven. Ieder der combinanten dient een eigen UEA in te vullen en bij te voegen. Door inschrijving verklaren alle tot de combinatie behorende ondernemingen zich akkoord met de gezamenlijke en hoofdelijke aansprakelijkheid voor de uitvoering van de gehele opdracht.

Combinaties zullen op basis van de door hen verstrekte informatie worden beschouwd en beoordeeld als één inschrijver. De combinatie dient duidelijk aan te geven welke activiteiten ieder van de combinanten bij het uitvoeren van de opdracht zal verrichten.

Rijn IJssel wenst gedurende de looptijd van de te sluiten overeenkomst één aanspreekpunt namens de combinatie. Combinanten dienen in hun inschrijving duidelijk aan te geven wie het aanspreekpunt voor Rijn IJssel is.

Een onderneming kan slechts eenmaal inschrijven op de opdracht, hetzij als zelfstandig inschrijver, hetzij als combinant.

Indien in het kader van het voldoen aan de geschiktheidseisen een beroep op een derde wordt gedaan, hetgeen dient te blijken uit Deel IIC (beroep) van het UEA, dient deze derde ook daadwerkelijk te worden ingezet bij de uitvoering van de opdracht.

Indien een deel van de opdracht door een onderaannemer wordt uitgevoerd, maar op deze onderaannemer geen beroep wordt gedaan in het kader van het voldoen aan de geschiktheidseisen, dient daarvan opgave te worden gedaan in Deel IID (Onderaannemer) van het UEA.

Zowel de derde waarop (eventueel) een beroep wordt gedaan als de onderaannemer die tijdens de uitvoering wordt ingezet, dienen een eigen UEA in te vullen, welke inschrijver bij inschrijving dient te voegen.

2.14 Meerdere inschrijvers van één concern

Van één concern mogen meerdere ondernemingen zich inschrijven voor de aanbesteding (zelfstandig, in samenwerkingsverband of als onderaannemer), mits zij de inschrijvingen zelfstandig en onafhankelijk van elkaar opstellen, daarbij de eerlijke mededinging aantoonbaar volledig hebben geëerbiedigd en strikte vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen. Op verzoek van Rijn IJssel zullen deze

inschrijvers dit ook moeten kunnen aantonen. Als één van de betreffende inschrijvers dit niet kan aantonen, leidt dit tot uitsluiting van alle tot het desbetreffende concern behorende inschrijvers. De bewijslast ligt dus bij de betreffende inschrijver(s).

2.15 Gestanddoening

Inschrijver dient zijn inschrijving gestand te doen tot het moment dat de opdracht definitief is gegund (30 november 2026). In verband met de mogelijkheid dat tegen de gunningbeslissing rechtsmiddelen worden aangewend, dient de Inschrijver de inschrijving in ieder geval gestand te doen tot 20 kalenderdagen na de datum waarop door de rechter in eerste aanleg uitspraak is gedaan, voor zover deze termijn later eindigt dan de periode in de eerste zin.

Indien onverhoopt na afloop van de hiervoor genoemde gestanddoeningstermijn een verdere verlenging van deze termijn naar het oordeel van Rijn IJssel noodzakelijk is, zal Rijn IJssel daartoe een verzoek doen aan de inschrijvers met een geldige inschrijving.

2.16 Opening

Op 17 september 2026 na 13:00 uur worden de door inschrijvers in TenderNed geüploade documenten door Rijn IJssel geopend en start de beoordelingsprocedure. Van de opening van de inschrijvingen wordt een proces-verbaal opgemaakt.

2.17 Klachten t.a.v. de aanbesteding

Klachten over deze aanbesteding kunnen, onder vermelding van het aanbestedingsnummer, worden gericht aan de klachtencommissie voor deze aanbesteding.

Naam: FSR MBO Raad	Emailadres: inkoop@mboraad.nl
--------------------	--

Een klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door een persoon die niet inhoudelijk bij de aanbesteding betrokken is.

2.18 Bijlagen

De volgende bijlagen maken deel uit van de onderhavige aanbesteding:

- A Programma van Eisen inclusief bijlagen
- B Conceptovereenkomst
- C Concept wachtkamerovereenkomst
- D Uniform Europees Aanbestedingsdocument
- E Algemene FSR Inkoopvoorwaarden 5.0
- F Prijzenblad
- G Referentieblad
- H Eigen Verklaring Russische betrokkenheid
- I Holdingverklaring

De bovenstaande bijlagen zijn separaat aan dit document toegevoegd.

3 Eisen ten aanzien van inschrijvers

Ten aanzien van inschrijvers gelden uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen. Indien één of meer van de in dit hoofdstuk genoemde uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn, wordt u uitgesloten van de aanbesteding en komt derhalve niet voor gunning in aanmerking. Dat gebeurt ook als u niet kunt voldoen aan één of meer van de in dit hoofdstuk genoemde geschiktheidseisen of niet (op tijd) het getekende UEA heeft toegevoegd aan de inschrijving.

Bij het, door Rijn IJssel, constateren van (een) kleine omissie(s) in een inschrijving zal Rijn IJssel daarover met inschrijver in contact treden en hem, waar mogelijk, de mogelijkheid tot herstel bieden. Interpretatie van aard en soort van de omissie ligt bij Rijn IJssel.

Inschrijver dient het digitale Uniform Europees Aanbestedingsdocument in TenderNed volledig in te vullen waarin wordt verklaard dat de op de Inschrijver van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn en dat Inschrijver voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen.

De inschrijver voegt aan de inschrijving een Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) toe. Uitsluitend het in TenderNed bijgevoegde UEA mag worden gehanteerd. Aanpassing in welke zin dan ook, ongeacht de mate waarin, leidt tot uitsluiting. Het UEA wordt door een daartoe rechtsgeldig bevoegd persoon ondertekend. Rechtsgeldige ondertekening betekent dat de ondertekenaar verifieerbaar bevoegd is te ondertekenen middels een uittreksel uit het Handelsregister dat bij inschrijving wordt geüpload. Het uittreksel kan gepaard gaan met een ondertekende verklaring van vertegenwoordigingsbevoegdheid (volmacht) als de tekenende persoon niet zelf rechtsgeldig bevoegd is op basis van statuten of anderszins. Indien het Uniform Europees Aanbestedingsdocument niet wordt ingediend met de inschrijving en/of niet rechtsgeldig wordt ondertekend zal dit door Rijn IJssel worden gezien als een onherstelbare fout en zal de inschrijving ter zijde worden gelegd. De inschrijver komt derhalve niet meer in aanmerking voor gunning.

3.1 Uitsluitingsgronden

De uitsluitingsgronden zijn aangevinkt in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). Inschrijvers kunnen verklaren dat de onderstaande uitsluitingsgronden niet op hen van toepassing zijn door het rechtsgeldig ondertekenen van het UEA.

Voor deze aanbesteding worden alle uitsluitingsgronden opgenomen in art. 2.86 van de gewijzigde Aanbestedingswet gehanteerd. De uitsluitingsgronden zijn in het UEA opgenomen in Deel III, onderdeel A en B. Inschrijvers kunnen verklaren dat de uitsluitingsgronden niet op hen van toepassing zijn door het rechtsgeldig ondertekenen van het UEA.

Naast bovenstaande uitsluitingsgronden wordt/worden de volgende facultatieve uitsluitingsgrond(en) (onderdeel C van het UEA) gehanteerd:

- Faillissement, insolventie of gelijksoortig
- Belastingen/sociale premies
- Ernstige beroepsfout
- Belangenconflict
- Valse verklaring

Elke inschrijver op wie een verplichte uitsluitingsgrond van toepassing is (met uitzondering van de verplichte uitsluitingsgronden in art. 2.86 lid 1 en 3 Aanbestedingswet 2012), wordt uitgesloten van de aanbesteding en komt derhalve niet voor gunning in aanmerking.

Een inschrijver op wie een verplichte uitsluitingsgrond in art. 2.86 lid 1 en/of 3 Aanbestedingswet 2012 of een facultatieve uitsluitingsgrond van toepassing is wordt uitgesloten van de aanbesteding, tenzij hij

voldoende maatregelen heeft genomen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen (zelfreinigende maatregelen). Indien Rijn IJssel dat bewijs toereikend acht, wordt de inschrijver niet uitgesloten.

3.1.1 Eigen Verklaring Russische betrokkenheid

Op basis van EU Verordening (EU) 2022/576 van de Raad van 8 april 2022 tot wijziging van Verordening (EU) 833/2014 van 31 juli 2014 gunt Rijn IJssel, vanwege het ingestelde sanctiepakket, geen opdrachten meer aan Russische partijen. Inschrijver verklaart door middel van het ondertekenen van de Eigen Verklaring (bijlage H) dat er géén sprake is van Russische betrokkenheid.

3.2 Geschiktheidseisen

Geschiktheidseisen hebben betrekking op de financiële en economische draagkracht, op de technische- of beroepsbekwaamheid en/of de beroepsbevoegdheid. De voor deze aanbesteding relevante geschiktheidseisen zijn:

3.2.1 Geschiktheidseisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht

Inschrijver zal aan dienen te tonen dat hij financieel in staat is de opdracht gedurende de beoogde looptijd uit te voeren. Inschrijver dient adequaat verzekerd te zijn voor bedrijfsaansprakelijkheid. De dekking voldoet aan de normen die in de branche gebruikelijk zijn. Als bewijsstuk kan een kopie van de polis en/of verzekeringscertificaat worden opgevraagd.

3.2.2 Geschiktheidseisen met betrekking tot technische- en beroepsbekwaamheid

Inschrijver dient zijn ervaring te onderbouwen door het opgeven van recente referentieopdrachten waarmee de Inschrijver aantoont over voldoende deskundigheid te beschikken met betrekking tot de Opdracht. Er is alleen sprake van een referentieproject wanneer minimaal 6 maanden aaneengesloten ervaring met de uitvoering is opgedaan. Met recent wordt niet ouder dan 3 jaar bedoeld. Hierbij dient er per kerncompetentie 1 referentie benoemd te worden en/of minimaal 1 referentie waaruit het voldoen aan de kerncompetenties blijkt. De eventuele samenwerking met Rijn IJssel mag als referentie worden opgenomen.

Ten behoeve van deze geschiktheidseis, eist Rijn IJssel dat inschrijver over de volgende kerncompetenties beschikt:

- Ervaring in uitvoering van schoonmaakdienstverlening in een gelijksoortige organisatie met meerdere locaties.
- Ervaring in uitvoering van schoonmaakdienstverlening met meerdere locaties waarvan het totaal aan vloeroppervlakte 27.500 m² is.
- Ervaring in uitvoering van schoonmaakdienstverlening waarbij mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt ingezet worden.
- Ervaring in uitvoering van glasbewassing in een organisatie met meerdere locaties, waarvan het totaal aan glasoppervlakte 10.000 m² is.

Inschrijver dient door middel van referentieopdrachten aan te tonen dat hij over de kerncompetenties beschikt.

De referentieopdrachten mogen niet ouder zijn dan drie (3) jaar op het moment van inschrijven. Per competentie dient er één (1) referentie te worden ingediend. In deze aanbesteding zijn er meerdere competenties. Die mogen ook in één (1) referentie worden aangetoond als voldaan, mits duidelijk en ondubbelzinnig beschreven. Meerdere referenties mogen niet gecombineerd worden om aan één (1) competentie te voldoen.

Indien bij de referenties gebruik gemaakt wordt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht, mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten daarvan worden opgegeven en kan niet volstaan

worden met een prognose van de resultaten.

Indien er gebruik wordt gemaakt van referenties waarbij inschrijver als combinatie of onderaannemer de referentieopdracht heeft uitgevoerd, moet duidelijk worden aangegeven welk deel door inschrijver is uitgevoerd. Alleen het (door inschrijver) daadwerkelijk uitgevoerde deel van de referentieopdracht mag als zodanig worden gebruikt.

Inschrijver dient de referentiebeschrijving volgens bijgevoegd format (bijlage G) in te dienen bij inschrijving.

Rijn IJssel behoudt zich het recht voor om zonder tussenkomst en/of toestemming van inschrijver de juistheid van de referentie te verifiëren. De wijze van verificatie kan telefonisch of door middel van een bezoek en gesprek ter plaatse zijn.

3.3 Uniform Europees Aanbestedingsdocument en bewijsstukken

Door invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het bijgevoegde Uniform Europees Aanbestedingsdocument (bijlage D) verklaart inschrijver dat de uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn en dat hij voldoet aan de geschiktheidseisen. De volgende bewijsstukken worden bij de inschrijving geüpload (zie ook paragraaf 2.12.2):

- Een uittreksel van inschrijving bij de Kamer van Koophandel die op het moment van inschrijven niet ouder is dan zes maanden, om aan te tonen dat de uitsluitingsgrond in artikel 2.87 lid 1 onderdeel b van de gewijzigde Aanbestedingswet niet op hem van toepassing is.
- Een referentiebeschrijving die, naar oordeel van Rijn IJssel, onomstotelijk aantoont dat Inschrijver beschikt over de vereiste kerncompetenties.

Binnen 10 dagen na het communiceren van het gunningsbesluit overlegt de winnende inschrijver de volgende bewijsstukken:

- Een gedragsverklaring aanbesteden die op het moment van inschrijven maximaal twee jaar oud is, om aan te tonen dat de uitsluitingsgronden in artikel 2.86 lid 2 van de gewijzigde Aanbestedingswet niet van toepassing zijn. (Indien u nog niet beschikt over een gedragsverklaring aanbesteden; houdt u er rekening mee dat het aanvragen van de gedragsverklaring tot acht weken in beslag kan nemen.)
- Een verklaring van de Belastingdienst die op het moment van inschrijven niet ouder is dan zes maanden en waarin staat dat de uitsluitingsgrond inzake het niet voldoen van betaling van belastingen en sociale verzekeringspremies, artikel 2.86 lid 4 en artikel 2.87 lid 1 onderdeel j niet op hem van toepassing is.
- Een kopie van een geldige verzekeringspolis of een verklaring van verzekeraar waaruit blijkt dat inschrijver ten tijde van de inschrijving minimaal verzekerd is voor het in dit document genoemde bedrag ten behoeve van de bedrijfsaansprakelijkheid.
- Holding/ concernverklaring. Indien de ondernemer een dochter- of werkmaatschappij is en voor enige geschiktheidseis een beroep moet doen op inbreng van de holding of moedermaatschappij, voegt de ondernemer een verklaring van holding/ moedermaatschappij toe waarin deze zich garant stelt voor nakoming van alle verplichtingen (format is opgenomen als bijlage I).
- Een rechtsgeldig ondertekende Eigen Verklaring Russische betrokkenheid.

4 Eisen en open vragen (gunningscriteria) ten aanzien van de opdracht

Dit hoofdstuk beschrijft de eisen en open vragen ten aanzien van de opdracht. Eisen zijn hard, hetgeen betekent dat inschrijvers bij uitvoering van de opdracht aan de eisen dienen te voldoen. Open vragen (gunningscriteria) zijn bedoeld om antwoorden te krijgen die door een beoordelingsteam worden beoordeeld met een puntenscore.

4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht

De door Rijn IJssel, in relatie tot de opdracht staande, geformuleerde eisen zijn opgenomen in de definiëring van de opdracht, die in het Programma van Eisen zijn benoemd.

4.2 Open vragen (gunningscriteria) ten aanzien van de opdracht

Onderstaand zijn open vragen geformuleerd waarop inschrijver een specifiek omschreven en realistisch antwoord dient te geven. Aan de hand van de open vragen wordt de inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding vastgesteld. De antwoorden worden beoordeeld, en gewaardeerd, door een onafhankelijk beoordelingsteam.

De basis voor de beoordeling van de kwalitatieve gunningscriteria is de inschrijfprijs van de inschrijver.

Rijn IJssel stuurt gedurende de contractperiode op prestaties via de in het Programma van Eisen beschreven KPI-systematiek en dynamische prestatiebalans. Dit betekent dat prestaties niet alleen kwalitatief worden beschreven, maar ook kwantitatief worden gemeten, gemonitord en doorontwikkeld.

Beoordeling vindt plaats op mate van concreetheid, toepasbaarheid, onderbouwing, en aantoonbare bijdrage aan KPI-sturing en doelstellingen van Rijn IJssel.

4.2.1 Kwalitatieve gunningscriteria

Gunningscriterium 1: Beleving (maximale kwaliteitswaarde: € 464.800)

De voornaamste doelstelling is het realiseren van een prettige, schone omgeving om te studeren en te werken door het leveren van een positieve bijdrage aan de beleving op schoonmaak. Om dit te bewerkstelligen zijn enerzijds heldere kaders en uitgangspunten opgesteld in de aanbestedingsdocumenten, anderzijds is er behoefte aan flexibiliteit om maximaal in te kunnen spelen op deze doelstelling.

Werk een beantwoording uit waarin u concreet, toetsbaar en verifieerbaar beschrijft hoe u bijdraagt aan een positieve beleving op schoonmaak en hoe u dit inzichtelijk maakt voor Rijn IJssel, waarbij uw uitwerking aansluit op de KPI-systematiek zoals opgenomen in het PvE (inclusief ondergrens, baseline, ambitie en prestatiemix).

Ga hierbij tenminste in op:

- Hoe u inspeelt op de doelstelling om een positieve beleving rondom schoonmaak structureel te creëren, in relatie tot de vastgestelde uitgangspunten en kaders versus de genoemde flexibiliteitsdoelstelling;
- Welke meetinstrumenten u inzet om de beleving te monitoren, hoe deze aansluiten op verschillende doelgroepen en met welke frequentie wordt gemeten (incl. onderbouwing van de keuze);
- Welke kernindicatoren (maximaal 5) u hanteert om de beleving meetbaar te maken en hoe deze gezamenlijk leiden tot de KPI-score “Beleving gebruikers”;
- Waarom de gekozen meetinstrumenten en indicatoren aantoonbaar effectief en betrouwbaar zijn en hoe deze bijdragen aan sturing op prestaties;
- Hoe uw aanpak aansluit op de vastgestelde KPI “Beleving gebruikers” en de bredere prestatiemix en hoe u proactief stuurt op verbetering van prestaties richting baseline en ambitie;
- Welke numerieke baseline- en ambitiewaarden passen bij uw aanpak voor de KPI “Beleving gebruikers”, inclusief onderbouwing van de haalbaarheid en relatie tot uw voorgestelde werkwijze;

- Welk concreet groeimodel u voorstelt om gedurende de contractduur de ontwikkeling van baseline naar ambitie te realiseren, en hoe deze ontwikkeling zichtbaar wordt in de KPI-score en samenwerking.

Gunningscriterium 2: Duurzaamheid (maximale kwaliteitswaarde: € 265.600)

Duurzaamheid, inclusie en sociale innovatie komen voor Rijn IJssel samen in duurzame inzet van het belangrijkste kapitaal voor de uitvoering van de opdracht: de mens. Rijn IJssel zoekt een partner die goed werkgeverschap in relatie tot de uitdagingen in het heden en de toekomst in haar DNA verweven heeft.

Werk een beantwoording uit waarin u concreet, toetsbaar, verifieerbaar beschrijft op welke wijze u invulling geeft aan duurzaam werkgeverschap en SROI en hoe dit zich vertaalt in de samenwerking met Rijn IJssel. Betrek hierbij expliciet de aansluiting op de in het PvE opgenomen KPI's en sturingssystematiek.

Ga hierbij tenminste in op:

- Hoe de medewerkers gefaciliteerd worden om werkzaamheden efficiënt, effectief en innovatief uit te voeren;
- Hoe u borgt dat de medewerkers voldoende aandacht, begeleiding en sturing ontvangen op de locaties en wat dit concreet betekent voor Rijn IJssel;
- Hoe het personeelsbeleid zich vertaalt naar de medewerkers die worden ingezet binnen de opdracht en op welke elementen u onderscheidend bent op het gebied van goed werkgeverschap en werkgeluk;
- Hoe u mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt integreert in de uitvoering van de schoonmaakdienstverlening;
- Hoe u deze doelgroep werft, ontwikkelt, begeleidt, aanstuurt en behoudt;
- Welke numerieke baseline- en ambitiewaarden passen bij uw aanpak voor de KPI "SROI-inzet", inclusief onderbouwing van de haalbaarheid, de relatie tot uw voorgestelde werkwijze en hoe deze waarden bijdragen aan structurele en duurzame inzet;
- Welk concreet groeimodel u voorstelt om gedurende de contractduur de ontwikkeling van baseline naar ambitie te realiseren, inclusief de ontwikkeling naar structurele inzet en kwaliteitsverbetering van de SROI-inzet, en hoe deze ontwikkeling zichtbaar wordt in de KPI-score en samenwerking;
- Welke aanvullende indicatoren u hanteert om de kwaliteit en duurzaamheid van SROI-inzet inzichtelijk te maken en ga in op de aansluiting met de doelstellingen, meetwijze en frequentie, en de mate waarin deze indicatoren stuurbaar en beïnvloedbaar zijn.

Gunningscriterium 3: Samenwerking (maximale kwaliteitswaarde: € 398.400)

Rijn IJssel kent een complexe organisatiestructuur. Door de diversiteit in de verschillende locaties en ruimtesoorten, veroorzaakt door onder andere het onderwijsaanbod in de locaties, is eigenheid een term die regelmatig terugkomt. Dit doorgronden vraagt tijd en de nodige inspanningen van u als opdrachtnemer. Wij willen maximale tevredenheid bij alle locaties en bedrijfsonderdelen.

Werk een beantwoording uit waarin u concreet, toetsbaar, verifieerbaar uitlegt hoe u de dienstverlening voor Rijn IJssel inricht, zodanig dat recht wordt gedaan aan lokale verschillen en voorkeuren, binnen de kaders van centrale sturing en contractafspraken.

Betrek hierbij expliciet de aansluiting op de KPI "Klanttevredenheid stakeholders in de samenwerking" en de bredere sturingssystematiek uit het PvE.

Ga hierbij tenminste in op:

- Hoe u de aansturing organiseert op strategisch, tactisch en operationeel niveau, inclusief overlegstructuren, frequentie en verantwoordelijkheden, en op welke wijze dit bijdraagt aan het opbouwen van een duurzame relatie;
- Op welke wijze u inspeelt op voorkeuren en verschillen binnen de locaties en bedrijfsonderdelen en hoe u tegelijkertijd voorkomt dat maatwerk leidt tot versnippering of afwijking van contractuele uitgangspunten;
- Hoe u de dienstverlening op de locaties transparant maakt voor de facilitaire medewerkers, welke informatie u deelt, via welke middelen en met welke frequentie, en hoe die transparantie bijdraagt aan het verwachttingsmanagement, sturing en verbetering van de samenwerking;
- Hoe u het onderwijs, het lesprogramma en/of studenten betreft bij uw dienstverlening en op welke wijze u zichtbaar en benaderbaar bent voor gebruikers. Geef concrete voorbeelden van interactie of samenwerking die bijdragen aan beleving en draagvlak;
- Welke meetinstrumenten u voorstelt om de samenwerking en klanttevredenheid te monitoren, hoe deze aansluiten op verschillende doelgroepen, de meetfrequentie (inclusief onderliggende motivatie) en waarom deze instrumenten zich in de praktijk hebben bewezen als effectief en betrouwbaar;
- Welke kernindicatoren (maximaal 5) u hanteert om de KPI “Klanttevredenheid stakeholders in de samenwerking” op te bouwen en hoe de uitkomsten van deze indicatoren worden vertaald naar de KPI-score;
- Hoe uw aanpak aansluit op de vastgestelde KPI “Klanttevredenheid stakeholders in de samenwerking” en de bredere prestatiemix en hoe u proactief stuurt op verbetering richting baseline en ambitie;
- Welke numerieke baseline- en ambitiewaarden passen bij uw aanpak voor de KPI “Klanttevredenheid stakeholders in de samenwerking”, inclusief onderbouwing van de haalbaarheid en relatie tot uw voorgestelde werkwijze;
- Welk concreet groeimodel u voorstelt om gedurende de contractduur de ontwikkeling van baseline naar ambitie te realiseren, en hoe deze ontwikkeling zichtbaar wordt in de KPI-score en samenwerking.

GC 4: Presentatie (maximale kwaliteitswaarde: € 199.000)

De inzet van technologie is geen doel op zich, maar een middel om te komen tot efficiënte en effectieve dienstverlening. Datagestuurde en -gedreven werken vormt een belangrijke pijler binnen de visie van Rijn IJssel. Besluitvorming vindt plaats op basis van betrouwbare en relevante data die bijdragen aan een zichtbare en optimaal presterende schoonmaakdienstverlening. Rijn IJssel hecht daarom waarde aan heldere, visuele en toegankelijke managementinformatie, die inzicht geeft in prestaties, trends en verbeterpotentieel. Rijn IJssel zoekt een inschrijver die in staat is om data zodanig te ontsluiten dat deze actief ondersteunt bij sturing, besluitvorming en doorontwikkeling van de dienstverlening.

Werk een beantwoording uit waarin u concreet, toetsbaar, verifieerbaar beschrijft hoe u technologie en data inzet om managementinformatie te presenteren en beschikbaar te stellen, zodanig dat Rijn IJssel effectief kan sturen op de dienstverlening en de KPI's zoals opgenomen in het PvE.

Ga hierbij tenminste in op:

- Hoe u managementinformatie structureert en presenteert, onderscheiden naar operationeel, tactisch en strategisch niveau, en hoe deze aansluit op de informatiebehoefte van verschillende gebruikers;
- Hoe u data visueel maakt (bijv. dashboards, grafieken, trends, afwijkingen en signaleringen) en hoe uw aanpak bijdraagt aan inzicht en sturing, in tegenstelling tot statische rapportages (zoals Excel/PDF);

- Welke gegevens worden getoond, hoe deze visueel worden gepresenteerd, hoe deze digitaal beschikbaar worden gesteld en hoe deze in de praktijk worden gebruikt door Rijn IJssel en uw organisatie;
- Welke technologische toepassingen, dashboards, apps of andere digitale hulpmiddelen u inzet ter ondersteuning van de dienstverlening, en hoe deze toepassingen bijdragen aan inzicht, sturing en samenwerking;
- Hoe u borgt dat de managementinformatie toegankelijk, gebruiksvriendelijk en actueel is voor de verschillende gebruikers binnen Rijn IJssel.

4.2.2 Prijs

In deze paragraaf staat op welke wijze prijzen moeten worden ingediend, waarbij inschrijver gebruik maakt van het bijgevoegde prijzenblad.

Rijn IJssel eist dat reële en marktconforme prijzen worden gehanteerd. Marktconformiteit wordt getoetst door de ingediende aanbiedingen met elkaar te vergelijken. Mocht daar aanleiding toe zijn, dan zal Rijn IJssel aangaande de prijsstelling een verificatievraag te stellen.

De inschrijver schrijft in tussen het bodem- en plafondbedrag. Inschrijven buiten deze bandbreedte leidt tot uitsluiting van gunning.

Bodembedrag: € 1.660.000 (exclusief BTW)

Plafondbedrag: € 1.950.000 (exclusief BTW)

De procesleider van de aanbesteding verifieert bij het openen van de prijzen of inschrijvers buiten de bandbreedte hebben inschreven. Tijdens de beoordelingsfase zijn de beoordelaars niet bekend met de ingediende prijzen. Deze worden na afloop van een evaluatiemeeting met de beoordelaars gedeeld, waarmee de uiteindelijke ranking van de inschrijvers bepaald wordt.

4.3 Varianten

Het indienen van varianten is niet toegestaan. Varianten worden niet beoordeeld.

5 Beoordeling van inschrijvingen

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe inschrijvingen worden beoordeeld. Mocht daar aanleiding toe zijn, dan zal Rijn IJssel aan inschrijver een verificatievraag stellen omtrent de ingediende inschrijving.

5.1 Toetsing aan de vormvereisten

Tijdig ingediende inschrijvingen worden allereerst getoetst aan het voldoen aan de vormvereisten. Inschrijvingen die niet aan de vormvereisten voldoen worden uitgesloten van verdere beoordeling.

5.2 Voldoen aan de eisen ten aanzien van inschrijvers

Inschrijvingen die voldoen aan de vormvereisten worden getoetst op het voldoen aan de eisen ten aanzien van inschrijvers. Inschrijver verklaart te voldoen aan de minimumeisen door het rechtsgeldig ondertekenen van het UEA. Inschrijvingen die niet voldoen aan de eisen ten aanzien van inschrijvers worden uitgesloten van de procedure.

5.3 Voldoen aan de eisen ten aanzien van de opdracht

Inschrijvingen die voldoen aan de vormvereisten en aan de eisen ten aanzien van inschrijvers worden getoetst op het voldoen aan de eisen ten aanzien van de opdracht.

5.4 Beoordelingskader van antwoorden op open vragen (gunningscriteria)

Van inschrijvingen die voldoen aan de vormvereisten, de eisen ten aanzien van inschrijvers en aan de eisen ten aanzien van de opdracht, worden de antwoorden op de vragen beoordeeld.

De beoordelingscommissie van Rijn IJssel beoordeelt de vragen op absolute wijze op basis van onderstaande tabel.

Beoordelingswijze open vragen		
Puntenwaardering	Omschrijving	Toelichting waardering
100%	Uitmuntend	De wijze van invulling is uitstekend, zeer degelijk, inhoudelijk zeer relevant en biedt maximale meerwaarde. De gehele invulling overtreft de verwachtingen van Rijn IJssel met betrekking tot dit aspect.
80%	Goed	De wijze van invulling is goed, degelijk, inhoudelijk behoorlijk relevant en biedt meerwaarde. De invulling voldoet ruim aan de verwachtingen met betrekking tot dit aspect en overtreft deze soms.
50%	Voldoende	De wijze van invulling is voldoende degelijk en inhoudelijk (enigszins) relevant, maar biedt geen meerwaarde. De invulling voldoet aan het gestelde met betrekking tot dit aspect. Het antwoord is wat men in de branche mag verwachten.
20%	Onvoldoende	De wijze van invulling is onvoldoende. Eén of enkele significante onderdelen ontbreken. De invulling voldoet onvoldoende aan het gestelde met betrekking tot dit aspect.
0%	Slecht of geen antwoord	De wijze van invulling is slecht. Meerdere significante onderdelen ontbreken. De invulling voldoet niet of nauwelijks aan het gestelde met betrekking tot deze wens. Of de inschrijver heeft de vraag niet (inhoudelijk) beantwoord of de beantwoording gaat op geen enkele wijze in op de vraag. De invulling voldoet totaal niet aan het gestelde met betrekking tot dit aspect.

5.5 Beoordeling van antwoorden op open vragen (gunningscriteria)

De beoordeling vindt plaats op basis van Gunnen op Waarde. De gegeven scores worden uitgedrukt in euro's. Welke inschrijver de beste inschrijving heeft wordt bepaald op basis van de onderstaande procedure.

De basis voor de beoordeling is de inschrijfprijs van de inschrijver zoals weergegeven in het prijzenblad. De score op de gunningscriteria wordt, op basis van de kwaliteitswaarde, vertaald in euro's en afgetrokken van de inschrijfprijs om zo een fictieve inschrijfprijs te krijgen. Onderstaand is per gunningscriterium de maximale kwaliteitswaarde per vraag vastgesteld.

De totale maximale kwaliteitswaarde is vastgesteld op 80% van het bodembedrag en daarmee € 1.328.000,-.

Gunningscriteria	Weging	Kwaliteitswaarde per aspect
GC 1: Beleving	35%	€ 464.800,00
GC 2: Duurzaamheid	20%	€ 265.600,00
GC 3: Samenwerking	30%	€ 398.400,00
GC 4: Presentatie	15%	€ 199.200,00
Totaal	100%	€ 1.328.000,00

5.6 Beoordeling van antwoorden op open vragen (gunningscriteria)

De inschrijver beschrijft de antwoorden op de kwalitatieve subgunningscriteria zo concreet mogelijk waarbij in ieder geval rekening gehouden wordt met de verschillende aspecten van dienstverlening zoals beschreven in het Programma van Eisen (zie bijlage A).

De beantwoording zal op de volgende beoordelingsaspecten worden beoordeeld:

- De mate waarin de gunningscriteria concreet zijn uitgewerkt in aanpak en te behalen resultaten. Voor de resultaten wordt daarbij gekeken naar de mate waarin het antwoord SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdgebonden) is geformuleerd. Een meer SMART omschreven beantwoording scoort beter. Bijvoorbeeld aantoonbaarheid, waarbij een betere aantoonbaarheid – bijvoorbeeld door verwijzing naar eerdere succesvolle toepassing/projecten – beter scoort.
- De mate waarin de beantwoording aansluit bij de doelstellingen van Rijn IJssel en dit Rijn IJssel overtuigt dat de doelstelling zal worden behaald. Concrete toezeggingen scoren beter dan beloftes.
- Tot slot scoort een beantwoording die beter onderbouwd is – beter inzicht geeft -, completer is en consistent is hoger dan een beantwoording waarvoor dit minder geldt.

Ieder lid van het beoordelingsteam beoordeelt de ontvangen inschrijvingen en kent individueel een waardering toe zoals in het beoordelingskader is weergegeven. Op basis van alle beoordelingen wordt de eindscore voor de vraag berekend. Het gemiddelde percentage voor het gunningscriterium vormt de basis voor de score van dit gunningscriterium. Bijvoorbeeld indien het gemiddelde percentage voor het gunningscriterium 72% is, dan is de kwaliteitswaarde 72% van de maximale kwaliteitswaarde voor dit gunningscriterium.

Tijdens het beoordelingsproces, namelijk na de individuele beoordeling maar voor het berekenen van een eindscore, is in een bijeenkomst voorzien tijdens welke de scores die van elkaar afwijken worden besproken. Hier is sprake van wanneer het verschil tussen de scores meer dan 1 stap in de beoordelingswijze is. Dit kan ertoe leiden dat beoordelaars hun individuele score aanpassen wanneer zij

worden overtuigd door de andere beoordelaars, maar hier zijn zij niet toe verplicht. Vervolgens wordt per vraag/onderdeel een definitieve score vastgesteld.

Op basis van het beoordelingskader worden de gemiddelde scores per inschrijver bepaald.

5.7 Presentatie

Alle inschrijvers worden uitgenodigd voor deelname aan de presentatie (GC 4). De presentatie vindt plaats op de in de planning aangegeven datum. Locatie en eventuele andere informatie worden bij de uitnodiging voor de presentatie aangegeven. Vanuit Rijn IJssel zal het beoordelingsteam aanwezig zijn bij de presentatie. De inschrijvers worden verzocht met maximaal 2 personen een presentatie te verzorgen. De accountmanager (degene die op tactisch niveau de contactpersoon voor Rijn IJssel is) van de inschrijver voor Rijn IJssel is in ieder geval aanwezig en maakt actief deel uit van de presentatie. De presentatie bestaat uit 3 onderdelen en duurt maximaal 45 minuten. De volgende onderdelen maken onderdeel uit van de presentatie:

1. Een korte algemene presentatie van de organisatie en introductie (maximaal 5 minuten, wordt niet beoordeeld)
2. De presentatie van het subgunningscriterium 4 (maximaal 20 minuten)
3. Stellen van verduidelijkingsvragen

5.8 Bepaling en beoordeling fictieve inschrijfsom

De fictieve inschrijfsom wordt gebruikt voor de bepaling van de inschrijving met de beste prijskwaliteit verhouding. De inschrijver met de laagste fictieve inschrijfprijs is de beste inschrijving (BPKV). Voor de bepaling van de laagste fictieve inschrijfprijs wordt onderstaande methodiek gehanteerd.

Omschrijving	Leverancier 1	Leverancier 2	Leverancier 3
Score GC 1: Beleving	65%	85%	58%
Score GC 2: Duurzaamheid	58%	65%	85%
Score GC 3: Samenwerking	73%	73%	50%
Score GC 4: Presentatie	58%	65%	50%
Fictieve aftreksom GC 1	€ 302.120,00	€ 395.080,00	€ 267.260,00
Fictieve aftreksom GC 2	€ 152.720,00	€ 172.640,00	€ 225.760,00
Fictieve aftreksom GC 3	€ 288.840,00	€ 288.840,00	€ 199.200,00
Fictieve aftreksom GC 4	€ 114.540,00	€ 129.480,00	€ 99.600,00
Totaal fictieve aftreksom	€ 858.220,00	€ 986.040,00	€ 791.820,00
Inschrijfprijs van Inschrijver	€ 1.650.000,00	€ 1.850.000,00	€ 1.950.000,00
Fictieve inschrijfsom	€ 791.780,00	€ 863.960,00	€ 1.158.180,00
Ranking	1	2	3

5.9 Beoordeling Inschrijvingen

De beoordelingscommissie, die zich bezighoudt met de beoordeling en analyse van de ingezonden inschrijvingen, is samengesteld uit personen met de volgende expertises: facilitair management, onderwijs, en materiedeskundigheid. Op basis van hun beoordeling komt een puntenscore tot stand die zal leiden tot een uiteindelijke beslissing.

5.10 Bepaling bij een gelijke score

Indien de fictieve inschrijfprijs van een of meerdere inschrijvers gelijk is dan zal de hoogste totaal fictieve aftreksom de doorslag geven. Indien de totale fictieve aftreksom gelijk is, prevaleert de inschrijving met de hoogste fictieve waarde-aftrek op gunningscriterium 1. Indien op dit aspect de fictieve

aftreksom gelijk is wordt opvolgend naar de volgende aspecten gekeken: gunningscriterium 3 en vervolgens gunningscriterium 2. Indien hierna alsnog een gelijke fictieve aftreksom wordt behaald dan bepaalt een loting door een nader te bepalen notaris de uiteindelijke voorlopige gunningsuitslag. Deze bepaling geldt ook indien voor de wachtkamerovereenkomst inschrijvers een gelijke score behalen.

Het kan voorkomen dat hoogst gerangschikte partij na voorlopige gunning niet aan gestelde eisen kan voldoen. In dat geval wordt overgegaan naar de tweede inschrijver in de rangschikking. Zie hiervoor verder in hoofdstuk 6.

5.11 Bevestiging

Na de initiële beoordeling van de ontvangen inschrijvingen wordt aan de inschrijver - die voor gunning in aanmerking komt - gevraagd binnen 10 kalenderdagen na het verzoek daartoe de bewijsstukken te overleggen die in paragraaf 3.3 staan vermeld. Aan het verzoek om de bewijsstukken te overleggen kunnen geen rechten worden ontleend.

6 Vervolg

Nadat inschrijvingen op basis van de scores voor kwaliteit definitief gerangschikt zijn wordt aan de inschrijver met de hoogste rang (laagste fictieve inschrijfsom) een voorlopige gunningsbeslissing verstuurd. Mededeling van de gunningsbeslissing is geen aanvaarding van het aanbod. Tegelijkertijd ontvangen de overige inschrijvers een bericht van afwijzing. In de afwijzing wordt aangegeven aan welke inschrijver de opdracht wordt gegund en wat de verschillen in scoringsresultaat tussen de winnende inschrijving en de inschrijving van de afgewezen inschrijver zijn.

Het is mogelijk om na ontvangst van een afwijzingsbrief bezwaar te maken. Dat dient te gebeuren voor afloop van de genoemde standstill termijn. Dit is een fatale vervaltermijn van 20 dagen. Inschrijver maakt bezwaar door het aanhangig maken van een kort geding bij de Rechtbank te Arnhem door middel van een betekende dagvaarding. In het belang van een snelle en goede voortgang stelt inschrijver de contactpersoon van Rijn IJssel tijdig op de hoogte van het aanwenden van een rechtsmiddel, samen met een kopie van de betekende dagvaarding met de tijd en datum waarop de zaak behandeld wordt.

De inschrijving van de hoogst gerangschikte inschrijver wordt tijdens de standstill periode geverifieerd. Indien onomstotelijk vast komt te staan dat aan alle vereisten is voldaan wordt, indien bezwaar van afgewezen inschrijvers uitblijft, de overeenkomst na afloop van de standstill termijn – onder voorbehoud van bezwaar - getekend. Met het ondertekenen van de overeenkomst aanvaardt Rijn IJssel het aanbod van de hoogst gerangschikte inschrijver.

Indien blijkt dat niet aan alle vereisten wordt voldaan wordt de inschrijving van de tot dan toe als eerste gerangschikte inschrijver uitgesloten. Rijn IJssel gaat dan over naar de eerstvolgende partij in de rangschikking.

Wachtkamerconstructie

Rijn IJssel sluit een overeenkomst met de inschrijver met de hoogste score (de beste prijs-kwaliteitsverhouding). Eveneens wordt een wachtkamerovereenkomst gesloten met de als tweede geëindigde inschrijver. Kenmerkend voor deze tweede overeenkomst is dat hierin géén opdracht tot uitvoering is opgenomen. De inschrijver komt uitsluitend voor de opdracht in aanmerking indien de overeenkomst met de inschrijver met de hoogste score, om wat voor reden ook, wordt beëindigd.

Deze tweede overeenkomst blijft geldig voor een periode van 2 jaar. De tarieven van de als tweede geëindigde inschrijver worden jaarlijks geïndexeerd, conform de procedure in de wachtkamerovereenkomst (Bijlage C).