

# Beschrijvend document

## Europese Aanbesteding

## Schoonmaakdienstverlening

ten behoeve van Stichting Rijksmuseum  
Twenthe en Stichting De Museumfabriek

**RIJKS**  
*museum*  
**TWENTHE**

**De**  
**Museum**  
**Fabriek**

**Datum:** 1 juni 2026  
**Versie:** V1.0  
**CPV-Code:** 90900000-6, Schoonmaak- en afvalverwijderingsdiensten

*Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Helder Inkoopadvies mag uit dit Beschrijvend Document niets worden vereenvoudigd, opgeslagen of openbaar worden gemaakt in welke vorm of op welke wijze dan ook. Ook mag het Beschrijvend Document niet zonder toestemming voor enige andere overheidsopdracht worden gebruikt dan waarvoor deze is bedoeld.*

**helder**

# Inhoudsopgave

|           |   |           |
|-----------|---|-----------|
| <b>1.</b> | <b><i>Inleiding</i></b>   | <b>3</b>  |
| 1.1       | <b>Over de Opdrachtgevers</b>   | <b>3</b>  |
| 1.2       | <b>Nederlandse taal</b>   | <b>3</b>  |
| 1.3       | <b>TenderNed</b>  | <b>3</b>  |
| <b>2.</b> | <b><i>Opdracht</i></b>  | <b>4</b>  |
| 2.1       | <b>Percelen</b>   | <b>4</b>  |
| 2.2       | <b>Opdrachtomschrijving</b>   | <b>4</b>  |
| 2.3       | <b>Buiten scope</b>   | <b>6</b>  |
| 2.4       | <b>Omvang</b>   | <b>6</b>  |
| 2.5       | <b>Herzieningsclausule</b>  | <b>6</b>  |
| <b>3.</b> | <b><i>Belangrijke informatie voor Inschrijvers</i></b>                      | <b>7</b>  |
| 3.1       | <b>Contactpersoon</b>   | <b>7</b>  |
| 3.2       | <b>Planning</b>   | <b>7</b>  |
| 3.3       | <b>Nota's van Inlichtingen</b>  | <b>8</b>  |
| 3.4       | <b>Schouw</b>   | <b>8</b>  |
| 3.5       | <b>Waar moet u als inschrijver aan voldoen om in te kunnen inschrijven?</b> | <b>8</b>  |
| 3.6       | <b>Checklist</b>  | <b>10</b> |
| <b>4.</b> | <b><i>Gunningscriteria &amp; Beoordeling</i></b>                            | <b>11</b> |
| 4.1       | <b>Gunningscriterium: Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI)</b>   | <b>11</b> |
| 4.2       | <b>Beoordelingscommissie</b>  | <b>11</b> |
| 4.3       | <b>Subgunningscriterium Kwaliteit: Open Vragen</b>                          | <b>11</b> |
| 4.4       | <b>Subgunningscriterium Prijs</b>   | <b>14</b> |
| 4.5       | <b>Subgunningscriterium Kwaliteit: Presentatie</b>                          | <b>15</b> |
| 4.6       | <b>Monitoren van beloftes</b>   | <b>16</b> |
| <b>5.</b> | <b><i>Gunning</i></b>   | <b>18</b> |
| 5.1       | <b>Voorlopige gunningsbeslissing</b>  | <b>18</b> |
| 5.2       | <b>Bezwaar(termijn)</b>   | <b>18</b> |
| 5.3       | <b>Verificatiegesprek</b>   | <b>18</b> |
| 5.4       | <b>Definitieve gunning</b>  | <b>18</b> |
| <b>6.</b> | <b><i>Contracteren</i></b>  | <b>19</b> |
| 6.1       | <b>Overeenkomst</b>   | <b>19</b> |

|     |   |           |
|-----|---|-----------|
| 6.2 | Wachtkamerovereenkomst                      | 19        |
| 7.  | Overige voorwaarden                         | 20        |
| 7.1 | Inschrijven op deze aanbesteding            | 20        |
| 7.2 | Samenwerkingsvormen                         | 20        |
| 7.3 | Eenmalig inschrijven                        | 21        |
| 7.4 | Concern                                     | 21        |
| 7.5 | Ongeldige inschrijvingen                    | 21        |
| 7.6 | Onjuistheden / onvolkomenheden etc.         | 21        |
| 7.7 | Vorbehoud                                   | 21        |
| 7.8 | Vertrouwelijkheid gegevens en/of informatie | 22        |
| 7.9 | Klachten                                    | 22        |
|     | <b>Begrippenlijst</b>                       | <b>23</b> |

## Bijlagen

|            |  |
|------------|--|
| Bijlage 1  | Programma van Eisen                          |
| Bijlage 2  | Referentieformulier                          |
| Bijlage 3  | Algemene Inkoopvoorwaarden (ARVODI 2025)     |
| Bijlage 4A | Overeenkomst                                 |
| Bijlage 4B | Wachtkamerovereenkomst                       |
| Bijlage 5  | Prijzenblad                                  |
| Bijlage 6  | Format voor het stellen van vragen           |
| Bijlage 7  | Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) |
| Bijlage 8  | Overzicht overnamegegevens                   |

# 1. Inleiding

Voor u ligt het Beschrijvend document behorend bij de Europese openbare aanbesteding schoonmaakdienstverlening ten behoeve van Stichting Rijksmuseum Twenthe en Stichting De Museumfabriek (hierna: Opdrachtgevers). In dit document leest u meer over de procedure, de Opdracht en de wijze waarop Inschrijvingen beoordeeld gaan worden. De bijlagen zoals genoemd bij de inhoudsopgave maken integraal onderdeel uit van dit Beschrijvend document.

Wij nodigen u uit om een inschrijving in te dienen en vragen u daarbij rekening te houden met de uitgangspunten, informatie, eisen en voorwaarden zoals opgenomen in dit Beschrijvend document, inclusief bijlagen.

## 1.1 Over de Opdrachtgevers

Deze aanbesteding betreft een gezamenlijke aanbesteding van de entiteiten Stichting Rijksmuseum Twenthe en Stichting De Museumfabriek. Beide musea werken vergaand samen; er is één directie, één operationele organisatie en één Raad van Toezicht. Hieronder wordt iedere Opdrachtgever kort geïntroduceerd.

### Rijksmuseum Twenthe

Rijksmuseum Twenthe is voortgekomen uit een initiatief van de Twentse textielbaron Jan Bernard van Heek die zijn schilderijencollectie in een nieuw rijksmuseum in Enschede wilde onderbrengen. Het is te danken aan de vasthoudendheid van zijn familie dat dat museum er na zijn dood ook inderdaad is gekomen. In 1930 werd het museum aan de Lasondersingel geopend. De basis voor het museum werd gevormd door circa 140 werken, voornamelijk schilderijen vanaf de middeleeuwen tot en met de 19de eeuw, van Jan Bernard van Heek. Voor meer informatie over Rijksmuseum Twenthe zie <https://www.rijksmuseumtwenthe.nl/>.

### Stichting De Museumfabriek

De Museumfabriek is het stedelijk museum van Enschede. In 2008 werd het museum, nog onder de naam 'TwentseWelle', geopend. Het kwam voort uit de fusie van een natuurhistorisch museum, een textielmuseum en een cultuurhistorische collectie. De Museumfabriek is het museum van 'Wonderlijke Wetenschap' want in De Museumfabriek hebben niet alleen de 'harde' wetenschappen zoals geologie, biologie en astronomie een plek maar ook de 'zachtere' wetenschappen zoals archeologie, taal en geschiedenis. De Museumfabriek richt zich op brede publieksgroepen uit de regio. Zowel families met kinderen als liefhebbers van al die verschillende disciplines die De Museumfabriek in hun samenhang presenteert. Voor meer informatie over De Museumfabriek zie [http:// https://www.demuseumfabriek.nl/](http://https://www.demuseumfabriek.nl/).

## 1.2 Nederlandse taal

Zowel tijdens de aanbestedingsprocedure als de periode van uitvoering is de voertaal Nederlands. U dient uw Inschrijving in het Nederlands op te stellen (tenzij officieel uitgegeven documenten niet in het Nederlands beschikbaar zijn, in welk geval u moet zorgdragen voor een vertaling in het Nederlands).

## 1.3 TenderNed

De aanbesteding loopt volledig digitaal via TenderNed. U dient zich gratis eenmalig te registreren op dit platform. Als u al een registratie op TenderNed heeft, hoeft geen nieuwe registratie te worden gemaakt. Zorg dat u zich tijdig op de juiste wijze registreert bij TenderNed. Bij vragen of onduidelijkheden over de werking van TenderNed wordt verwezen naar de website van [TenderNed](#).

### Let op!

Opdrachtgever raadt u aan om ruim voor de deadline voor het indienen van de Inschrijving te verifiëren of uw onderneming juist is geregistreerd op TenderNed en of een persoon bevoegd is om digitaal de Inschrijving in te dienen. Indien dit niet het geval is, dient u zich eerst te registreren als onderneming op TenderNed. Dit proces kan enkele dagen tot weken duren en Opdrachtgever heeft hier geen invloed op.

## 2. Opdracht

In dit hoofdstuk van het Beschrijvend document wordt de uit te voeren Opdracht omschreven. Op dit moment hebben Opdrachtgevers een overeenkomst met één Opdrachtnemer voor de uitvoering van het dagelijkse en periodieke schoonmaakonderhoud. Deze overeenkomst loopt per 31 december 2026 van rechtswege af.

Deze aanbestedingsprocedure wordt door Opdrachtgevers uitgevoerd met als doel om met ingang van 1 januari 2027 een nieuwe Overeenkomst te sluiten met één Opdrachtnemer. Met de Inschrijver die op positie 2 eindigt zullen de Opdrachtgevers een Wachtkamerovereenkomst sluiten voor de duur van 48 maanden.

### 2.1 Percelen

Deze Opdracht is niet verdeeld in percelen.

### 2.2 Opdrachtomschrijving

De Opdrachtgevers zijn binnen deze aanbestedingsprocedure op zoek naar een Opdrachtnemer die de komende jaren het dagelijkse en periodieke schoonmaakonderhoud gaat uitvoeren voor beide musea. Gezien het feit dat Opdrachtgevers musea betreffen, vinden Opdrachtgevers het belangrijk dat de Opdrachtnemer veel aandacht heeft voor gastvrijheid (hospitality) en flexibiliteit. De Opdrachtnemer moet er daarbij voor zorgen dat er doorlopend sprake is van een schone omgeving, zodat (op het gebied van schoonmaak) zowel de bezoekers als de medewerkers van Opdrachtgevers een optimale werk-/bezoekervaring wordt geboden. De Opdrachtgevers verwachten daarbij van de Opdrachtnemer dat er actief ingespeeld wordt op plotselinge behoeften en ontwikkelingen. De Opdrachtnemer dient de Opdracht in overeenstemming met het **Programma van Eisen (Bijlage 1)** uit te voeren.

De volgende onderdelen maken onderdeel uit van de scope van de Opdracht:

#### Uitvoering van het dagelijks schoonmaakonderhoud

Voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud wordt binnen deze Opdracht uitgegaan van een 'handelingsgerichte' overeenkomst. Alle handelingen die de Opdrachtnemer dient uit te voeren staan opgenomen in tabblad '2. Programma' binnen het Prijzenblad, zie **Bijlage 5** van de Aanbestedingsdocumentatie. Omdat de schoon te maken omgevingen (deels) musea betreffen moet de Opdrachtnemer bij de uitvoering van het dagelijkse schoonmaakonderhoud rekening houden met de bezoekers. Om die reden moet de schoonmaak van de voor het publiek toegankelijke ruimtes tijdig worden afgerond door Opdrachtnemer. De tijdstippen die van toepassing zijn voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud zijn opgenomen in het Programma van Eisen, zie eis E19. Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat het werkprogramma en de uitvoeringstijdstippen gedurende de looptijd van de Overeenkomst kunnen wijzigen. Eventuele gewenste wijzigingen zullen tijdig met Opdrachtnemer besproken (inclusief de impact voor de van toepassing zijnde kosten).

Met betrekking tot de uitvoering van het dagelijks schoonmaakonderhoud worden de volgende aandachtspunten benadrukt:

- Voor de calculatie van het reguliere schoonmaakonderhoud gaat we uit van de volgende uitgangspunten (gebaseerd op 2027):
  - Er vindt 52 weken per jaar schoonmaakonderhoud plaats;
  - Er wordt gerekend met 256 werkdagen, 100 weekenddagen en 9 feestdagen. Van deze feestdagen zijn Opdrachtgevers op dit moment 7 feestdagen geopend. Ook tijdens deze feestdagen moet dus het schoonmaakonderhoud worden uitgevoerd.
- Voor De Museumfabriek geldt dat het museum tijdens de schoolvakanties (regio midden en noord) ook op maandagen geopend is. De schoonmaak vindt gedurende die periode dus 7x per week plaats.

- Beide musea zijn tijdens weekenden en feestdagen geopend (met uitzondering van 1<sup>e</sup> kerstdag en nieuwjaarsdag). Binnen de calculatie wordt rekening gehouden met opening gedurende 7 feestdagen per jaar. Het is mogelijk dat dit gedurende de looptijd van de Overeenkomst wijzigt. Bij een wijziging zal de calculatie hier op aangepast worden.
- Voor Rijksmuseum Twenthe is er sprake van een nalooprondte voor het sanitair. Tijdens de schoolvakanties (regio midden en noord) moet er bij De Museumfabriek ook een nalooprondte uitgevoerd worden. Inschrijver moet hiermee rekening houdend binnen de calculatie.
- Het dagelijks vloeronderhoud moet op beide locaties uitgevoerd worden middels een schrob-/zuigmachine. Er staat op dit moment een schrob-/zuigmachine op beide locaties. Deze is eigendom van de huidige dienstverlener en moet door Opdrachtnemer vervangen worden.

#### Periodiek onderhoud

Naast de uitvoering van het dagelijks onderhoud is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de uitvoering van het periodieke vloeronderhoud en glasbewassing. De daarvoor geldende tarieven worden uitgevraagd binnen tabblad '4. Normen & Tarieven' binnen het Prijzenblad. Voor de uitvoering van de diverse werkzaamheden komen Partijen een jaarplanning overeen. Vanuit de Opdrachtnemer wordt daarbij een advies verwacht met betrekking tot de frequentie van de uit te voeren werkzaamheden. De kosten voor uitvoering van specialistisch vloeronderhoud en de glasbewassing worden op basis van de verwachte frequentie meegenomen bij de beoordeling van de inschrijfsom. Voor de volledigheid wordt nogmaals opgemerkt dat deze geen onderdeel uitmaken van de uiteindelijke maandelijks door Opdrachtgevers te vergoeden kosten. De Opdrachtgevers bepalen uiteindelijk de definitieve frequentie voor de uit te voeren werkzaamheden.

**Let op:** De m2 voor de glasbewassing voor De Museumfabriek zijn op dit moment helaas niet in ons bezit. Binnen het Prijzenblad zijn daarom alleen de m2 opgenomen van Rijksmuseum Twenthe. De Opdrachtnemer krijgt tijdens de implementatie van de dienstverlening de gelegenheid om het glas bij De Museumfabriek in te meten, zodat op basis daarvan gecalculeerd kan worden.

#### Leveren en beheren sanitaire supplies

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van alle navullingen voor het sanitair en de keukens van Opdrachtgevers. Opdrachtnemer voert het voorraadbeheer uit, zorgt voor het tijdig aanvullen van de voorraad en vervangt de vulling in de dispensers wanneer dit nodig is. Er is op dit moment geen sprake van het vervangen van de dispensers, dus de Opdrachtnemer moet navullingen leveren die te bevestigen zijn binnen de huidige dispensers. Het gaat om het leveren van de volgende navullingen:

- Toiletpapier;
- Singlefold handdoekjes;
- Afvalzakken;
- Zeep.

De kosten voor levering van de navullingen kunnen door Inschrijver opgenomen worden binnen het Prijzenblad.

#### Optionele werkzaamheden

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst is het mogelijk dat Opdrachtgevers een beroep doen op de Opdrachtnemer voor uitvoering van onderstaande werkzaamheden. Deze werkzaamheden zijn geen vast onderdeel van de scope, maar Opdrachtnemer kan besluiten om deze opties in te roepen.

- Het laten uitvoeren van aanvullend schoonmaakonderhoud (op regiebasis, conform de uurtarieven zoals opgenomen binnen de Inschrijving);
- Het laten uitvoeren van dieptereinigingen van het sanitair en/of de horeca (op offertebasis);
- Het vervangen van de huidige sanitaire dispensers (op offertebasis).

## 2.3 Buiten scope

De volgende activiteiten hangen samen met de uitvoering van de Opdracht, maar maken geen onderdeel uit van de scope:

- Het uitvoeren van het periodieke vloeronderhoud van de parketvloer op de locatie van Rijksmuseum Twenthe. Dit wordt uitgevoerd door een gespecialiseerde dienstverlener.
- Het schoonmaken en/of reinigen van de collectie van Opdrachtgevers. **Daarbij wordt nadrukkelijk opgemerkt dat de Opdrachtnemer ook niet verantwoordelijk is voor het reinigen van de vitrines/kasten waarin de collectie van Opdrachtgevers gepresenteerd wordt.**

## 2.4 Omvang

De dienstverlening moet door Opdrachtnemer uitgevoerd worden voor de volgende locaties van Opdrachtgevers.

| Locatie            | Adres                                      | M2 in onderhoud |
|--------------------|--|-----------------|
| Rijksmuseum Twente | Lasondersingel 129 - 131, 7514 BP Enschede | 3.746           |
| De Museumfabriek   | Het Rozendaal 11, 7523 XG Enschede         | 4.907           |

## 2.5 Herzieningsclausule

Opdrachtgevers behouden zich het recht voor om gedurende de looptijd van de Overeenkomst de onderstaande herzieningen door te voeren:

1. Het toevoegen of verwijderen van (gedeeltes van) locaties met betrekking tot de uitvoering van de dienstverlening;
2. Het tijdelijk onderbreken van het schoonmaakonderhoud op (gedeeltes van) één of meerdere locaties, bijvoorbeeld wanneer er sprake is van een verbouwing en/of voorbereiding van een expositie.
3. Gebruik te maken van inzet van de diensten die bij onderdeel 'optionele werkzaamheden' omschreven zijn.

Eventuele wijzigingen van de Opdracht zullen tijdig gecommuniceerd worden met Opdrachtnemer. Wijzigingen die invloed hebben op de kosten (meer of minder) worden door partijen doorgerekend op basis van het door Inschrijver ingediende Prijzenblad. Een eventueel verschil wordt op basis van nacalculatie in rekening gebracht of aan de Opdrachtgevers gecrediteerd.

## 3. Belangrijke informatie voor Inschrijvers

In dit hoofdstuk van het Beschrijvend Document hebben wij voor u de belangrijkste informatie over deze aanbestedingsprocedure op een rij gezet. U leest hier onder andere aan welke eisen en voorwaarden u als Inschrijver dient te voldoen om te kunnen inschrijven. Wij adviseren u om de checklist zoals aan het eind van dit hoofdstuk te gebruiken bij het voorbereiden van de Inschrijving.

### 3.1 Contactpersoon

Deze aanbestedingsprocedure wordt begeleid door Helder Inkoopadvies. Bij eventuele algemene vragen en/of problemen kunt u contact opnemen met onderstaande contactpersoon. Het is niet toegestaan om over deze aanbestedingsprocedure contact te zoeken met medewerkers van Opdrachtgever. Doet u dit wel, dan wordt u uitgesloten van deelname aan deze aanbestedingsprocedure

| Contactpersoon  | Gegevens  |
|---|---|
| <b>Thijs Kruger</b>                                   | <a href="mailto:thijs@helderinkoopadvies.nl">thijs@helderinkoopadvies.nl</a><br>06-12551228   |
| <b>Carine Cartrett</b><br>(vervangend contactpersoon) | <a href="mailto:carine@helderinkoopadvies.nl">carine@helderinkoopadvies.nl</a><br>06-45715841 |

*Let op: alle (inhoudelijke) vragen over de aanbestedingsprocedure of de Opdracht dient u te stellen via de Nota's van Inlichtingen.*

### 3.2 Planning

Onderstaand treft u de planning aan van de aanbestedingsprocedure. Deze planning is indicatief. Wij behouden ons het recht voor om de planning te wijzigen. Mocht dit gebeuren, dan brengen wij u daar tijdig van op de hoogte via TenderNed.

| Moment  | Datum / Tijdstip                   |
|---|------------------------------------|
| Publicatie                                    | 1 juni 2026                        |
| Deadline aanmelden schouw                     | 12 juni 2026                       |
| Schouw  | 15 juni 2026                       |
| Sluiting 1 <sup>e</sup> Nota van Inlichtingen | 23 juni 2026, 10:00 uur            |
| Beschikbaar stellen Nota van Inlichtingen 1   | 30 juni 2026                       |
| Sluiting 2 <sup>e</sup> Nota van Inlichtingen | 7 juli 2026, 10:00 uur             |
| Beschikbaar stellen Nota van Inlichtingen 2   | 14 juli 2026                       |
| <b>Deadline indienen Inschrijving</b>         | <b>18 augustus 2026, 10:00 uur</b> |
| Versturen uitnodigingen presentaties          | 26 augustus 2026                   |
| Presentaties                                  | 1 september 2026                   |
| Versturen voorlopige gunningsbeslissing       | 8 september 2026                   |
| Bezwaartermijn                                | T/m 29 september 2026              |
| Definitieve gunning                           | 30 september 2026                  |
| Start overeenkomst                            | 1 januari 2027                     |

### 3.3 Nota's van Inlichtingen

Wanneer u (inhoudelijke) vragen heeft over de aanbestedingsprocedure of de Opdracht, dan dient u deze in te dienen voor de Nota van Inlichtingen. Tijdens deze aanbestedingsprocedure zijn er twee Nota's van Inlichtingen. Het is toegestaan om tijdens de 2<sup>e</sup> Nota van Inlichtingen ook nieuwe vragen te stellen.

Voor het stellen van vragen dient u gebruik te maken van **Bijlage 6 'Format Nota van Inlichtingen'**. Deze kunt u, rekening houdend met de deadline zoals opgenomen in de planning, aanleveren via de berichtenmodule van TenderNed. Te laat ingediende vragen worden in beginsel niet door ons beantwoord. De antwoorden op de gestelde vragen worden door Opdrachtgever gepubliceerd door middel van een (geanonimiseerde) Nota van Inlichtingen.

Na de Nota(s) van Inlichtingen wordt verondersteld dat alle aanbestedingsstukken voor u duidelijk en eenduidig zijn.

**Let op, u moet vragen dus niet indienen via de Vraag & Antwoord-module van TenderNed.**

### 3.4 Schouw

Opdrachtgevers bieden geïnteresseerden binnen deze aanbestedingsprocedure de gelegenheid om enkele locaties te bezoeken. Hier wordt hiervoor een gezamenlijk schouw georganiseerd. De schouw zal plaatsvinden op 15 juni 2026 en start om 09:00 uur bij De Museumfabriek. Inschrijver mag maximaal met 2 personen tijdens de schouw aanwezig zijn.

Uw aanmelding voor de schouw moet uiterlijk op **12 juni 2026 17:00 uur** ingediend zijn via de berichtenmodule van TenderNed.

Tijdens de schouw zullen de volgende locaties (op volgorde) bezocht worden:

| Locatie            | Adres                                      |
|--------------------|--|
| De Museumfabriek   | Het Rozendaal 11, 7523 XG Enschede         |
| Rijksmuseum Twente | Lasondersingel 129 - 131, 7514 BP Enschede |

Er worden tijdens de schouw geen vragen beantwoord. Alle vragen dienen schriftelijk ingediend te worden voor de Nota's van Inlichtingen.

### 3.5 Waar moet u als inschrijver aan voldoen om in te kunnen inschrijven?

Als u wilt Inschrijven op deze aanbesteding, dan dient u aan een aantal eisen en voorwaarden te voldoen. Deze eisen en voorwaarden zijn opgenomen in deze paragraaf. Wanneer u hier niet aan voldoet, dan zal uw Inschrijving als ongeldig verklaard worden. U komt daarmee niet langer in aanmerking voor de opdracht.

#### Uitsluitingsgronden

De uitsluitingsgronden zoals opgenomen in het UEA mogen niet van toepassing zijn op u als Inschrijver. Inschrijver dient het UEA volledig en correct in te vullen en deze (rechtsgeldig ondertekend) in te dienen bij Inschrijving. Deze rechtsgeldigheid moet blijken uit het uittreksel van het handelsregister van de Kamer van Koophandel<sup>1</sup>, welke u bij Inschrijving in moet dienen.

<sup>1</sup> Uit het uittreksel moet blijken dat de persoon die het UEA ondertekent, daartoe rechtsgeldig bevoegd is. Indien van toepassing dienen bovenliggende uittreksels te worden overgelegd, net zo lang tot daarin de natuurlijk persoon benoemd is die het UEA heeft ondertekend. Indien uit het handelsregister blijkt dat twee of meer personen gezamenlijk vertegenwoordigingsbevoegd zijn, moet het UEA door deze twee of meer personen worden ondertekend.

Indien één of meer van de uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn, wordt u uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding, zulks met inachtneming van het bepaalde in de artikelen 2.86a, 2.87a en 2.88 van de Aw2012.

De bijbehorende bewijsmiddelen worden opgevraagd bij de voorlopige gunningsbeslissing (lees: bij de winnaar die de Opdracht (voorlopig) gegund krijgt).

*Schrijft u in als Combinatie of zet u een Derde in om aan de geschiktheidseisen te voldoen, dan moeten alle betrokkenen een afzonderlijke UEA indienen.*

### **Geschiktheidseis 1: Kerncompetenties (referenties)**

Om de technische bekwaamheid van u als Inschrijver vast te stellen, dient aangetoond te worden dat u over de onderstaande kerncompetenties beschikt. U dient hiervoor gebruik te maken van **Bijlage 2 'Referentieformulier'**. U dient de ingevulde bijlage direct bij Inschrijving aan te leveren. Uit het Referentieformulier moet concreet blijken dat u over de gevraagde ervaring (kerncompetentie) beschikt.

Voor het indienen van referenties gelden de volgende voorwaarden:

1. U dient slechts één referentie per kerncompetentie in.
2. Het is toegestaan om dezelfde referentie te gebruiken voor het invullen van meerdere kerncompetenties.
3. Uw referenties zijn, gerekend vanaf de deadline voor inschrijving, niet ouder dan 3 jaar. Mocht uw referentie ouder zijn, dan kunt u enkel een beroep doen op de ervaring die gedurende de afgelopen 3 jaar opgedaan is.
4. U kunt geen beroep doen op ervaring die u in de toekomst gaat opdoen bij de referent.

Bij deze aanbestedingsprocedure zijn de volgende kerncompetenties van toepassing:

**Kerncompetentie A:** Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het uitvoeren van het dagelijks schoonmaakonderhoud binnen een museale omgeving (waarbij kunstwerken of kwetsbare objecten tentoon gesteld worden voor betalend publiek). De referentie van Inschrijver heeft een minimale omvang van 2.000 m2 BVO.

**Kerncompetentie B:** Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het uitvoeren van het periodiek vloeronderhoud binnen een museale omgeving (waarbij kunstwerken of kwetsbare objecten tentoon gesteld worden voor betalend publiek). De referentie van Inschrijver heeft een minimale omvang van 2.000 m2 BVO.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de juistheid van de referentie te controleren door contact op te nemen met de contactpersoon van de referent. Indien uit deze controle blijkt dat de opgave in de Inschrijving afwijkt van hetgeen de contactpersoon meldt, en u daarmee niet beschikt over de kerncompetentie, dan wordt u uitgesloten van de aanbesteding.

*Schrijft u in als Combinatie, dan dient u gezamenlijk te voldoen aan de gestelde kerncompetenties.*

### **Geschiktheidseis 2: Aansprakelijkheidsverzekering**

U moet deugdelijk verzekerd zijn tegen aansprakelijkheid door middel van een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. De verzekering van u als Inschrijver dekt minimaal € 1.000.000 per gebeurtenis met een maximum van € 2.000.000 per jaar. Bij voorlopige gunning moet u een geldig polisblad of verzekeringscertificaat overleggen.

*Schrijft u in als Combinatie, dan dient iedere deelnemer van de Combinatie afzonderlijk te voldoen aan de gestelde verzekeringseis. Dit, aangezien de verzekering van de ene combinant het handelen van de andere combinant niet dekt en andersom. Dit is uitsluitend anders indien u als Combinatie één separate verzekering heeft afgesloten, dan volstaat die (gezamenlijke) verzekering.*

### **Geschiktheidseis 3: VCA Certificaat**

Inschrijver verklaart door ondertekening van de UEA dat hij in het bezit is van een geldig VCA\* - certificaat of vergelijkbaar. In te zetten medewerkers beschikken over een geldig VCA diploma.

*Schrijft u in als Combinatie, dan dient iedere deelnemer van de Combinatie afzonderlijk te voldoen aan de gestelde certificeringseis.*

## **3.6 Checklist**

Wanneer u wilt inschrijven op deze aanbesteding, dan moet u vóór de in paragraaf 3.2 genoemde deadline de onderstaande documenten direct bij de Inschrijving indienen via TenderNed.

| <b>Nr.</b> | <b>Onderdeel</b>  | <b>Voorwaarden</b>  |
|------------|---|---|
| <b>1</b>   | Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)                            | - Volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend   |
| <b>2</b>   | Uittreksel(s) Kamer van Koophandel                                      | - Niet ouder dan 6 maanden op het moment van inschrijven  |
| <b>3</b>   | Referentieformulier   | - Conform Bijlage 2   |
| <b>4</b>   | Prijzenblad<br><i>In Excel-format en PDF (rechtsgeldig ondertekend)</i> | - Conform bijlage 5<br>- Aanleveren in Excel-format<br>- Aanleveren in PDF-format, rechtsgeldig ondertekend |
| <b>5</b>   | Beantwoording Gunningscriterium Kwaliteit 'Open vragen'                 | - Aanleveren als één PDF-bestand<br>- maximaal 6 A4.  |

Mocht u een voorlopige gunning ontvangen van de Overeenkomst of de Wachtkamerovereenkomst, dan moet u binnen 10 kalenderdagen de onderstaande bewijsmiddelen aanleveren.

| <b>Onderdeel</b>   | <b>Voorwaarden</b>                                      |
|--|---|
| Gedragsverklaring aanbesteden (GVA)                            | Niet ouder dan 2 jaar op het moment van Inschrijving    |
| Verklaring Belastingdienst                                     | Niet ouder dan 6 maanden op het moment van Inschrijving |
| Polis aansprakelijkheidsverzekering of verzekeringscertificaat | Niet van toepassing                                     |
| VCA* Certificaat   | Format certificerende instelling                        |

## 4. Gunningscriteria & Beoordeling

Als u als Inschrijver voldoet aan de gestelde eisen en voorwaarden, dan komt u in aanmerking voor beoordeling van de gunningscriteria. In dit hoofdstuk leest u op welke wijze bepaald zal worden welke Inschrijver de Economisch Meest Voordelig Inschrijving (EMVI) heeft ingediend. Daarnaast wordt uiteengezet wat u dient aan te leveren voor ieder gunningscriterium.

### 4.1 Gunningscriterium: Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI)

Deze Opdracht wordt gegund aan de Inschrijver met de Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI) op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV). De BPKV wordt bepaald aan de hand van de volgende (sub)gunningscriteria:

| Subgunningscriterium                         | Punten    |
|--|-----------|
| <b>Kwaliteit: Open vragen</b>                | <b>50</b> |
| Personeel & Kwaliteitsbewaking               | 25        |
| Flexibiliteit                                | 15        |
| Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) | 10        |
| <b>Kwaliteit: Presentatie</b>                | <b>15</b> |
| <b>Prijs: Inschrijfsom</b>                   | <b>35</b> |

### 4.2 Beoordelingscommissie

De kwalitatieve (sub)gunningscriteria worden beoordeeld door een beoordelingscommissie die aangesteld is door Opdrachtgever. De functionarissen die onderdeel uitmaken van deze beoordelingscommissie beschikken over de vereiste expertise om de Inschrijvingen op de gevraagde kwalitatieve onderdelen inhoudelijk te beoordelen. De beoordelingscommissie bestaat uit maximaal 3 functionarissen.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de samenstelling van de beoordelingscommissie (bij onvoorziene omstandigheden) te wijzigen. Daarbij wordt gegarandeerd dat iedere Inschrijving altijd door dezelfde beoordelingscommissie wordt beoordeeld.

De beoordelingscommissie wordt bij de beoordeling procesmatig begeleid door de adviseur van Helder Inkoopadvies.

### 4.3 Subgunningscriterium Kwaliteit: Open Vragen

Bij dit subgunningscriterium wordt u verzocht om een aantal open vragen schriftelijk uit te werken.

U dient de onderstaande open vragen uit te werken. Bij iedere open vraag is aangegeven hoeveel A4 u maximaal mag gebruiken voor de beantwoording. Uw beantwoording maakt integraal onderdeel uit van uw Inschrijving, Opdrachtgever houdt u hier onvoorwaardelijk aan tijdens de uitvoering van de Overeenkomst. Hier mogen dus ook geen aanvullende kosten aan verbonden zijn, tenzij nadrukkelijk aangegeven is dat dit wel toegestaan is.

*Indien u meer pagina's indient dan toegestaan, dan wordt het teveel ingediende niet beoordeeld door de beoordelingscommissie. Het is daarnaast niet toegestaan om aanvullende bijlagen toe te voegen of te verwijzen naar externe (web)pagina's, tenzij dit nadrukkelijk is toegestaan bij de omschrijving van de open vraag.*

### **Open vraag 1: Personeel & Kwaliteitsbewaking**

Als museum is het voor Opdrachtgevers van het grootste belang dat de omgeving voor bezoekers dagelijks schoon is. Dit draagt immers bij aan de algehele ervaring die de musea de bezoekers biedt. Daarnaast vinden de Opdrachtgevers het belangrijk dat medewerkers de beschikking hebben over een schone werkomgeving, zodat dit bijdraagt aan het werkgeluk. Om de beoogde kwaliteit te behalen spelen het personeel van Inschrijver en maatregelen op het gebied van kwaliteitsbewaking een essentiële rol.

Inschrijver dient in het kader van de inzet van personeel en kwaliteitsbewaking antwoord te geven op de volgende deelvragen:

- 1) Op welke wijze gaat Inschrijver specifiek voor de Opdrachtgevers borgen dat er gedurende de looptijd van de Overeenkomst voldoende personele capaciteit is voor de uitvoering van de werkzaamheden?
- 2) Op welke wijze draagt u zorg voor vervanging van de vaste schoonmaakmedewerkers op het moment dat er sprake is van plotseling uitval? Ga daarbij ook in op de wijze waarop de vervangende medewerkers opgevangen worden op locatie en hoe deze worden ingewerkt.
- 3) Omschrijf op welke wijze u de medewerkers die ingezet worden bij Opdrachtgevers qua vaardigheden, materiaalgebruik en kwaliteit doorlopend blijft scholen (besteed hierbij ook aandacht aan gastvrijheid).
- 4) Welke concrete maatregelen neemt Inschrijver om de kwaliteit voor Opdrachtgevers te borgen? Geef hierbij ook aan welke garanties u de Opdrachtgevers biedt met betrekking tot de te leveren kwaliteit.
- 5) Welke activiteiten gaat Inschrijver nemen met betrekking tot het periodiek meten van de (beleefde) kwaliteit en op welke wijze gaat u resultaten inzichtelijk maken voor de Opdrachtgevers?
- 6) Op welke wijze speelt Inschrijver in op eventuele opmerkingen en/of klachten van Opdrachtgevers die gerelateerd zijn aan de kwaliteit van de dienstverlening?

**Voor de beantwoording van deze open vraag mag u maximaal 3 A4 (lettertype Arial 10) gebruiken.**

### **Open vraag 2: Flexibiliteit**

Een museum kenmerkt zich als een omgeving waarbij omstandigheden doorlopend (kunnen) wijzigen. Denk aan de organisatie van evenement, het opbouwen van een nieuwe tentoonstelling of het ontstaan van een plotselinge behoefte op het gebied van schoonmaak in verband met een calamiteit. Het is voor Opdrachtgevers zodoende belangrijk dat de Opdrachtnemer hier begrip voor heeft en zich flexibel opstelt, zodat voldaan kan worden aan de vraag van de Opdrachtgevers.

Inschrijver dient in het kader van flexibiliteit antwoord te geven op de volgende deelvragen:

- 1) Het is mogelijk dat gedurende de looptijd van de overeenkomst enkele ruimtes niet schoongemaakt hoeven te worden (bijvoorbeeld i.v.m. de opbouw van een nieuwe tentoonstelling), daarnaast kan er sprake zijn van een verhoogde schoonmaakbehoefte bij de organisatie van een evenement. Omschrijf op welke wijze u in de praktijk omgaat met dergelijke situatie (ook qua ureninzet en facturatie).
- 2) Welke ideeën heeft u met betrekking tot flexibele inzet van personeel gezien het feit dat het in deze om de combinatie van twee musea gaat?
- 3) Hoe gaat u invulling geven aan verzoeken van Opdrachtgevers om het schoonmaakmoment te verzetten naar een ander tijdstip?

**Voor de beantwoording van deze open vraag mag u maximaal 1 A4 (lettertype Arial 10) gebruiken.**

### Open vraag 3: Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

Opdrachtgevers hechten vanuit hun maatschappelijke rol veel waarde aan samenwerking met een Opdrachtnemer die zich inspant op het gebied van maatschappelijke betrokkenheid en verantwoord ondernemen. Opdrachtgevers vinden het daarbij van belang dat de dienstverlening zo duurzaam mogelijk wordt uitgevoerd en er sociale impact wordt gerealiseerd binnen de directe omgeving.

In het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen dient Inschrijver antwoord te geven op de volgende deelvragen:

- 1) Welke aantoonbare resultaten heeft uw organisatie behaald op het gebied duurzaamheid (binnen de eigen organisatie) en welke maatregelen gaat u gedurende de looptijd van de Overeenkomst nemen?
- 2) Omschrijf welke concrete maatregelen u gaat nemen om de dienstverlening voor Opdrachtgevers zo duurzaam mogelijk uit te voeren. Maak hierbij inzichtelijk hoe u deze maatregelen meetbaar gaat maken voor Opdrachtgevers (bijvoorbeeld door hier periodiek over te rapporteren).
- 3) Welke mogelijkheden ziet Inschrijver om bij de uitvoering van de opdracht medewerkers met een achterstand tot de arbeidsmarkt in te zetten?
- 4) Welke mogelijkheden ziet Inschrijver om vanuit de uit te voeren dienstverlening maatschappelijke waarde te creëren binnen de directe omgeving van Opdrachtgevers (*anders dan de inzet van medewerkers met een achterstand tot de arbeidsmarkt*)?

**Voor de beantwoording van deze open vraag mag u maximaal 2 A4 (lettertype Arial 10) gebruiken.**

#### Beoordelingskader

Het beoordelingskader voor de beoordeling van de bovenstaande open vragen is als volgt:

| Oordeel           | Uitleg   | Score                        |
|-------------------|--|------------------------------|
| <b>Uitstekend</b> | Inschrijver heeft antwoord gegeven op alle deelvragen en daarnaast zijn onderstaande elementen van toepassing: <ul style="list-style-type: none"><li>- De antwoorden van Inschrijver sluiten uitstekend aan bij de uitvoering van de Opdracht;</li><li>- De beantwoording van Inschrijver is zeer concreet en uitstekend onderbouwd.</li><li>- Inschrijver biedt meerwaarde en/of heeft de verwachtingen van de beoordelingscommissie overtroffen.</li></ul> | 100% van de aangegeven score |
| <b>Goed</b>       | Inschrijver heeft antwoord gegeven op alle deelvragen en daarnaast zijn onderstaande elementen van toepassing: <ul style="list-style-type: none"><li>- De antwoorden van Inschrijver sluiten goed aan bij de uitvoering van de Opdracht;</li><li>- De beantwoording van Inschrijver is concreet en goed onderbouwd.</li><li>- De beantwoording van Inschrijver voldoet aan de verwachtingen van de beoordelingscommissie.</li></ul>                          | 70% van de aangegeven score  |
| <b>Matig</b>      | Eén of meerdere van onderstaande elementen zijn van toepassing: <ul style="list-style-type: none"><li>- Inschrijver heeft niet (geheel) antwoord gegeven op (aspecten van) alle deelvragen;</li><li>- De antwoorden van Inschrijver sluiten in beperkte mate aan bij de uitvoering van de Opdracht;</li></ul>  | 30% van de aangegeven score  |

|                    |  |                            |
|--------------------|--|----------------------------|
|                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- De beantwoording van Inschrijver is in beperkte mate concreet en onderbouwd.</li> <li>- De beantwoording van Inschrijver voldoet beperkt aan de verwachtingen van de beoordelingscommissie.</li> </ul>  |                            |
| <b>Onvoldoende</b> | <p>Eén of meerdere van onderstaande elementen zijn van toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inschrijver heeft op meerdere deelvragen geen antwoord gegeven OF de beantwoording van de open vraag ontbreekt volledig;</li> <li>- De antwoorden van Inschrijver sluiten niet aan bij de uit te voeren Opdracht.</li> <li>- De beantwoording van Inschrijver voldoet niet aan de verwachtingen van de beoordelingscommissie.</li> </ul> | 0% van de aangegeven score |

#### Hoe wordt er beoordeeld?

De open vragen worden beoordeeld door de beoordelingscommissie zoals omschreven in paragraaf 4.2 van het Beschrijvend document. Iedere beoordelaar zal daarbij eerst zorgdragen voor een individuele beoordeling. Er wordt daarbij, gerelateerd aan het beoordelingskader, één (voorlopige) score per open vraag toegekend. Vervolgens vindt er een gezamenlijke bijeenkomst plaats waarbij alle individuele oordelen worden besproken. De beoordelingscommissie krijgt daarbij de gelegenheid om, aan de hand van de argumenten van medebeoordelaars, het oordeel te herzien. Iedere beoordelaar stelt vervolgens het definitieve oordeel vast voor iedere open vraag. Op basis daarvan wordt er, per open vraag, een **gemiddelde score** berekend. Deze score wordt toegekend aan u als Inschrijver. De scores worden afgerond op twee decimalen.

## 4.4 Subgunningscriterium Prijs

Voor het subgunningscriterium prijs wordt u verzocht om **Bijlage 5** (Prijzenblad) volledig in te vullen. Bij het indienen van uw prijs gelden de volgende voorwaarden:

- Alle (uur)tarieven worden aangeboden exclusief btw;
- Alle (uur)tarieven zijn all-in. Dit betekent dus dat u voor de uitvoering van de Opdracht geen andere kosten in rekening kan brengen, dan aangegeven op het Prijzenblad (tenzij deze mogelijkheid elders in de Aanbestedingsdocumentatie wél wordt geboden);
- Alle (uur)tarieven zijn marktconform en reëel en u maakt geen misbruik van de prijssystematiek (manipulatieve Inschrijving). Ingeval van een irreële, strategische of manipulatieve inschrijving wordt de Inschrijving als ongeldig ter zijde gelegd.

Inschrijvers worden vergeleken op basis van de totale inschrijfprijs, zoals berekend op het Prijzenblad. Daarbij geldt dat de Inschrijver met de laagste inschrijfprijs de maximale punten krijgt toegekend. De score van de overige Inschrijvers wordt vervolgens naar rato berekend ten opzichte van de laagste inschrijfprijs. De formule is daarbij als volgt:

$$\text{(laagste prijs / prijs Inschrijver)} * \text{maximale punten inschrijfprijs}$$

Het door u ingediende Prijzenblad wordt beoordeeld door de adviseur van Helder Inkoopadvies, waarbij de score op het subgunningscriterium prijs wordt berekend. De scores worden afgerond op twee decimalen. Informatie over de prijs van Inschrijvers (inclusief de toegekende punten) wordt pas aan de beoordelingscommissie kenbaar gemaakt nadat de beoordeling van het subgunningscriterium Kwaliteit volledig is afgerond. Tijdens het beoordelen van het subgunningscriterium Kwaliteit hebben de beoordeelaars dus geen inzicht in of kennis van de ingediende prijzen.

## 4.5 Subgunningscriterium Kwaliteit: Presentatie

Alle Inschrijvers die, na beoordeling van subgunningscriterium Prijs\* en Open vragen, nog kans maken op gunning van de Overeenkomst of de Wachtkamervereenkomst, worden uitgenodigd om een presentatie te verzorgen. Inschrijvers die, rekening houdend met de maximaal te behalen punten voor de presentatie, niet meer op plek 1 of 2 kunnen eindigen, worden niet uitgenodigd voor de presentatie. Deze Inschrijvers zullen hiervan bericht ontvangen via TenderNed. Een onderbouwing van de behaalde scores zal worden verstrekt bij de verzending van de voorlopige gunningsbeslissing.

*\* De beoordelingscommissie zal niet inhoudelijk geïnformeerd worden over de punten die toegekend zijn voor het onderdeel 'Prijs'. De scores en de door Inschrijver ingediende prijzen zullen pas kenbaar worden gemaakt na vaststellen van de scores voor de presentatie.*

De presentaties zullen plaatsvinden op dinsdag 1 september 2026 op locatie bij Rijksmuseum Twenthe. Conform de huidige planning worden de uitnodigingen voor de presentatie op 26 augustus 2026 verzonden. Inschrijver mag tijdens de presentatie met maximaal 3 functionarissen aanwezig zijn. Daarbij verwachten Opdrachtgevers minimaal de aanwezigheid van de directe contactpersonen voor zowel de medewerkers van Opdrachtgevers als de schoonmakers (rayonmanager / objectleidster).

Tijdens de presentatie dient Inschrijver de onderstaande vraagstukken te beantwoorden. De presentatie wordt als geheel beoordeeld. De verschillende vragen hebben dus geen eigen gewing. Voor de beantwoording van deze vraagstukken mag Inschrijver maximaal 30 minuten gebruiken. Aansluitend is er voor de beoordelingscommissie 15 minuten tijd om vragen te stellen. De totale presentatie duurt dus 45 minuten.

### Vraagstukken presentatie

- 1) Presenteert het team aan functionarissen dat u voor de uitvoering van de dienstverlening van Opdrachtgevers gaat uitvoeren en maak daarbij aantoonbaar waarom dit team instaat is om kwalitatief hoogstaande schoonmaakdienstverlening uit te voeren.
- 2) Maak inzichtelijk welke ervaringen u heeft met betrekking tot de schoonmaak van vergelijkbare organisaties en geef daarbij aan op welke wijze Opdrachtgevers deze ervaring concreet gaan terugzien bij de uitvoering van de dienstverlening.
- 3) Presenteer uw visie op een succesvolle samenwerking met de Opdrachtgevers. Maak daarbij ook inzichtelijk welke inspanningen u vanuit de Opdrachtgevers verwacht.
- 4) Hoe denkt u voordeel te halen uit de samenwerking met twee locaties/opdrachtgevers en hoe gaat u op basis hiervan het personeel plannen?

### Beoordelingskader

Het beoordelingskader voor de beoordeling van de presentatie is als volgt:

| Oordeel           | Uitleg   | Score                        |
|-------------------|--|------------------------------|
| <b>Uitstekend</b> | <p>Inschrijver heeft antwoord gegeven op alle aspecten van de vraagstelling en daarnaast zijn onderstaande elementen van toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- De antwoorden van Inschrijver sluiten uitstekend aan bij de uitvoering van de Opdracht;</li><li>- De beantwoording van Inschrijver is zeer concreet en uitstekend onderbouwd.</li><li>- Inschrijver biedt meerwaarde en/of heeft de verwachtingen van de beoordelingscommissie overtroffen.</li></ul> | 100% van de aangegeven score |

|                    |   |                             |
|--------------------|---|-----------------------------|
| <b>Goed</b>        | <p>Inschrijver heeft antwoord gegeven op alle aspecten van de vraagstelling en daarnaast zijn onderstaande elementen van toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De antwoorden van Inschrijver sluiten goed aan bij de uitvoering van de Opdracht;</li> <li>- De beantwoording van Inschrijver is concreet en goed onderbouwd.</li> <li>- De beantwoording van Inschrijver voldoet aan de verwachtingen van de beoordelingscommissie.</li> </ul>   | 70% van de aangegeven score |
| <b>Matig</b>       | <p>Eén of meerdere van onderstaande elementen zijn van toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inschrijver heeft niet (geheel) antwoord gegeven op (aspecten van) alle aspecten van de vraagstelling;</li> <li>- De antwoorden van Inschrijver sluiten in beperkte mate aan bij de uitvoering van de Opdracht;</li> <li>- De beantwoording van Inschrijver is in beperkte mate concreet en onderbouwd.</li> <li>- De beantwoording van Inschrijver voldoet beperkt aan de verwachtingen van de beoordelingscommissie.</li> </ul> | 30% van de aangegeven score |
| <b>Onvoldoende</b> | <p>Eén of meerdere van onderstaande elementen zijn van toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inschrijver heeft op meerdere aspecten van de vraagstelling geen antwoord gegeven;</li> <li>- De antwoorden van Inschrijver sluiten niet aan bij de uit te voeren Opdracht.</li> <li>- De beantwoording van Inschrijver voldoet niet aan de verwachtingen van de beoordelingscommissie.</li> </ul>  | 0% van de aangegeven score  |

#### Hoe wordt er beoordeeld?

Ieder vraagstuk van de presentatie wordt beoordeeld door de beoordelingscommissie zoals omschreven in paragraaf 4.2 van het Beschrijvend document. Iedere beoordelaar zal daarbij eerst zorgdragen voor een individuele beoordeling. Er wordt daarbij, gerelateerd aan het beoordelingskader, één (voorlopige) score voor de presentatie worden toegekend. Vervolgens vindt er een gezamenlijke bijeenkomst plaats waarbij alle individuele oordelen worden besproken. De beoordelingscommissie krijgt daarbij de gelegenheid om, aan de hand van de argumenten van medebeoordelaars, het oordeel te herzien. Iedere beoordelaar stelt vervolgens het definitieve oordeel vast voor de presentatie. Op basis daarvan wordt een **gemiddelde score** berekend. Deze score wordt toegekend aan u als Inschrijver. De scores worden afgerond op twee decimalen.

## 4.6 Monitoren van beloftes

Opdrachtgevers hechten grote waarde aan een samenwerking met een Opdrachtnemer waarbij afspraken, voortkomend uit de ingediende Inschrijving, worden nageleefd. Daarbij willen Opdrachtgevers voorkomen dat Inschrijvers binnen de beantwoording van het (sub)gunningscriterium Kwaliteit beloftes doen die in de praktijk niet nagekomen (kunnen) worden. Om die reden dient de Opdrachtnemer er rekening mee te houden dat beloftes die binnen de Inschrijving gedaan zijn door Opdrachtgever omgezet kunnen worden naar indicatoren die gedurende de looptijd van de Overeenkomst gemonitord worden. Deze beloftes worden toegevoegd aan het concept prestatiedashboard, zoals opgenomen als bijlage bij het Programma van Eisen.

Indien de Opdrachtgever besluit om beloftes te monitoren, dan worden resultaten tijdens het periodieke overleg tussen Partijen besproken. Mocht Opdrachtgever van mening zijn dat de Opdrachtnemer geen invulling geeft aan de prestaties zoals opgenomen binnen het prestatiedashboard, dan moet Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen een concreet verbeterplan aanleveren. Binnen dit verbeterplan

bepalen Partijen gezamenlijk binnen welke termijn de resultaten opnieuw gemeten worden. Mocht Opdrachtnemer naar mening van de Opdrachtgever geen verbetering laten zien, dan heeft de Opdrachtgever het recht om de Overeenkomst met de Opdrachtnemer te ontbinden en (indien gewenst) een beroep te doen op de Wachtkamerovereenkomst.

## 5. Gunning

### 5.1 Voorlopige gunningsbeslissing

De behaalde punten op alle (sub)gunningscriteria worden bij elkaar opgeteld en leiden tot een totaalscore. Op basis van de ontvangen Inschrijvingen zullen wij vaststellen welke Inschrijver de hoogste totaalscore heeft behaald op alle (sub)gunningscriteria gezamenlijk. Aan die Inschrijver zal de Opdracht voorlopig worden gegund.

Daarbij geldt het volgende:

- Mochten twee of meer Inschrijvers een gelijke totaalscore behalen, dan wordt de Opdracht gegund aan de Inschrijver met de hoogste score op het (sub)gunningscriterium Kwaliteit.
- Mocht de score op het (sub)gunningscriterium Kwaliteit tussen deze Inschrijvers ook gelijk zijn, dan vindt er een loting plaats door een onafhankelijk notaris.

Alle Inschrijvers ontvangen, via TenderNed, gelijktijdig bericht van de voorlopige gunningsbeslissing. Inschrijvers die worden afgewezen ontvangen daarbij, naast een scoreoverzicht, een onderbouwing van de behaalde scores op het (sub)gunningscriterium Kwaliteit (inclusief de redenen waarom de voorlopig gegunde Inschrijver, indien van toepassing, een hogere score heeft behaald). Wij benadrukken dat een voorlopige gunning geen acceptatie van het aanbod van de Inschrijver betreft. Hier is pas sprake van bij ondertekening van de Overeenkomst.

### 5.2 Bezwaar(termijn)

Direct na aanlevering van de Voorlopige gunningsbeslissing start de bezwaartermijn. De bezwaartermijn bij deze aanbestedingsprocedure is 20 kalenderdagen. Mocht een afgewezen Inschrijver het niet eens zijn met de Voorlopige gunningsbeslissing, dan kunt u daartegen gedurende de bezwaartermijn bezwaar maken. U doet dit door een kort geding te starten bij de rechtbank in Enschede. U dient via TenderNed een kopie van uw dagvaarding aan te leveren bij de contactpersoon van deze aanbesteding. Na afloop van de bezwaartermijn kunt u niet langer in bezwaar gaan tegen de voorlopige gunningsbeslissing.

### 5.3 Verificatiegesprek

De Inschrijver die de voorlopige gunningsbeslissing ontvangt, dient er rekening mee te houden dat er een verificatiegesprek georganiseerd kan worden. Indien Opdrachtgever behoefte heeft aan een verificatiegesprek, dan zal dit bij – of zo spoedig mogelijk na – de voorlopige gunningsbeslissing kenbaar worden gemaakt. Inschrijver wordt vóór het verificatiegesprek geïnformeerd over de onderwerpen die behandeld gaan worden. Mocht uit het verificatiegesprek blijken dat Inschrijver niet in overeenstemming met de Aanbestedingsdocumentatie heeft ingeschreven, dan zal Opdrachtgever de voorlopige gunningsbeslissing herzien.

### 5.4 Definitieve gunning

Wanneer er tijdens de bezwaartermijn geen bezwaren worden ingediend, zal de Opdrachtgever overgaan tot definitieve gunning van de opdracht. Alle inschrijvers ontvangen daarvan gelijktijdig bericht via TenderNed.

## 6. Contracteren

### 6.1 Overeenkomst

Bij definitieve gunning zal Opdrachtgever een Overeenkomst aangaan met één Opdrachtnemer. De looptijd van deze Overeenkomst is aangegeven in onderstaande tabel. De verlengingsopties kunnen enkel door Opdrachtgever ingezet worden. Er is dus sprake van eenzijdige verlenging van de Overeenkomst door Opdrachtgever.

| Looptijd Overeenkomst |                                |
|-----------------------|--------------------------------|
| Startdatum:           | 1 januari 2027                 |
| Einddatum:            | 31 december 2028               |
| Initiële looptijd:    | 24 maanden                     |
| Verlengingsopties:    | Driemaal (3) met twee (2) jaar |

De concept Overeenkomst is bijgevoegd als **Bijlage 4A**. Op de Overeenkomst zijn de Algemene Voorwaarden van toepassing (**Bijlage 3**). Eventuele gewenste aanpassingen van de concept Overeenkomst dient u kenbaar te maken tijdens de Nota van Inlichtingen.

### 6.2 Wachtkamerovereenkomst

Met de Inschrijver die op plek 2 in de rangorde eindigt sluit Opdrachtgever een Wachtkamerovereenkomst. Deze Wachtkamerovereenkomst wordt gesloten voor de duur van 48 maanden. Mocht de Overeenkomst met de beoogde Opdrachtnemer uiteindelijk niet tot stand komen, of vroegtijdig worden beëindigd, dan heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om een beroep te doen op de Wachtkamerovereenkomst. Opdrachtgever kan echter ook besluiten om, indien vereist, een nieuwe Europese aanbestedingsprocedure te starten.

De concept Wachtkamerovereenkomst is bijgevoegd als **Bijlage 4B**. Eventuele gewenste aanpassingen van de concept Wachtkamerovereenkomst dient u kenbaar te maken tijdens de Nota van Inlichtingen.

## 7. Overige voorwaarden

### 7.1 Inschrijven op deze aanbesteding

Wanneer u gaat inschrijven op deze aanbesteding, dan gelden daarbij de volgende inschrijvingsvoorwaarden:

- Het is alleen toegestaan om in te schrijven via TenderNed. Inschrijvingen die op een andere wijze zijn ingediend worden niet geaccepteerd, tenzij aantoonbaar sprake is van een storing van TenderNed (aan te tonen middels een bericht van TenderNed, en waarbij artikel 2.109 en artikel 2.109a Aw2012 in acht moeten worden genomen).
- U dient de Inschrijving vóór het verstrijken van de deadline voor inschrijving in te dienen. Na het verstrijken van het aangegeven tijdstip sluit de kluis en is het niet langer mogelijk om een Inschrijving in te dienen. Het tijdig en volledig indienen van de Inschrijving is volledig voor rekening en risico van u als Inschrijver.
- Het is niet toegestaan om 'varianten' in te dienen of onder voorwaarden in te schrijven.
- Voor de door Opdrachtgever aangeleverde bijlagen geldt dat u uitsluitend deze mag gebruiken en invullen. Het is – op straffe van uitsluiting - niet toegestaan om de bijlagen qua opmaak of inhoud aan te passen.
- De gestandsdoeningstermijn van de Inschrijving is minimaal 3 maanden. Wanneer één van de afgewezen Inschrijvers een kort geding begint, dan wordt de gestandsdoeningstermijn verlengd met 1 maand tot na de uitspraak in kort geding.
- U ontvangt geen inschrijfkostenvergoeding voor deelname aan deze aanbestedingsprocedure.
- **Akkoordverklaring:** Op het moment dat u inschrijft op deze aanbesteding, gaat u automatisch onvoorwaardelijk akkoord met de inhoud van alle aangeleverde Aanbestedingsdocumentatie, rekening houdend met wijzigingen die binnen de Nota's van inlichtingen zijn doorgevoerd. Na de Nota's van Inlichtingen staat de inhoud van de documenten vast en worden er geen wijzigingen meer doorgevoerd.
- Door in te schrijven op deze aanbesteding accepteert u als Inschrijver de concept overeenkomst en de toepasselijke Algemene Inkoopvoorwaarden onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud.

### 7.2 Samenwerkingsvormen

Het is toegestaan om in te schrijven in samenwerking met andere ondernemers. Dit kan op basis van een Combinatie, een beroep op een Derde of door de inzet van Onderaannemers. In deze paragraaf worden de voorwaarden die bij deze vormen van toepassing zijn nader uiteengezet.

#### Combinatie

Indien u samen met één of meerdere onderaannemers de gezamenlijke verantwoordelijkheid wil dragen voor uitvoering van de Opdracht (en gezamenlijk één inschrijving indient), dan kunt u besluiten om in te schrijven als Combinatie.<sup>2</sup>

Wanneer u als Combinatie inschrijft, dan dient u dit aan te geven binnen **deel II A** van het UEA. Zie daarnaast paragraaf 3.5 voor de criteria die voor iedere deelnemer van de Combinatie van toepassing zijn. U dient daarnaast voor de Combinatie één penvoerder aan te wijzen, met wie uitsluitend de communicatie zal plaatsvinden.

---

<sup>2</sup> Het staat de afzonderlijke combinanten in dat geval niet vrij nog een eigen Inschrijving te doen. Ook is het voor combinanten niet toegestaan om als onderaannemer bij een andere Inschrijving betrokken te zijn.

Alle combinanten aanvaarden zowel gezamenlijke als hoofdelijke aansprakelijkheid voor de Inschrijving als voor de nakoming en uitvoering van alle uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.

#### Beroep op een Derde

Het is toegestaan om voor één van de gestelde geschiktheidseisen, zie paragraaf 3.5, een beroep te doen op een 'Derde' (bijvoorbeeld de holding of een andere ondernemer). Daarbij is het een verplichting dat de Derde gedurende de looptijd van de Overeenkomst daadwerkelijk betrokken is bij de uitvoering. U dient de inzet van een Derde te melden binnen **deel II C** van het UEA. De desbetreffende Derde dient daarnaast een eigen rechtsgeldig ondertekende UEA aan te leveren.

#### Onderaanneming

Wanneer u een gedeelte van de Opdracht wilt laten uitvoeren door een andere ondernemer, dan is sprake van Onderaanneming. De inzet van Onderaannemers dient u te melden in **deel II D** van het UEA. De hoofdaannemer is te allen tijde volledig aansprakelijk voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Inschrijving alsmede de deugdelijke uitvoering van de Opdracht.

### 7.3 Eenmalig inschrijven

U mag bij deze aanbestedingsprocedure slechts éénmaal een Inschrijving indienen. Dit kan zelfstandig, als onderdeel van een Combinatie of als onderaannemer. Het is dus niet toegestaan om als Inschrijver betrokken te zijn bij meerdere Inschrijvingen. Mocht daar wel sprake van zijn, dan zullen alle Inschrijvingen waarbij u betrokken bent ongeldig verklaard worden.

### 7.4 Concern

Voor ondernemingen die tot hetzelfde concern behoren geldt dat er alleen separaat van elkaar ingeschreven kan worden indien - bij twijfel over de vraag of sprake is van een zelfstandige Inschrijving en/of onderlinge afstemming - aangetoond kan worden dat de Inschrijvingen volledig onafhankelijk van elkaar opgesteld zijn. Deze onderbouwing dient u op eerste verzoek aan te leveren. Mocht u de zelfstandigheid en onafhankelijkheid van de Inschrijvingen niet of onvoldoende kunnen aantonen, dan worden de desbetreffende Inschrijvingen ongeldig verklaard en ter zijde gelegd.

### 7.5 Ongeldige inschrijvingen

Inschrijvingen dienen te voldoen aan de uitgangspunten, eisen en voorwaarden zoals omschreven in de Aanbestedingsdocumentatie. Mocht u een Inschrijving indienen die hier niet aan voldoet, dan wordt uw Inschrijving – behoudens herstel op grond van de geldende rechtspraak - als ongeldig verklaard en terzijde gelegd. Een Inschrijving die als ongeldig verklaard wordt zal volledig uit de beoordelingsmatrix verwijderd worden. Dit betekent dus dat de prijsscores en ranking opnieuw berekend zullen worden.

### 7.6 Onjuistheden / onvolkomenheden etc.

Opdrachtgever en Helder Inkoopadvies hebben de Aanbestedingsdocumentatie met grootste zorg opgesteld. Indien desondanks in de Aanbestedingsdocumentatie onjuistheden, onvolkomenheden en/of tegenstrijdigheden voorkomen, dan dient u dit per direct doch uiterlijk voor de sluitingsdatum voor het indienen van vragen als opgenomen in de planning via de berichtenmodule van TenderNed kenbaar te maken. Van u wordt als Inschrijver in dat kader een proactieve houding verwacht. Indien u niet tijdig op de voorgeschreven wijze wijst op tegenstrijdigheden, onjuistheden, en/of onvolkomenheden, dan bent u niet-ontvankelijk in enige (latere) vordering gericht tegen de vermeende tegenstrijdigheid, onjuistheid en/of onvolkomenheid. U heeft in dat geval ter zake daarvan uw rechten volledig verwerkt.

### 7.7 Voorbehoud

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om deze aanbestedingsprocedure op elk moment geheel, gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. Opdrachtgever kan ook besluiten om uiteindelijk niet over te gaan tot het (voorlopig) gunnen van de Opdracht. Inschrijvers komen bij een vroegtijdige beëindiging van de aanbestedingsprocedure niet in aanmerking voor vergoeding van kosten.

## 7.8 Vertrouwelijkheid gegevens en/of informatie

U bent verplicht strikte vertrouwelijkheid in acht te nemen ter zake van alle (vertrouwelijke) gegevens en/of informatie die u bekend is geworden of wordt van Opdrachtgever. De gegevens en/of informatie die Opdrachtgever u ter beschikking stelt, zal u niet aan derden ter beschikking stellen en aan uw personeel slechts bekend maken voor zover dit nodig is voor het doen van de Inschrijving. U mag de gegevens en/of informatie alleen gebruiken voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt. Opdrachtgever zal de door u verstrekte gegevens en/of informatie eveneens vertrouwelijk behandelen.

## 7.9 Klachten

Wanneer u een klacht heeft over deze aanbestedingsprocedure, dan kunt u deze intern indienen bij Opdrachtgever. Een klacht schort de aanbestedingsprocedure niet op, tenzij Opdrachtgever u anders bericht. Bij klachten geldt de onderstaande procedure:

1. Klachten over deze aanbestedingsprocedure kunnen uitsluitend ingediend worden via het volgende e-mailadres: [klachten@helderinkoopadvies.nl](mailto:klachten@helderinkoopadvies.nl).
2. Bij uw klacht dient u minimaal het volgende te omschrijven:
  - Uiteenzetting/onderbouwing van uw klacht;
  - Verwijzing(en) naar de Aanbestedingsdocumentatie en (eventueel) wet- en regelgeving;
  - Oplossing die u wilt aandragen;
  - Contactpersoon Inschrijver;
3. Bij ontvangst van de klacht zal u zo spoedig mogelijk een ontvangstbevestiging ontvangen. Vervolgens zal aangegeven worden binnen welk tijdsbestek uw klacht behandeld zal worden.
4. De klacht wordt behandeld door een inkoopadviseur en/of aanbestedingsjurist die niet betrokken is bij deze aanbestedingsprocedure. Het behandelteam zal advies uitbrengen aan Opdrachtgever. Opdrachtgever zal uiteindelijk beslissen of het advies van het behandelteam wordt gevolgd. Het advies van het behandelteam is niet bindend.
5. De beslissing van Opdrachtgever zal, inclusief onderbouwing, verstrekt worden aan de klager. De klager ontvangt daarbij ook een kopie van het advies van het behandelteam.

## Begrippenlijst

| Begrip                    | Definitie   |
|---------------------------|---|
| Aanbestedingsdocumentatie | Het totaal aan documentatie (Beschrijvend document en bijlagen) zoals door de Opdrachtgever gepubliceerd is op TenderNed.                                     |
| Beschrijvend document     | Het document waarin de volledige aanbestedingsprocedure is uitgewerkt. De bijlagen zoals aangegeven in de inhoudsopgave maken onderdeel uit van dit document. |
| Combinatie                | Een samenwerking van twee of meer ondernemers die gezamenlijk een Inschrijving indienen. De ondernemers zijn zowel gezamenlijk als hoofdelijk aansprakelijk.  |
| Derde                     | Een rechtspersoon waar een beroep op wordt gedaan om te voldoen aan één van de gestelde geschiktheidseisen.   |
| Inschrijving              | De aanbieding (die ingediend is) op basis van de Opdracht zoals omschreven binnen de Aanbestedingsdocumentatie.   |
| Inschrijver               | Een ondernemer die ingeschreven heeft naar aanleiding van deze aanbestedingsprocedure.  |
| Nota van Inlichtingen     | Geanonimiseerd document waarin alle gestelde vragen over de aanbesteding worden beantwoord door Opdrachtgever.  |
| Opdrachtnemer             | De Inschrijver waarmee Opdrachtgever uiteindelijk de Overeenkomst sluit.  |
| Opdracht                  | De door de Opdrachtnemer uit te voeren werkzaamheden, zoals omschreven in hoofdstuk 3 van het Beschrijvend Document.  |
| Onderaannemer             | Ondernemer die door de Inschrijver ingezet gaat worden voor de uitvoering van (een gedeelte van) de Opdracht.   |
| Opdrachtgever(s)          | De Aanbestedende dienst van deze aanbestedingsprocedure, namelijk Stichting Rijksmuseum Twenthe en Stichting De Museumfabriek.                                |
| Overeenkomst              | Het document dat tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer tot stand komt na definitieve gunning van de Opdracht. Zie <b>Bijlage 4A</b> .                         |
| Programma van Eisen       | Bijlage 1 van de Aanbestedingsdocumentatie, waarin de eisen met betrekking tot de Opdracht nader uiteengezet zijn.  |
| Wachtkamerovereenkomst    | Het document dat tussen de Opdrachtgever en de nummer 2 tot stand komt na definitieve gunning van de Opdracht. Zie <b>Bijlage 4B</b> .                        |