



gemeente **Roermond**

# Aanbestedingsdocument

## Schoonmaakdienstverlening

(schoonmaak, glasbewassing, dieptereiniging en specialistisch vloeronderhoud)

|                               |                      |                             |
|-------------------------------|----------------------|-----------------------------|
| <b>Zaaknr:</b> 101980-2025    | <b>Versie</b><br>1.0 | <b>Status</b><br>Definitief |
| <b>Datum:</b><br>09 juni 2026 |                      |                             |

### Vertrouwelijkheid

Deze uitgave bevat vertrouwelijke informatie en dient als zodanig te worden behandeld door de ontvanger. De onderhavige uitgave mag uitsluitend gebruikt worden door de ontvanger in het kader van deze aanbestedingsprocedure. Enigerlei overige toepassing is nadrukkelijk niet toegestaan.

## INHOUDSOPGAVE

|       |                                                                        |    |
|-------|------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.    | Inleiding .....                                                        | 4  |
| 1.1   | Algemeen .....                                                         | 4  |
| 1.2   | Aard, omvang en duur van de overeenkomst .....                         | 4  |
| 1.3   | Doelstelling van de aanbesteding .....                                 | 4  |
| 1.4   | Leeswijzer .....                                                       | 5  |
| 1.5   | Opmerkingen naar aanleiding van het aanbestedingsdocument .....        | 5  |
| 1.6   | Geheimhouding .....                                                    | 5  |
| 1.7   | Aanbestedingsplanning .....                                            | 5  |
| 1.8   | Gegevens aanbestedende dienst.....                                     | 6  |
| 2.    | Technische specificaties en uitvoeringsvoorwaarden .....               | 7  |
| 2.1   | Situatieschets (huidige situatie).....                                 | 7  |
| 2.2   | Gewenste situatie .....                                                | 7  |
| 2.3   | Kwaliteitsvisie Gemeente Roermond : drie dimensies van kwaliteit ..... | 8  |
| 2.4   | Scope van de opdracht.....                                             | 10 |
| 2.4.1 | Schoonmaak.....                                                        | 10 |
| 2.4.2 | Glasbewassing .....                                                    | 11 |
| 2.4.3 | Dieptereiniging sanitair en keukens .....                              | 11 |
| 2.4.4 | Specialistisch vloeronderhoud.....                                     | 12 |
| 2.5   | Algemene uitgangspunten dienstverlening .....                          | 13 |
| 2.5.1 | Personeel en samenwerking .....                                        | 13 |
| 2.5.2 | Digitale ondersteuning.....                                            | 13 |
| 2.5.3 | Duurzaamheid en innovatie.....                                         | 13 |
| 2.6   | Procesverloop opdrachtverstrekking .....                               | 14 |
| 2.7   | Uitvoeringsbepalingen .....                                            | 14 |
| 2.7.1 | Communicatie en overlegstructuur.....                                  | 14 |
| 2.7.2 | Prestatiesturing en managementrapportages .....                        | 15 |
| 2.8   | Social Return .....                                                    | 15 |
| 3     | Geschiktheid en gunningsprocedure .....                                | 17 |
| 3.1   | Algemeen .....                                                         | 17 |
| 3.2   | Uitsluitingsgronden .....                                              | 17 |
| 3.3   | Geschiktheidseisen .....                                               | 18 |
| 3.4   | Gunningscriteria .....                                                 | 19 |
| 3.5   | Prijs.....                                                             | 20 |
| 3.6   | Kwaliteit .....                                                        | 21 |
| 4.    | Wijze van inschrijven en in te dienen documenten .....                 | 28 |
| 4.1   | Inschrijvingsopbouw en voorwaarden .....                               | 28 |
| 4.2   | Indeling en ondertekening van de inschrijving .....                    | 28 |
| 4.3   | Indiening van de inschrijving .....                                    | 29 |

|      |                                               |    |
|------|-----------------------------------------------|----|
| 5.   | Aanbestedingskader .....                      | 30 |
| 5.1  | Procedure .....                               | 30 |
| 5.2  | Publicatiemedium en digitale documenten ..... | 30 |
| 5.3  | Inlichtingen .....                            | 30 |
| 5.4  | Inschrijving.....                             | 30 |
| 5.5  | Aanbesteding.....                             | 30 |
| 5.6  | Beoordeling en gunning.....                   | 31 |
| 5.7  | Niet gunnen .....                             | 31 |
| 5.8  | Gelijke stand.....                            | 31 |
| 5.9  | Rechtsbescherming .....                       | 31 |
| 5.10 | Klachtenregeling.....                         | 31 |

De navolgende bijlagen maken onlosmakelijk deel uit van dit aanbestedingsdocument.

### **Bijlagen**

1. Conceptovereenkomst v2
2. de algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Roermond zie <http://www.roermond.nl/Inkoop>) voor leveringen en diensten
3. Eigen Verklaring (UEA)
4. Klachtenregeling Inkoopcentrum Zuid
5. Uitvoeringsregels social return
6. Prijsinvulformulier v2
7. Programma van Eisen
8. Verklaring referenties
9. Opleverstaat
10. Personeelsbestand
11. Gebouwinformatie
12. Ruimtestaat v2
13. Foto's afvalunits
14. Foto's Gemeentewerf
15. Foto's Stadhuis
16. Foto's Stads kantoor
17. Foto's Stadstoezicht
18. Plattegronden gemeente Roermond

## **1. INLEIDING**

### **1.1 ALGEMEEN**

Voor u ligt het aanbestedingsdocument schoonmaak, glasbewassing, dieptereiniging en specialistisch vloeronderhoud hierna te noemen 'schoonmaakdienstverlening'. In dit aanbestedingsdocument staat, naast de omschrijving van de uit te voeren opdracht, ook de procedure beschreven aan de hand waarvan de aanbesteding wordt uitgevoerd en aan welke voorwaarden de inschrijvers en inschrijvingen moeten voldoen.

De aanbestedende dienst heeft ervoor gekozen om een Europese openbare aanbesteding te doorlopen om op deze wijze te komen tot een raamovereenkomst voor de schoonmaakdienstverlening.

### **1.2 AARD, OMVANG EN DUUR VAN DE OVEREENKOMST**

De overeenkomst bestaat uit de uitvoering van schoonmaak, glasbewassing, dieptereiniging van keukens en sanitaire ruimten en specialistisch vloeronderhoud binnen de gemeentelijke objecten. De opdrachtnemer draagt zorg voor een kwalitatief hoogwaardige uitvoering van deze diensten conform de gestelde eisen en afspraken, zodat de hygiëne en representativiteit van de gemeentelijke gebouwen gewaarborgd blijven.

De overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van vier (4) jaar, met de mogelijkheid om de overeenkomst tweemaal (2) met twee (2) jaar te verlengen. De ingangsdatum van de overeenkomst is 1 januari 2027

Er is bewust gekozen voor een integrale aanbesteding zonder perceelindeling. De dienstverlening op het gebied van schoonmaak, glasbewassing, dieptereiniging en specialistisch vloeronderhoud wordt ondergebracht bij één opdrachtnemer. Deze keuze sluit aan bij het streven naar één aanspreekpunt, waarmee eenvoudig, transparant en efficiënt contractbeheer en contractmanagement worden geborgd.

De opdrachtnemer kan, waar werkzaamheden niet binnen de eigen scope of expertise vallen, gebruikmaken van onderaannemers. De opdrachtnemer blijft daarbij volledig verantwoordelijk voor de kwaliteit, afstemming en uitvoering van de dienstverlening.

### **1.3 DOELSTELLING VAN DE AANBESTEDING**

Met deze aanbesteding streeft de gemeente Roermond ernaar om per 1 januari 2027 te beschikken over een hoogwaardige, toekomstbestendige en gebruikersgerichte schoonmaakdienstverlening. De dienstverlening dient aan te sluiten bij de diverse functies en gebruiksintensiteit van de gemeentelijke objecten.

De gemeente kiest daarbij voor een samenhangende, flexibele en kwalitatief hoogwaardige inrichting van de schoonmaakdienstverlening. Door een locatiegerichte aanpak te combineren met een realistische invulling van social return en het onderbrengen van de dienstverlening binnen één integraal contract, ontstaat meer grip op kwaliteit, duidelijkheid in verantwoordelijkheden en een betere aansluiting op de veranderende behoeften van de gemeentelijke objecten.

#### **1.4 LEESWIJZER**

Het aanbestedingsdocument is als volgt opgebouwd:

- Hoofdstuk twee beschrijft de inhoudelijke aspecten van de overeenkomst.
- In hoofdstuk drie wordt ingegaan op de eisen aan de inschrijver en de gunningscriteria.
- Hoofdstuk vier omschrijft op welke wijze de inschrijving moet worden ingediend en welke documenten moeten worden toegevoegd.
- In hoofdstuk vijf wordt vervolgens ingegaan op de aanbestedingsprocedure.

Als onderdeel van dit aanbestedingsdocument worden er ook diverse bijlagen ter beschikking gesteld. Deze maken onlosmakelijk deel uit van de aanbestedingsdocumenten. In het bijzonder wordt gewezen op de conceptovereenkomst, die als **bijlage 1** is toegevoegd. Hierin worden de administratieve voorwaarden, uitvoeringsvoorwaarden en randvoorwaarden met betrekking tot de uitvoering van de overeenkomst beschreven. De inschrijver moet ook aan de voorwaarden die hierin beschreven zijn, voldoen.

In de aanbestedingsdocumenten kunnen verschillende termen voor de contractpartijen als synoniem van elkaar worden gebruikt:

- opdrachtgever, aanbestedende dienst, gemeente Roermond;
- opdrachtnemer, leverancier, dienstverlener, contractant, aannemer.

De genoemde termen hoeven niet alleen in het enkelvoud, maar kunnen ook in het meervoud worden gebruikt.

#### **1.5 OPMERKINGEN NAAR AANLEIDING VAN HET AANBESTEDINGSDOCUMENT**

Dit aanbestedingsdocument is met zorg samengesteld. Als u toch onjuistheden, gebreken of onvolkomenheden in het aanbestedingsdocument, de bijlagen of de aanbestedingsprocedure tegenkomt, verzoeken wij u om dit direct aan de contactpersoon van de aanbestedende dienst met betrekking tot deze aanbesteding, te laten weten. Tekortkomingen die na het indienen van een inschrijving naar voren komen kunnen de aanbestedende dienst niet worden aangerekend. Door in te schrijven conformeert u zich aan de inhoud van het aanbestedingsdocument, de bijlagen en de procedure.

#### **1.6 GEHEIMHOUDING**

Alle in het kader van deze aanbesteding door de aanbestedende dienst verstrekte informatie moet de inschrijver vertrouwelijk behandelen. De gegevens mogen enkel gebruikt worden voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt. Alle inschrijvingen worden na ontvangst eigendom van de aanbestedende dienst en worden vertrouwelijk behandeld.

#### **1.7 AANBESTEDINGSPLANNING**

De aanbestedingsplanning die wordt gehanteerd is opgenomen in TenderNed. Aan deze planning kunnen geen rechten worden ontleend.

## **1.8 GEGEVENS AANBESTEDENDE DIENST**

Gemeente Roermond  
Markt 31  
6041 EM Roermond

Contactpersoon voor deze aanbesteding is:

Nina Wijvekate

06-48785250

[nina.wijvekate@roermond.nl](mailto:nina.wijvekate@roermond.nl)

Voor deze aanbesteding is een inkoopteam samengesteld. Dit bestaat uit een vertegenwoordiging vanuit de aanbestedende dienst. Het is de inschrijver niet toegestaan om ten aanzien van deze aanbesteding contact op te nemen met andere personen bij de aanbestedende dienst dan de hierboven vermelde contactpersoon. Communicatie verloopt via de berichtenmodule in Tendered.

## **2. TECHNISCHE SPECIFICATIES EN UITVOERINGSVOORWAARDEN**

### **2.1 SITUATIESCHETS (HUIDIGE SITUATIE)**

In de afgelopen jaren heeft de gemeente Roermond de schoonmaak- en glasbewassingswerkzaamheden van haar gemeentelijke objecten ondergebracht bij één dienstverlener. Deze dienstverlener verzorgt zowel de dagelijkse als periodieke schoonmaakwerkzaamheden en ondersteunt daarnaast op onderdelen van de facilitaire dienstverlening.

De huidige dienstverlening functioneert naar behoren, maar biedt tegelijkertijd aanleiding om de dienstverlening verder te professionaliseren en toekomstbestendig in te richten. Binnen de bestaande overeenkomst zijn verschillende onderdelen beperkt structureel georganiseerd of onvoldoende integraal opgenomen binnen de dienstverlening.

Zo vindt specialistisch vloeronderhoud momenteel niet plaats op basis van een integraal onderhoudsplan, maar veelal op basis van afzonderlijke adviezen of verzoeken vanuit de opdrachtgever. Hierdoor ontbreekt een planmatige benadering gericht op instandhouding, levensduurverlenging en voorspelbaarheid van kosten.

Daarnaast maken periodieke dieptereinigen van sanitaire voorzieningen en keukens momenteel geen vast onderdeel uit van de dienstverlening. Deze werkzaamheden dragen echter aantoonbaar bij aan het behouden van een hoog hygiënisch niveau, het voorkomen van vervuilingsofbouw en het behoud van representativiteit van de gemeentelijke gebouwen.

Ook bepaalde specialistische reinigingswerkzaamheden, bijvoorbeeld reiniging IT-apparatuur en stoelreiniging, worden momenteel uitgevoerd door afzonderlijke leveranciers. Hierdoor ontbreekt op onderdelen de gewenste integraliteit binnen de dienstverlening en is de verantwoordelijkheid voor kwaliteit, planning en afstemming verdeeld over meerdere partijen.

De gemeente ziet mogelijkheden om deze werkzaamheden binnen de nieuwe overeenkomst meer integraal, planmatig en toekomstbestendig te organiseren.

### **2.2 GEWENSTE SITUATIE**

De gemeente Roermond heeft de ambitie om per 1 januari 2027 te beschikken over een hoogwaardige, toekomstbestendige en gebruikersgerichte schoonmaakdienstverlening die optimaal aansluit bij de uiteenlopende functies van de gemeentelijke huisvesting. Schoonmaak wordt daarbij niet uitsluitend gezien als een operationele activiteit, maar als een integraal onderdeel van de totale facilitaire dienstverlening dat bijdraagt aan een veilige, gezonde, representatieve en gastvrije werkomgeving voor medewerkers, bestuurders, bezoekers en inwoners.

De gemeente verwacht een dienstverlening waarin dagelijkse schoonmaak, specialistisch onderhoud, kwaliteitsborging, signalering en gebruikersgerichte dienstverlening elkaar versterken en gezamenlijk bijdragen aan het duurzaam behouden van de kwaliteit en uitstraling van de gemeentelijke gebouwen.

De dienstverlening dient zich niet uitsluitend te richten op het schoonhouden van gebouwen, maar ook op het voorkomen van vervuiling, slijtage en kwaliteitsverlies. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat actief wordt meegedacht over verbeteringen, optimalisaties en het behoud van de gemeentelijke huisvesting.

De opdracht wordt uitgevoerd op basis van een contractvorm waarbij kwaliteit leidend is en wordt gecombineerd met een minimale inspanningsverplichting. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het realiseren van het overeengekomen kwaliteitsniveau en stelt hiervoor passende werkprogramma's op die aansluiten bij het gebruik, de openingstijden, de gebouwfunctie en de verschillende gebruikersgroepen.

De gemeente wenst een dienstverlening die zichtbaar aanwezig is binnen de gebouwen en flexibel inspeelt op gebruik, bezetting, bezoekersstromen, evenementen, bestuurlijke activiteiten en veranderende omstandigheden gedurende de dag. Daarbij wordt verwacht dat de Opdrachtnemer voldoende wendbaar is om capaciteit op te schalen wanneer de situatie daarom vraagt en efficiënt af te schalen wanneer de behoefte afneemt.

De Opdrachtnemer wordt nadrukkelijk gezien als samenwerkingspartner van de facilitaire organisatie. Hierbij wordt verwacht dat signalen uit de gebouwen actief worden opgepakt, vertaald naar concrete verbeteringen en tijdig worden teruggekoppeld aan de opdrachtgever.

De gemeente hecht daarnaast waarde aan een continue verbetercyclus waarbij inzichten uit kwaliteitsmetingen, gebruikerservaringen, meldingen, signaleringen en managementinformatie worden benut om de dienstverlening gedurende de contractperiode verder te ontwikkelen.

## **2.3 KWALITEITSVISIE GEMEENTE ROERMOND: DRIE DIMENSIES VAN KWALITEIT**

Gemeente Roermond beschouwt kwaliteit binnen de schoonmaakdienstverlening als een samenhang van drie verschillende kwaliteitsdimensies. Een ruimte kan technisch schoon zijn, maar desondanks niet als schoon, verzorgd of representatief worden ervaren. Omgekeerd kan een ruimte een verzorgde indruk maken, terwijl de feitelijke schoonmaakkwaliteit onvoldoende is. Daarnaast wordt de kwaliteit van de dienstverlening mede bepaald door de wijze waarop medewerkers zichtbaar aanwezig zijn, communiceren, signaleren en samenwerken. Om deze reden wordt binnen deze aanbesteding onderscheid gemaakt tussen technische schoonmaakkwaliteit, belevingskwaliteit en dienstverleningskwaliteit. De Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemer dat deze drie kwaliteitsvormen integraal onderdeel uitmaken van de dienstverlening.

### **2.3.1 Technische schoonmaakkwaliteit**

Technische schoonmaakkwaliteit heeft betrekking op de objectief meetbare schoonmaakkwaliteit van ruimten en voorzieningen. Hierbij wordt onder andere gekeken naar stofvorming, vlekken, vervuiling, afval, hygiëne en reinheid van oppervlakken. Deze vorm van kwaliteit is meetbaar en controleerbaar door middel van kwaliteitsmetingen conform VSR-KMS of een vergelijkbare objectieve meetmethodiek. Deze technische schoonmaakkwaliteit wordt beoordeeld aan de hand van kwaliteitsmetingen conform VSR/NEN 2075 en de in **bijlage 9** opgenomen opleverstaat. De opleverstaat beschrijft per object of ruimte het gewenste opleverniveau en het aanvaardbare minimumniveau.

Technische schoonmaakkwaliteit vormt de basis van de dienstverlening en waarborgt dat ruimten voldoen aan de overeengekomen schoonmaaknormen. De Opdrachtgever verwacht dat de Opdrachtnemer aantoonbaar stuurt op deze kwaliteitsvorm en afwijkingen tijdig signaleert en corrigeert.

### **2.3.2 Belevingskwaliteit**

Belevingskwaliteit heeft betrekking op de wijze waarop medewerkers, bezoekers, inwoners en bestuurders de kwaliteit van een ruimte ervaren. Hierbij gaat het niet uitsluitend om de vraag of een ruimte technisch schoon is, maar vooral om de vraag of een ruimte schoon, verzorgd, gastvrij en representatief aanvoelt.

Belevingskwaliteit wordt beïnvloed door factoren zoals de uitstraling van de ruimte, zichtbare netheid, orde, presentatie van meubilair, representativiteit van ontvangst- en vergaderruimten en de verwachtingen die gebruikers hebben van een bepaalde ruimte.

De Opdrachtgever onderkent dat niet iedere ruimte dezelfde beleving vraagt. Zo worden aan een raadzaal, collegekamer, ontvangsthal of trouwzaal andere verwachtingen gesteld dan aan een reguliere kantoorruimte, archiefruimte of technische ruimte. De Opdrachtnemer dient daarom onderscheid te maken tussen verschillende ruimtetypes en de dienstverlening hierop af te stemmen. Belevingskwaliteit wordt beoordeeld aan de hand van gebruikerservaringen, locatie-inspecties, signaleringen, klachten en periodieke tevredenheidsonderzoeken.

### **2.3.3 Dienstverleningskwaliteit**

Dienstverleningskwaliteit heeft betrekking op de wijze waarop de schoonmaakorganisatie invulling geeft aan haar rol als dienstverlener binnen de gemeentelijke organisatie. Hierbij staat niet uitsluitend het schoonmaakresultaat centraal, maar de kwaliteit van de dienstverlening als geheel.

Onder dienstverleningskwaliteit wordt onder meer verstaan de zichtbaarheid van medewerkers, bereikbaarheid van de organisatie, snelheid van reageren op meldingen, flexibiliteit bij veranderende omstandigheden, signalering van afwijkingen, communicatie met gebruikers, samenwerking met de opdrachtgever, professionaliteit van medewerkers en het tonen van eigenaarschap.

Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat medewerkers niet uitsluitend schoonmaakwerkzaamheden uitvoeren, maar tevens fungeren als ogen en oren binnen de gemeentelijke gebouwen. Medewerkers dienen afwijkingen, vervuiling, beschadigingen, storingen en onveilige situaties tijdig te signaleren en hierover actief terug te koppelen aan de opdrachtgever.

Dienstverleningskwaliteit wordt beoordeeld aan de hand van KPI's, meldingen, klachtenafhandeling, samenwerking, rapportages, overlegstructuren en gebruikerservaringen.

### **2.3.4 Toepassing binnen de gemeentelijke huisvesting**

De Opdrachtgever verwacht dat technische schoonmaakkwaliteit, belevingskwaliteit en dienstverleningskwaliteit niet afzonderlijk worden benaderd, maar integraal onderdeel uitmaken van de dienstverlening. Een succesvolle dienstverlening wordt daarom niet uitsluitend bepaald door het behalen van een kwaliteitsmeting, maar door de mate waarin ruimten technisch schoon zijn, gebruikers de ruimten als schoon en representatief ervaren en de dienstverlening zichtbaar, flexibel en professioneel wordt uitgevoerd.

Juist de combinatie van technische schoonmaakkwaliteit, belevingskwaliteit en dienstverleningskwaliteit vormt voor gemeente Roermond de basis voor een hoogwaardige, toekomstbestendige en gebruikersgerichte schoonmaakdienstverlening.

## 2.4 SCOPE VAN DE OPDRACHT

Onderstaand overzicht toont de facilitaire diensten per gemeentelijke locatie binnen de scope van deze aanbesteding:

| Locatie                        | Adres                                   | Openingstijden | Schoonmaak | Glasbewassing | Bijvullen sanitaire artikelen | Leegmaken afvalunits | Dieptereiniging sanitair | Dieptereiniging keukens |
|--------------------------------|-----------------------------------------|----------------|------------|---------------|-------------------------------|----------------------|--------------------------|-------------------------|
| Stadhuis                       | Markt 31, 6041 EM Roermond              | 07:00 - 19:00  | x          | x             | x                             | x                    | x                        | x                       |
| Stadskantoor                   | Kazerneplein 7, 6041 TG Roermond        | 07:00 - 19:00  | x          | x             | x                             | x                    | x                        | x                       |
| Gemeentewerf & Stadstoezicht   | Slachthuisstraat 102, 6041 CB Roermond  | 07:00 - 17:00  | x          | x             | x                             | x                    | x                        | x                       |
| ICT NML                        | Godsweerderstraat 2, 6041 GH Roermond   | 08:00 - 17:00  | x          | x             | x                             | x                    |                          |                         |
| Zorg- en Veiligheidshuis       | Buitenop 8, 6041 LA Roermond            | 09:00 - 17:00  | x          | x             | x                             | x                    |                          |                         |
| Begraafplaats tussen de Bergen | Kitskendsdal 50, 6045 EX Roermond       | n.t.b.         | x          |               | x                             |                      |                          |                         |
| Cuyperhuis                     | Pierre Cuyperstraat 1, 6041 XG Roermond | n.t.b.         | x          |               | x                             |                      |                          |                         |
| Jo Gerrishal                   | Achilleslaan 2A, 6042 JV Roermond       | n.t.b.         |            | x             |                               |                      |                          |                         |
| Sportcentrum Swalmen           | Peelveldlaan 40, 6071 TV Swalmen        | n.t.b.         | x          | x             | x                             |                      |                          |                         |
| Sporthal Herteheyem            | Putkamp 6, 6049 AK Herten               | n.t.b.         | x          | x             | x                             |                      |                          |                         |
| Zwembad de Roerdomp            | Achilleslaan 2C, 6042 JV Roermond       | n.t.b.         | x          | x             | x                             | x                    |                          |                         |

### 2.4.1 SCHOONMAAK

Schoonmaak omvat alle werkzaamheden die noodzakelijk zijn om de gemeentelijke locaties schoon, hygiënisch, veilig en representatief te houden. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen kantooromgevingen, publieksruimten, vergaderfaciliteiten, representatieve ruimten, sanitaire voorzieningen en ondersteunende ruimten. De dienstverlening dient aan te sluiten op de functie, het gebruik en de kwaliteitsverwachtingen van de betreffende locatie of ruimte.

#### Binnen de scope

Onder de schoonmaakdienstverlening vallen onder andere:

- het uitvoeren van dagelijkse en periodieke schoonmaakwerkzaamheden overeenkomstig de overeengekomen werkprogramma's;
- het uitvoeren van sanitaire werkzaamheden, waaronder het controleren en aanvullen van verbruiksartikelen, het beheren van voorraden, het schoonhouden van dispensers en het melden van defecten;
- het legen, verzamelen en intern afvoeren van afval naar de daarvoor bestemde inzamelpunten;
- het bestellen en beheren van afvalzakken ten behoeve van de dienstverlening;
- het schoonhouden van directe buitenterreinen tot circa één meter rondom het gebouw (met publieksfunctie);
- het reinigen van pantry's in gemeenschappelijke ruimten;
- het reinigen van de buitenzijde van koffieautomaten;
- het reinigen van beeldschermen (bovenkant), monitorarmen en monitorstandaarden;
- het verwijderen van vlekken uit vloerafwerkingen, tapijten en gestoffeerde meubelen;
- het verwijderen van spinrag tot aan plafondhoogte.

#### Buiten de scope

Onder de schoonmaakdienstverlening vallen niet:

- het reinigen van ICT-apparatuur, computers, randapparatuur en reproapparatuur;
- het reinigen van de binnenzijde van apparatuur;
- cateringwerkzaamheden en restaurantondersteuning;
- het reinigen van technische ruimten, serverruimten, beveiligingsinstallaties, zonwering en lamellen;
- het reinigen van kunstobjecten en persoonlijke eigendommen;
- het reinigen van de binnenzijde van afsluitbare kasten;
- het reinigen van parkeergarages en overige expliciet uitgesloten ruimten;
- specialistische werkzaamheden die niet expliciet onderdeel uitmaken van deze aanbesteding;
- het reinigen van buitenmeubilair

### 2.4.2 GLASBEWASSING

Glasbewassing omvat het periodiek reinigen van alle glasoppervlakken en aanverwante bouwdelen binnen de scope van deze aanbesteding. De werkzaamheden zijn gericht op het waarborgen van een representatieve uitstraling van de gemeentelijke gebouwen en het voorkomen van vervuiling en aanslag.

#### Binnen de scope

Onder glasbewassing vallen onder andere:

- het reinigen van binnen- en buitenbeglazing, inclusief separatieglass;
  - het reinigen van entree en toegangsdeuren;
  - het reinigen van glaspuien;
  - het reinigen van kozijnen, omlijstingen en vensterbanken voor zover onderdeel van de glasbewassing;
  - het verwijderen van stof, aanslag, plakbandresten, stickers, spinrag en overige vervuiling;
  - het schoon opleveren van glasdelen zonder zichtbare methodefouten, lekstrepen of druppelvorming;
  - het verwijderen van vervuiling als gevolg van de uitvoering van de glasbewassing;
- Achterblijvende vervuiling en zichtbare methodefouten worden aangemerkt als kwaliteitsafwijking.

#### Buiten de scope

Onder glasbewassing vallen niet:

- het verwijderen van verfspatten;
- herstelwerkzaamheden aan glas of kozijnen;
- bouwkundige werkzaamheden;
- specialistische reiniging als gevolg van calamiteiten of bouwactiviteiten.

### 2.4.3 DIEPTEREINIGING SANITAIR EN KEUKENS

Dieptereiniging betreft het periodiek uitvoeren van aanvullende reinigingswerkzaamheden die gericht zijn op het verwijderen van vervuiling, aanslag, vetophopingen en bacteriële belasting die met reguliere schoonmaak niet of onvoldoende worden verwijderd.

#### Sanitair – binnen de scope

- verwijderen van kalkaanslag, urinesteen en zeepresten;
- intensief reinigen, ontkalken en desinfecteren van sanitaire voorzieningen;
- reinigen van voegen, kitnaden, randen en moeilijk bereikbare plaatsen;
- verwijderen van oppervlakkige schimmelvorming;
- reinigen van ventilatieroosters en zichtbare afzuigpunten;
- reinigen van tegelwerk en spatwanden;
- verhelpen van oppervlakkige verstoppingen.

#### Sanitair – buiten de scope

- vervangen van kitnaden en voegwerk;
- vervangen van sanitaire objecten;
- vervangen van onderdelen;
- oplossen van lekkages;
- verhelpen van structurele verstoppingen.

### Keukens – binnen de scope

- verwijderen van vet- en vuilophopingen;
- reinigen en ontvetten van werkbladen, kastfronten en vloeren;
- reinigen van tegelwerk en spatwanden;
- reinigen van zichtbare ventilatie- en afzuigpunten;
- reinigen van de binnen- en buitenzijde van apparatuur;
- reinigen van contactpunten, randen, deuren en overige oppervlakken.

### Keukens – buiten de scope

- demonteren van apparatuur;
- technisch onderhoud;
- reparaties en herstelwerkzaamheden;
- vervangen van onderdelen;
- oplossen van verstoppingen en lekkages;
- uitvoeren van inspecties en keuringen;
- dieptereiniging van ventilatiekanalen.

## 2.4.4 SPECIALISTISCH VLOERONDERHOUD

Onder specialistisch vloeronderhoud wordt verstaan het uitvoeren van periodieke onderhoudswerkzaamheden aan vloerafwerkingen met als doel het behouden van kwaliteit, veiligheid, uitstraling en levensduur.

De locaties, vloertypen en oppervlakten worden door de Opdrachtgever beschikbaar gesteld.

Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat na gunning een integraal vloeronderhoudsplan (Stadhuis inclusief Pand Ars, Archief en Biggenmarkt) wordt opgesteld waarin per vloertype wordt aangegeven:

- welke onderhoudswerkzaamheden noodzakelijk zijn;
- met welke frequentie deze werkzaamheden worden uitgevoerd;
- hoe de werkzaamheden bijdragen aan instandhouding van de vloer;
- hoe de representativiteit en levensduur van de vloer worden geborgd.

Het vloeronderhoud dient planmatig te worden uitgevoerd en integraal onderdeel uit te maken van de dienstverlening.

## **2.5 ALGEMENE UITGANGSPUNTEN DIENSTVERLENING**

### **2.5.1 PERSONEEL EN SAMENWERKING**

De gemeente Roermond hecht grote waarde aan een stabiele, professionele en betrokken inzet van medewerkers. Hierbij wordt bij voorkeur gewerkt met vaste en herkenbare medewerkers die bekend zijn met de locaties, gebruikers en specifieke kenmerken van de gemeentelijke organisatie.

Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat eigenaarschap wordt genomen over de dienstverlening en dat actief wordt gestuurd op kwaliteit, continuïteit en gebruikersgerichtheid. Leidinggevend en vervullen hierin een belangrijke rol door medewerkers te begeleiden, te ondersteunen en waar nodig verbeteringen door te voeren. Daarbij verwacht de gemeente tevens een actieve houding ten aanzien van het voorkomen van locatieblindheid. Opdrachtnemer dient hier structureel op te toetsen en passende maatregelen te treffen, zodat kwaliteit, alertheid en een kritische blik op de uitvoering blijvend worden gewaarborgd.

De Opdrachtnemer opereert als professionele samenwerkingspartner van de facilitaire organisatie. Hierbij wordt een open, constructieve en oplossingsgerichte houding verwacht, waarbij actief wordt meegedacht over verbeteringen en optimalisaties van de dienstverlening. Indien onderaannemers worden ingezet, blijft de Opdrachtnemer volledig verantwoordelijk voor de kwaliteit van de dienstverlening. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat onderaannemers handelen overeenkomstig dezelfde kwaliteitsnormen, gedragsregels en verwachtingen als het eigen personeel.

### **2.5.2 DIGITALE ONDERSTEUNING**

Gemeente Roermond hecht waarde aan een transparante en toegankelijke informatievoorziening ten aanzien van de dienstverlening.

De Opdrachtnemer maakt gebruik van passende digitale middelen ter ondersteuning van de uitvoering, communicatie, kwaliteitsborging en monitoring van de dienstverlening. Hierbij wordt verwacht dat meldingen, werkzaamheden, kwaliteitsmetingen, opvolging en rapportages op een overzichtelijke wijze inzichtelijk worden gemaakt.

De digitale ondersteuning dient de regierol van de Opdrachtgever te ondersteunen door actuele managementinformatie beschikbaar te stellen waarmee gestuurd kan worden op kwaliteit, prestaties, gebruikersbeleving, capaciteit, meldingen en verbetermaatregelen.

### **2.5.3 DUURZAAMHEID EN INNOVATIE**

Gemeente Roermond hecht waarde aan een duurzame en toekomstbestendige uitvoering van de dienstverlening.

Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat bewuste keuzes worden gemaakt ten aanzien van middelen, materialen, transport, afvalstromen en werkmethoden, met als doel de milieubelasting zoveel mogelijk te beperken.

Daarnaast staat de gemeente open voor innovaties die aantoonbaar bijdragen aan verbetering van kwaliteit, gebruikersbeleving, duurzaamheid, efficiëntie, arbeidsomstandigheden of dienstverlening. Innovaties dienen praktisch toepasbaar te zijn binnen de gemeentelijke huisvesting en een aantoonbare meerwaarde te leveren voor de uitvoering van de overeenkomst. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat ontwikkelingen binnen de markt actief worden gevolgd en dat kansen voor verbetering gedurende de contractperiode proactief worden gedeeld met de Opdrachtgever.

## **2.6 PROCESVERLOOP OPDRACHTVERSTREKKING**

Opdrachten binnen deze raamovereenkomst worden verstrekt op basis van een schriftelijke offerteaanvraag van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer stelt naar aanleiding hiervan een offerte op waarin de werkzaamheden, planning, uitgangspunten en bijbehorende kosten inzichtelijk worden gemaakt.

Een opdracht komt uitsluitend tot stand na schriftelijke opdrachtverstrekking of schriftelijke bevestiging door de Opdrachtgever. De gemeente behoudt zich gedurende de looptijd van de overeenkomst het recht voor locaties, ruimten, oppervlakten en werkzaamheden toe te voegen, te wijzigen of af te schalen. Bij wijzigingen stelt de Opdrachtnemer desgevraagd een aanvullende kostencalculatie op. Na akkoord van de Opdrachtgever wordt de wijziging vastgelegd overeenkomstig de contractuele wijzigingsprocedure.

Aan deze raamovereenkomst kunnen geen rechten worden ontleend ten aanzien van minimale afnamevolumes of gegarandeerde omzet.

## **2.7 UITVOERINGSBEPALINGEN**

### **2.7.1 COMMUNICATIE EN OVERLEGSTRUCTUUR**

Gemeente Roermond streeft naar een open, transparante en professionele samenwerking waarbij communicatie, afstemming en continue verbetering centraal staan.

Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat wordt gewerkt met een duidelijke overleg- en communicatiestructuur, waarbij per organisatieniveau vaste aanspreekpunten beschikbaar zijn voor de dagelijkse uitvoering, contractsturing en strategische afstemming.

De Opdrachtnemer richt minimaal de volgende overlegstructuur in:

- operationeel overleg: maandelijks;
- tactisch overleg: per kwartaal;
- strategisch overleg: jaarlijks.

De overlegmomenten worden benut voor het bespreken van de voortgang van de dienstverlening, kwaliteitsresultaten, gebruikerservaringen, meldingen, klachten, verbetervoorstellen, innovaties en ontwikkelingen binnen de overeenkomst.

De Opdrachtnemer draagt zorg voor tijdige en volledige terugkoppeling, het vastleggen van afspraken en het bewaken van opvolging. Afwijkingen, risico's en bijzonderheden worden proactief gedeeld met de Opdrachtgever.

Bij situaties die invloed hebben op veiligheid, continuïteit, representativiteit of kwaliteit van de dienstverlening wordt de Opdrachtgever onverwijld geïnformeerd. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat de gemeente zoveel mogelijk wordt ontzorgd door actief te informeren over voortgang, bijzonderheden, signaleringen en verbetermaatregelen.

### **2.7.2 PRESTATIESTURING EN MANAGEMENTRAPPORTAGES**

Gemeente Roermond hecht waarde aan een transparante, meetbare en sturingsgerichte samenwerking.

De Opdrachtnemer ontwikkelt daarom tijdens de implementatiefase, in overleg met de Opdrachtgever, een integraal KPI-model inclusief normstellingen, meetmethodieken, rapportagevormen en meetfrequenties.

Het KPI-model dient minimaal inzicht te geven in:

- technische schoonmaakkwaliteit;
- belevingskwaliteit;
- dienstverleningskwaliteit;
- personele continuïteit en SROI;
- meldingen, klachten en responsetijden;
- samenwerking en communicatie;
- contractprestaties;
- verbetermaatregelen en innovatie.

De Opdrachtnemer verstrekt periodiek managementrapportages waarin de prestaties, trends, afwijkingen, risico's en verbetervoorstellen inzichtelijk worden gemaakt. De rapportages vormen de basis voor de continue verbetercyclus en worden besproken tijdens de overeengekomen overlegmomenten.

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de overeenkomst KPI's, normstellingen en rapportageonderdelen in overleg aan te passen indien gewijzigde omstandigheden of ontwikkelingen daartoe aanleiding geven.

### **2.8 SOCIAL RETURN**

Op deze aanbesteding zijn de vereisten ten aanzien van Social Return van toepassing overeenkomstig de geldende Uitvoeringsregels Social Return van de gemeente Roermond. De Opdrachtnemer is verplicht minimaal 10% van de opdrachtwaarde in te zetten ten behoeve van Social Return. Indien de loonsom minder dan 30% van de totale opdrachtwaarde bedraagt, geldt een minimale verplichting van 2% van de loonsom.

Bij de inschrijver met de beste prijs-kwaliteitsverhouding wordt gelijktijdig met het opvragen van de bewijsstukken inzake uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen een nadere uitwerking van de Social Return-verplichting opgevraagd.

De geselecteerde inschrijver levert deze uitwerking voorafgaand aan gunning aan bij de gemeente Roermond en neemt na gunning binnen zeven werkdagen contact op met de coördinator Social Return voor het maken van nadere afspraken over de uitvoering.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de invulling en realisatie van de Social Return-verplichting en draagt zorg voor een passende inzet van personen uit de aangewezen doelgroepen dan wel voor een alternatieve invulling conform de geldende uitvoeringsregels.

De gemeente Roermond kan hierbij ondersteuning en advies bieden via de coördinator Social Return.

Tijdens de uitvoering van de overeenkomst geldt een actieve informatieplicht. De Opdrachtnemer verstrekt desgevraagd inzicht in de gerealiseerde inzet, voortgang en resultaten van de Social Return-verplichting.

Voor nadere toelichting op het invullen van de verplichting tot het leveren van social return wordt hier verwezen naar de Uitvoeringsregels social return in **bijlage 5**.

### 3 GESCHIKTHEID EN GUNNINGSPROCEDURE

#### 3.1 ALGEMEEN

De beoordeling van de inschrijvingen vindt plaats overeenkomstig de in dit aanbestedingsdocument beschreven procedure.

Allereerst wordt beoordeeld of op de inschrijver geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn en of wordt voldaan aan de gestelde geschiktheidseisen en minimumeisen.

Inschrijvingen die voldoen aan deze voorwaarden worden vervolgens beoordeeld op basis van het gunningscriterium beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV), zoals nader uitgewerkt in dit aanbestedingsdocument.

##### **Blijvend voldoen**

Gedurende de looptijd van de overeenkomst dient de Opdrachtnemer blijvend te voldoen aan de gestelde eisen. Tevens mogen gedurende de looptijd van de overeenkomst geen uitsluitingsgronden van toepassing worden op de Opdrachtnemer.

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de overeenkomst bewijsstukken op te vragen waaruit blijkt dat aan deze verplichtingen wordt voldaan.

Indien de Opdrachtnemer niet langer voldoet aan de gestelde eisen of indien een uitsluitingsgrond van toepassing blijkt te zijn, behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor passende maatregelen te treffen overeenkomstig de bepalingen van de overeenkomst.

Hetgeen door de inschrijver wordt aangeboden in het kader van de gunningscriteria en door de Opdrachtgever wordt geaccepteerd, maakt integraal onderdeel uit van de overeenkomst en dient gedurende de contractperiode te worden nagekomen.

#### 3.2 UITSLUITINGSGRONDEN

In de Eigen Verklaring die als **bijlage 3** bij dit aanbestedingsdocument is gevoegd, zijn de van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden opgenomen. De aanbestedende dienst past alleen de uitsluitingsgronden toe die als relevant worden gezien voor de uitvoering van deze opdracht. Om zeker te zijn dat de Eigen Verklaring de gegevens weergeeft die de aanbestedende dienst heeft ingevuld dient de Eigen Verklaring geopend te worden in Adobe Reader<sup>1</sup>.

Van de inschrijver met de beste prijs-kwaliteitverhouding wordt gevraagd om binnen zeven (7) kalenderdagen na een daartoe strekkend verzoek de onderstaande bewijsstukken te overleggen waaruit blijkt dat geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn.

##### **Bewijsmiddelen**

- een Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) als bedoeld in artikel 4.1 van de Aanbestedingswet 2012, die op het moment van indiening van de inschrijving niet ouder is dan twee (2) jaar;
- een verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen van de Belastingdienst, die op het moment van indiening van de inschrijving niet ouder is dan zes (6) maanden.

---

<sup>1</sup> Zie hiervoor ook: <https://www.pianoo.nl/nl/regelgeving/uniform-europees-aanbestedingsdocument/interactieve-pdf-uniform-europees>

Het aanvragen van een gedragsverklaring of een verklaring van de Belastingdienst neemt enige tijd in beslag. Wij adviseren dan ook deze aanvraag, indien nodig, te doen gedurende de aanbestedingsperiode zodat, wanneer de aanbestedende dienst deze documenten opvraagt, de documenten binnen de termijn van zeven (7) dagen kunnen worden aangeleverd.

### **3.3 GESCHIKTHEIDSEISEN**

Wanneer de inschrijver kan verklaren dat er geen uitsluitingsgronden op de onderneming van toepassing zijn, wordt door middel van de geschiktheidseisen onderzocht of de onderneming geschikt is om de overeenkomst uit te voeren. Dit wordt getoetst op basis van de technische bekwaamheid en adequate verzekering.

In onderstaande paragrafen zijn bovengenoemde criteria verder uitgewerkt en staat beschreven hoe u aan kunt tonen geschikt te zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden.

De inschrijver toont bij inschrijving aan dat wordt voldaan aan de hieronder opgenomen geschiktheidseisen. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de opgegeven informatie te verifiëren. Van de inschrijver met de beste prijs-kwaliteitverhouding kan worden verlangd dat de originele bewijsstukken of gewaarmerkte kopieën worden overgelegd.

#### **Kwaliteitsmanagement**

De inschrijver beschikt over een aantoonbaar kwaliteitsmanagementsysteem waarmee de kwaliteit van de dienstverlening structureel wordt beheerst, gemonitord en verbeterd.

##### *Minimumeis*

De inschrijver beschikt op het moment van inschrijving over een geldig kwaliteitsmanagementsysteem conform ISO 9001 of een gelijkwaardig kwaliteitsmanagementsysteem.

##### *Bewijs bij inschrijving*

Een kopie van het geldige ISO 9001-certificaat of een beschrijving van een gelijkwaardig kwaliteitsmanagementsysteem.

#### **Milieumanagement**

De inschrijver beschikt over een aantoonbaar milieumanagementsysteem waarmee de milieubelasting van de bedrijfsvoering en dienstverlening wordt beheerst en waar mogelijk wordt verminderd.

##### *Minimumeis*

De inschrijver beschikt op het moment van inschrijving over een geldig milieumanagementsysteem conform ISO 14001 of een gelijkwaardig milieumanagementsysteem.

##### *Bewijs bij inschrijving*

Een kopie van het geldige ISO 14001-certificaat of een beschrijving van een gelijkwaardig milieumanagementsysteem.

### **Referentieopdracht(en)**

De inschrijver beschikt over aantoonbare ervaring met het uitvoeren van vergelijkbare schoonmaakdienstverlening binnen complexe organisaties met meerdere gebouwfuncties en verschillende gebruikersgroepen.

#### *Minimumeis*

De inschrijver heeft in de afgelopen drie (3) jaar minimaal één (1) vergelijkbare opdracht uitgevoerd of in uitvoering gehad.

Onder een vergelijkbare opdracht wordt verstaan een opdracht waarbij sprake was van:

- reguliere schoonmaakdienstverlening;
- specialistische werkzaamheden, waaronder glasbewassing, dieptereiniging en/of specialistisch vloeronderhoud;
- meerdere locaties of gebouwfuncties;
- een professionele opdrachtgever zoals een overheid, onderwijsinstelling, zorginstelling of vergelijkbare organisatie;
- een omvang en complexiteit die vergelijkbaar zijn met de onderhavige opdracht.

#### *Bewijs bij inschrijving*

Een volledig ingevuld referentieformulier of referentieverklaring (**bijlage 8**) waaruit blijkt dat aan bovenstaande minimumeis wordt voldaan.

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de opgegeven referentie te verifiëren bij de opgegeven contactpersoon.

### **3.4 GUNNINGSCRITERIA**

Nadat er uit de inschrijving is gebleken dat er geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn, de inschrijver voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen en wordt voldaan aan hetgeen is opgenomen in dit aanbestedingsdocument wordt de inschrijving verder beoordeeld. De beoordeling vindt plaats op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

Het Programma van Eisen in **bijlage 7** maakt nadrukkelijk onderdeel uit van het aanbestedingsdocument. De inschrijver dient aan alle eisen te voldoen. Door het doen van een inschrijving verklaart inschrijver akkoord te gaan met deze eisen.

Bij de beoordeling van de inschrijvingen worden de navolgende gunningscriteria gehanteerd:

| Gunnings-criterium | Hoofdcriteria | Subcriteria                                                                                                              | Te behalen punten | Weging (in %) |
|--------------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------|
| PKV                | Prijs         | Inschrijfprijs                                                                                                           | 20 punten         | 20            |
|                    | Kwaliteit     | Subgunningscriterium K1: Dienstverleningsconcept, locatieplan en implementatie                                           | 40 punten         | 40            |
|                    |               | Subgunningscriterium K2: Organisatie, personeel, dagaanwezigheid en zichtbare dienstverlening                            | 20 punten         | 20            |
|                    |               | Subgunningscriterium K3: Kwaliteitsborging (K3A) Samenwerking en communicatie (K3B) Innovatie en doorontwikkeling (K3C). | 20 punten         | 20            |
|                    |               | Totaal                                                                                                                   | 100 punten        | 100           |

### 3.5 PRIJS

Voor deze aanbesteding wordt een plafondbedrag van € 5.000.000,- exclusief btw voor een periode van acht (8) jaar. De prijs wordt beoordeeld op basis van de totale jaarlijkse dienstverlening zoals opgenomen in tabblad 2 van het prijsinvulformulier. Uitsluitend de totale jaarlijkse dienstverlening wordt betrokken bij de beoordeling van het prijscriterium. De gegevens opgenomen in de overige tabbladen van het prijsinvulformulier dienen uitsluitend ter onderbouwing van de inschrijving en worden niet afzonderlijk beoordeeld.

Inschrijvingen waarvan de totale prijs voor acht (8) jaar hoger is dan het plafondbedrag van € 5.000.000,- exclusief btw, worden uitgesloten van verdere beoordeling en komen niet voor gunning in aanmerking.

De inschrijver met de laagste totale jaarlijkse dienstverlening ontvangt het maximale aantal punten voor het prijscriterium. De score van de overige inschrijvers wordt bepaald aan de hand van de volgende formule:

$$(\text{laagste inschrijfsom} / \text{inschrijfsom inschrijver}) \times \text{maximaal te behalen punten} = \text{score inschrijver}$$

Waarbij:

laagste inschrijfsom = de laagste geldige totale jaarlijkse dienstverlening;

inschrijfsom inschrijver = de totale jaarlijkse dienstverlening van de betreffende inschrijver;

maximaal aantal punten = het maximaal te behalen aantal punten voor het prijscriterium.

Het behaalde aantal punten wordt afgerond op één decimaal.

### 3.6 KWALITEIT

De kwaliteit wordt beoordeeld op basis van subgunningscriteria, zoals opgenomen in de tabel hierboven. De indeling van de inschrijving voor het onderdeel kwaliteit komt overeen met de hierna weergegeven criteria op het onderdeel 'kwaliteit'.

De subgunningscriteria zijn opgebouwd rondom drie kernvragen die bepalend zijn voor het succes van de dienstverlening binnen gemeente Roermond.

Allereerst wordt beoordeeld hoe de inschrijver invulling geeft aan de gewenste dienstverlening en op welke wijze technische schoonmaakqualiteit, belevingskwaliteit en dienstverleningskwaliteit worden vertaald naar de verschillende functies, gebruikersgroepen en ruimten binnen de gemeentelijke huisvesting. Daarbij wordt gekeken naar het dienstverleningsconcept, de vertaling daarvan naar een locatieplan voor het Stadhuis, de organisatie van specialistische werkzaamheden en de implementatie van de dienstverlening (K1 Dienstverleningsconcept, locatieplan en implementatie).

Vervolgens wordt beoordeeld hoe de dienstverlening organisatorisch wordt ingericht en uitgevoerd. Daarbij wordt aandacht besteed aan de organisatiestructuur, de inzet en ontwikkeling van medewerkers, dagaanwezigheid, zichtbare dienstverlening, continuïteit, eigenaarschap en de wijze waarop medewerkers bijdragen aan de gebruikersbeleving binnen de gemeentelijke gebouwen (K2 Organisatie, personeel, dagaanwezigheid en zichtbare dienstverlening). Tot slot wordt beoordeeld hoe de dienstverlening gedurende de contractperiode wordt geborgd, gemonitord, ontwikkeld en verder geoptimaliseerd. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen kwaliteitsborging (K3A), samenwerking en communicatie (K3B) en innovatie en doorontwikkeling (K3C).

De Opdrachtgever verwacht dat de verschillende onderdelen elkaar logisch aanvullen. Het dienstverleningsconcept beschrijft welke dienstverlening wordt aangeboden en hoe deze aansluit op de gemeentelijke huisvesting. De organisatorische uitwerking beschrijft hoe deze dienstverlening dagelijks wordt uitgevoerd.

De onderdelen kwaliteitsborging, samenwerking en doorontwikkeling beschrijven vervolgens hoe de dienstverlening gedurende de contractperiode wordt bewaakt, geëvalueerd, verbeterd en verder ontwikkeld. Hiermee ontstaat een samenhangend beeld van de inhoud, uitvoering, borging en toekomstige ontwikkeling van de dienstverlening.

#### **Subgunningscriterium K1: Dienstverleningsconcept, locatieplan en implementatie (40 punten)**

##### **Wens/doelstelling**

Gemeente Roermond wil inzicht krijgen in de wijze waarop de inschrijver invulling geeft aan de gewenste schoonmaakdienstverlening binnen de gemeentelijke huisvesting. Daarbij wordt verwacht dat de inschrijver eerst zijn dienstverleningsconcept beschrijft en vervolgens inzichtelijk maakt hoe dit concept wordt vertaald naar de praktijk aan de hand van een locatieplan voor het Stadhuis (inclusief Pand Ars en Archief), een uitwerking van de specialistische werkzaamheden en een implementatieplan.

De gemeentelijke gebouwen kennen uiteenlopende functies en gebruikers. Binnen dezelfde locatie bevinden zich vaak kantooromgevingen, publieksruimten, vergaderfaciliteiten, representatieve ruimten, bestuursruimten en ondersteunende functies. Voor al deze ruimten gelden andere verwachtingen ten aanzien van gebruik, uitstraling en kwaliteitsbeleving.

De gewenste situatie is een dienstverlening die niet uitsluitend reageert op vervuiling of enkel werkt vanuit een vast schoonmaakprogramma, maar die actief inspeelt op gebruik, bezetting, bezoekersstromen en de functie van ruimten. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen technische schoonmaakkwaliteit, belevingskwaliteit en dienstverleningskwaliteit.

Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij inzicht toont in de wijze waarop deze verschillende kwaliteitsniveaus worden toegepast binnen de gemeentelijke huisvesting en hoe dit wordt vertaald naar de dagelijkse dienstverlening.

### **Te beoordelen aspecten**

Gemeente Roermond wil inzicht krijgen in de wijze waarop de inschrijver invulling geeft aan de gewenste schoonmaakdienstverlening binnen de gemeentelijke huisvesting. Daarbij wordt verwacht dat de inschrijver eerst zijn dienstverleningsconcept beschrijft en vervolgens inzichtelijk maakt hoe dit concept wordt vertaald naar de praktijk aan de hand van een locatieplan voor het Stadhuis (inclusief Pand Ars en Archief), een uitwerking van de specialistische werkzaamheden en een implementatieplan.

In de uitwerking beschrijft inschrijver:

- Uw dienstverleningsconcept voor gemeente Roermond. Licht toe hoe uw organisatie invulling geeft aan technische schoonmaakkwaliteit, belevingskwaliteit en dienstverleningskwaliteit en hoe deze kwaliteitsvormen worden vertaald naar de dagelijkse dienstverlening binnen de gemeentelijke huisvesting. Geef daarbij aan hoe wordt omgegaan met verschillende ruimtefuncties, gebruikersgroepen, gebruikintensiteiten en kwaliteitsverwachtingen.
- De wijze waarop de inschrijver de schoonmaakdienstverlening per locatie analyseert, plant en uitvoert. Hiervoor dient een locatieplan te worden opgesteld voor de locatie Stadhuis (inclusief Pand Ars en Archief), waarin de dienstverlening wordt uitgewerkt op basis van de specifieke kenmerken van het gebouw.
- Hoe binnen het locatieplan onderscheid wordt gemaakt tussen verschillende ruimtefuncties en gebruikersgroepen binnen het Stadhuis (inclusief Pand Ars en Archief). Hierbij wordt verwacht dat wordt ingegaan op bestuurlijke en representatieve ruimten, publieksruimten, vergader- en ontmoetingsruimten, kantooromgevingen, sanitaire voorzieningen en ondersteunende ruimten. Tevens dient te worden toegelicht hoe de dienstverlening wordt afgestemd op verschillende gebruikersgroepen, waaronder bestuurders, medewerkers, bezoekers, inwoners en ondersteunende functies.
- De wijze waarop werkzaamheden, frequenties, methoden, controles en personele inzet worden afgestemd op de ruimtefunctie, gebruikersgroep, gebruikintensiteit en gewenste kwaliteitsbeleving van ruimten, inclusief het inspelen op wisselende gebruikintensiteit, piek- en dalmomenten, avondactiviteiten, evenementen, bestuurlijke bijeenkomsten en variaties in bezetting.
- De wijze waarop periodieke werkzaamheden worden georganiseerd en ingepland zonder verstoring van het dagelijks gebruik van het Stadhuis, inclusief afstemming met gebruikers, evenementen, vergaderingen, huwelijken, bestuurlijke activiteiten en overige geplande bijeenkomsten.
- Een uitwerking van de specialistische werkzaamheden. Voor glasbewassing en dieptereiniging staan de werkzaamheden en frequenties vast en dienen deze voor de inschrijving te worden aangehouden. Tijdens de contractperiode kunnen verbetervoorstellen worden aangedragen. Voor het vloeronderhoud staan de locaties, vloertypen en vierkante meters vast. De Opdrachtnemer wordt verzocht een vloeronderhoudsplan aan te leveren waarin per vloertype wordt aangegeven welke onderhoudswerkzaamheden noodzakelijk zijn, hoe deze bijdragen aan instandhouding en representativiteit van de vloer en met welke frequentie deze werkzaamheden worden uitgevoerd.

- De wijze waarop de implementatie wordt georganiseerd vanaf gunning tot ingebruikname van de dienstverlening. Ga daarbij in op de overname en introductie van medewerkers, kennisoverdracht, inventarisatie van gebruikersbehoeften, inrichting van werkprogramma's, opleiding en instructie van medewerkers, communicatie richting gebruikers en de wijze waarop wordt geborgd dat vanaf de ingangsdatum sprake is van een stabiele, kwalitatief goede en gebruikersgerichte dienstverlening.

### **Beoordeling**

De beoordeling vindt plaats op de mate waarin de inschrijver inzicht toont in het gebruik van gemeentelijke gebouwen, ruimtefuncties en gebruikersgroepen en dit vertaalt naar een samenhangend, praktisch uitvoerbaar en toekomstbestendig dienstverleningsconcept. Daarbij wordt beoordeeld in hoeverre onderscheid wordt gemaakt tussen technische schoonmaakqualiteit, belevingskwaliteit en dienstverleningskwaliteit en hoe deze kwaliteitsvormen worden afgestemd op gebruikintensiteit, representativiteit, gebruikersbehoeften en gebouwfunctie.

Daarnaast wordt beoordeeld in welke mate de inschrijver een realistisch, uitvoerbaar en goed onderbouwd locatieplan voor het Stadhuis (inclusief Pand Ars en Archief) presenteert, specialistische werkzaamheden en vloeronderhoud doelmatig organiseert en de overgang naar de nieuwe dienstverlening op een beheerste wijze implementeert zonder verstoring van de dagelijkse bedrijfsvoering.

### **Randvoorwaarden uitwerking**

Voor dit subgunningscriterium geldt geen maximum aantal pagina's. De inschrijver staat vrij om zo duidelijk, concreet en visueel mogelijk invulling te geven aan het subgunningscriterium. Wel geldt dat het lettertype Arial 10 wordt aangehouden en een voorblad en/of tabbladen zijn toegestaan maar worden niet meegenomen in de beoordeling.

Het toevoegen van bijlagen is niet toegestaan. Verwijzingen naar andere antwoorden, documenten of bijlagen worden niet beoordeeld. Alle informatie dient te zijn opgenomen in het antwoord op dit subgunningscriterium.

## **Subgunningscriterium K2: Organisatie, personeel en dagaanwezigheid en zichtbare dienstverlening (20 punten)**

### **Wens/doelstelling**

Gemeente Roermond ziet medewerkers als een bepalende factor voor het succes van de dienstverlening. De gewenste situatie is een organisatie waarin medewerkers zichtbaar aanwezig zijn, eigenaarschap tonen, verantwoordelijkheid nemen voor hun werkomgeving en actief bijdragen aan de representativiteit van de gemeentelijke gebouwen.

Binnen de visie van gemeente Roermond speelt dagaanwezigheid een belangrijke rol. De schoonmaakdienstverlening dient zich niet uitsluitend buiten of slechts deels tijdens kantooruren af te spelen, maar zichtbaar aanwezig te zijn gedurende de gebruikperiode van de gebouwen. Hierdoor kunnen vervuiling, verstoringen en gebruiksgelateerde situaties direct worden opgepakt en wordt actief bijgedragen aan de gebruikersbeleving.

Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij een stabiele organisatie inricht waarin continuïteit, vakmanschap, gastvrijheid, maatschappelijke betrokkenheid en zichtbaarheid centraal staan. Daarbij verwacht de Opdrachtgever dat eventuele inzet van medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt, leerwerktrajecten of andere vormen van participatie aantoonbaar bijdragen aan zowel de ontwikkeling van medewerkers als aan de kwaliteit van de dienstverlening.

### **Te beoordelen aspecten**

Beschrijf hoe uw organisatie de dienstverlening voor gemeente Roermond organiseert en aanstuurt. Ga daarbij ten minste in op de volgende onderwerpen:

- Licht toe hoe verantwoordelijkheden zijn verdeeld binnen de organisatie en welke rol objectleiding, rayonleiding en contractmanagement vervullen bij de uitvoering van de overeenkomst.
- Beschrijf hoe de dagelijkse aansturing plaatsvindt en hoe de continuïteit van de dienstverlening wordt geborgd.
- Beschrijf de aanpak om medewerkers te motiveren, begeleiden en ontwikkelen, met aandacht voor vakmanschap, gastvrijheid, eigenaarschap en het vermogen om proactief mee te bewegen in een dynamische werkomgeving.
- Beschrijf hoe uw organisatie invulling geeft aan personeelsontwikkeling, opleiding, begeleiding en duurzame inzetbaarheid van medewerkers. Licht daarbij tevens toe hoe invulling wordt gegeven aan Social Return on Investment (SROI), participatie, leerwerktrajecten en/of de inzet van medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt. Geef aan op welke wijze deze medewerkers worden begeleid, ontwikkeld en ingezet binnen de opdracht en hoe wordt geborgd dat kwaliteit, continuïteit, gebruikersbeleving en productiviteit behouden blijven.
- Beschrijf vervolgens hoe invulling wordt gegeven aan dagaanwezigheid en zichtbare dienstverlening binnen de gemeentelijke gebouwen.
- Licht toe hoe medewerkers inspelen op vervuiling, gebruikersvragen, meldingen en veranderende omstandigheden gedurende de dag.
- Beschrijf hoe uw organisatie omgaat met personeelscontinuïteit, vervanging, kennisborging en het beperken van personeelsswisselingen op locaties.
- Geef aan hoe medewerkers worden voorbereid op hun rol binnen een gemeentelijke omgeving en hoe zij bijdragen aan gastvrijheid, representativiteit, gebruikersbeleving en een positieve ervaring van medewerkers, bestuurders, bezoekers en inwoners.

### **Beoordeling**

De beoordeling vindt plaats op de kwaliteit van de voorgestelde organisatiestructuur, de mate waarin de organisatiestructuur logisch, uitvoerbaar en effectief is ingericht, verantwoordelijkheden helder zijn belegd en continuïteit van de dienstverlening aantoonbaar wordt geborgd. De mate waarin de inschrijver investeert in opleiding, ontwikkeling, begeleiding en duurzame inzetbaarheid van medewerkers. Tevens wordt beoordeeld hoe Social Return on Investment (SROI), participatie en leerwerktrajecten op een realistische en kwalitatief verantwoorde wijze worden geïntegreerd in de uitvoering van de opdracht. Tenslotte wordt beoordeeld in welke mate de inschrijver invulling geeft aan dagaanwezigheid, zichtbare dienstverlening, eigenaarschap, signalering, flexibiliteit en het proactief inspelen op gebruikersbehoeften, vervuiling, meldingen en veranderende omstandigheden gedurende de dag.

### **Randvoorwaarden uitwerking**

Voor dit subgunningscriterium geldt een maximum van 5 enkelzijdige pagina's A4 (exclusief voorblad en/of tabbladen), lettertype Arial 10. Het (extra) toevoegen van bijlagen is niet toegestaan. Alle pagina's boven het maximum worden niet meegenomen in de beoordeling. Verwijzingen naar andere antwoorden worden niet beoordeeld.

## **Subgunningscriterium K3: Kwaliteitsborging, samenwerking en doorontwikkeling (20 punten)**

### **Wens/doelstelling**

Gemeente Roermond streeft naar een langdurige samenwerking waarin kwaliteit, transparantie, gebruikersbeleving en continue verbetering centraal staan. De Opdrachtgever verwacht dat de Opdrachtnemer niet uitsluitend verantwoordelijk is voor de uitvoering van werkzaamheden, maar tevens een actieve bijdrage levert aan kwaliteitsontwikkeling, signalering, advisering en innovatie. De gewenste situatie is een samenwerking waarin prestaties inzichtelijk zijn, afwijkingen tijdig worden gesignaleerd en Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk sturen op verbetering van de dienstverlening. Hierbij wordt niet alleen gekeken naar de technische kwaliteit van de schoonmaak, maar ook naar de wijze waarop gebruikers de dienstverlening ervaren en hoe de dienstverlening zich gedurende de contractperiode verder ontwikkelt.

De Opdrachtgever voert regie op de overeenkomst. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij de benodigde informatie, analyses, signaleringen en verbetervoorstellen levert om deze regierol effectief te ondersteunen.

### **K3A Kwaliteitsborging (10 punten)**

#### **Te beoordelen aspecten**

Beschrijf hoe uw organisatie gedurende de contractperiode invulling geeft aan kwaliteitsborging en kwaliteitsontwikkeling:

- Licht toe hoe technische schoonmaakkwaliteit, belevingskwaliteit en dienstverleningskwaliteit worden gemeten, bewaakt en verbeterd. Beschrijf welke processen worden ingericht om afwijkingen tijdig te signaleren, corrigerende maatregelen uit te voeren en structurele verbeteringen door te voeren.
- Ga tevens in op de wijze waarop gebruikerservaringen worden verzameld en verwerkt binnen de kwaliteitscyclus.
- Beschrijf hoe signaleringen van medewerkers, gebruikers en Opdrachtgever worden benut om de dienstverlening verder te verbeteren.

#### **Beoordeling**

De beoordeling vindt plaats op de kwaliteit van de voorgestelde kwaliteitscyclus, de wijze waarop verschillende kwaliteitsniveaus worden geborgd, de praktische uitvoerbaarheid van de aanpak, de invulling van de signaleringsfunctie en de mate waarin structureel wordt gestuurd op continue verbetering.

### **K3B Samenwerking en communicatie (5 punten)**

#### **Te beoordelen aspecten**

Beschrijf hoe de samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt ingericht gedurende de contractperiode:

- Licht toe hoe operationeel, tactisch en strategisch overleg wordt georganiseerd en hoe communicatie plaatsvindt tussen de verschillende niveaus binnen beide organisaties.
- Beschrijf hoe meldingen, klachten, signaleringen en verbetervoorstellen worden geregistreerd, opgevolgd en teruggekoppeld. Ga hier concreet in op processen, rollen, bereikbaarheid en responstijden.
- Beschrijf daarnaast hoe managementinformatie beschikbaar wordt gesteld en hoe deze informatie wordt gebruikt om gezamenlijk te sturen op kwaliteit, prestaties en gebruikersbeleving.

**Beoordeling**

De beoordeling vindt plaats op de kwaliteit van de voorgestelde overleg- en communicatiestructuur, de bruikbaarheid van de managementinformatie, de kwaliteit van de meldingen- en klachtenprocessen en de mate waarin de inschrijver zich positioneert als proactieve en betrokken samenwerkingspartner.

**K3C Innovatie en doorontwikkeling (5 punten)****Te beoordelen aspecten**

Beschrijf hoe uw organisatie gedurende de contractperiode invulling geeft aan innovatie, duurzaamheid en doorontwikkeling van de dienstverlening.

- Licht toe hoe nieuwe ontwikkelingen binnen de schoonmaakbranche worden gevolgd en vertaald naar de dienstverlening voor gemeente Roermond.
- Beschrijf hoe technologie, robotisering, digitalisering en datagedreven sturing worden ingezet om kwaliteit, efficiëntie en gebruikersbeleving te verbeteren.
- Beschrijf tevens hoe uw organisatie invulling geeft aan duurzaamheid en hoe u gedurende de contractperiode actief kansen identificeert om de dienstverlening verder te optimaliseren.

**Beoordeling**

De beoordeling vindt plaats op de praktische toepasbaarheid van de voorgestelde innovaties, de bijdrage aan kwaliteit en gebruikersbeleving, de mate waarin duurzaamheid concreet wordt ingevuld, de kwaliteit van de voorgestelde ontwikkelcyclus en de mate waarin de inschrijver actief bijdraagt aan de verdere ontwikkeling van de dienstverlening binnen gemeente Roermond.

**Randvoorwaarden uitwerking**

Voor dit subgunningscriterium geldt een maximum van 10 enkelzijdige pagina's A4 (exclusief voorblad en/of tabbladen), lettertype Arial 10. Het (extra) toevoegen van bijlagen is niet toegestaan. Alle pagina's boven het maximum worden niet meegenomen in de beoordeling. Verwijzingen naar andere antwoorden worden niet beoordeeld.

## Beoordeling

Het hoofdcriterium kwaliteit wordt per subgunningscriterium beoordeeld. Per subgunningscriterium wordt er een score toegekend tussen de 0 en de 4. Een subgunningscriterium waarbij geen enkele meerwaarde wordt geconstateerd, wordt beoordeeld met de score 0. Bij een uitmuntende beoordeling wordt een maximale score van 4 toegekend aan het betreffende subgunningscriterium. Voorstellen die invulling geven aan contract eisen leveren nog geen meerwaarde. Meerwaarde kan alleen worden aangetoond indien inschrijver voorstellen uitwerkt bovenop de minimale eisen c.q. contractvoorwaarden. Een verdere toelichting op de scores 0 tot en met 4 is in onderstaande tabel weergegeven.

| Score | Toekenning meerwaarde / korting en uitleg                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 0     | 0% van de maximaal te behalen punten.<br>Een (volledige) toelichting op de minimale te beschrijven punten ontbreekt.                                                                                                                                                                                                   |
| 1     | 25% van de maximaal te behalen punten.<br>Het aanbod komt tegemoet aan de minimaal te beschrijven punten. Er wordt naar oordeel van de opdrachtgever geen tot nauwelijks meerwaarde geboden ten aanzien van de minimaal te beschrijven punten en/of extra aangeboden aspecten die bijdragen aan de wens/ doelstelling. |
| 2     | 50% van de maximaal te behalen punten.<br>Het aanbod komt tegemoet aan de minimaal te beschrijven punten. Er wordt naar oordeel van de opdrachtgever enige meerwaarde geboden ten aanzien van de minimaal te beschrijven punten en/of extra aangeboden aspecten die bijdragen aan de wens/ doelstelling.               |
| 3     | 75% van de maximaal te behalen punten.<br>Het aanbod komt tegemoet aan de minimaal te beschrijven punten. Er wordt naar oordeel van de opdrachtgever extra meerwaarde geboden ten aanzien van de minimaal te beschrijven punten en/of extra aangeboden aspecten die bijdragen aan de wens/ doelstelling.               |
| 4     | 100 % van de maximaal te behalen punten.<br>Het aanbod komt tegemoet aan de minimaal te beschrijven punten. Er wordt naar oordeel van de opdrachtgever veel extra meerwaarde geboden ten aanzien van de minimaal te beschrijven punten en/of extra aangeboden aspecten die bijdragen aan de wens/ doelstelling.        |

De leden van de beoordelingscommissie beoordelen eerst afzonderlijk van elkaar de inschrijvingen aan de hand van de subgunningscriteria. Vervolgens vindt er in het collectief een beoordeling plaats teneinde op basis van consensus tot een eensluidende definitieve waardering en beoordeling van de subgunningscriteria op score 0-4 te komen.

## Nakoming aanbod door uiteindelijke opdrachtnemer

Het ingediende aanbod op de subgunningscriteria (invulling van de kwaliteitsaspecten) wordt onderdeel van de overeenkomst. Tijdens de uitvoering wordt expliciet getoetst of de opdrachtnemer ook daadwerkelijk de gedane toezeggingen nakomt. De opdrachtnemer zal hier aan meewerken.

Indien de opdrachtgever van mening is dat niet wordt voldaan aan het aanbod, zal ze de veronderstelde gebreken schriftelijk kenbaar maken en de opdrachtnemer in de gelegenheid stellen hieraan alsnog te voldoen.

## 4. WIJZE VAN INSCHRIJVEN EN IN TE DIENEN DOCUMENTEN

### 4.1 INSCHRIJVINGSOPBOUW EN VOORWAARDEN

De inschrijving moet volledig zijn en voldoen aan wat er door de aanbestedende dienst wordt gevraagd. Aan de inschrijving worden de volgende voorwaarden gesteld:

- Alle gevraagde informatie wordt in de inschrijving opgenomen.
- De inschrijving voldoet aan de gestelde eisen.
- Er zijn geen voorwaarden of voorbehouden verbonden aan de inschrijving.
- De inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld.
- De inschrijving heeft een gestandsdoeningstermijn van minimaal drie (3) maanden na aanbestedingsdatum.
- De inschrijving bevat in kader van de AVG geen (bijzondere) persoonsgegevens. Informatie die wel (bijzondere) persoonsgegevens bevat waarom niet expliciet is gevraagd, wordt als niet verzonden beschouwd.
- Varianten zijn niet toegestaan.
- Combinaties zijn niet toegestaan.
- De aanbestedende dienst stelt geen vergoeding beschikbaar aan de inschrijvers voor het opstellen en indienen van een inschrijving.
- De inschrijving wordt ondertekend door een vertegenwoordiger van de onderneming die hiervoor bevoegd of gemachtigd is.

### 4.2 INDELING EN ONDERTEKENING VAN DE INSCHRIJVING

De inschrijving voldoet aan hetgeen door de aanbestedende dienst wordt gevraagd. De inschrijving bevat de volgende documenten c.q. onderdelen:

| Omschrijving                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ingevulde Eigen Verklaring                                                                                           |
| Prijsinvulformulier                                                                                                  |
| Toelichting Prijsinvulformulier max. 1 A4                                                                            |
| Ingevulde referentie verklaring                                                                                      |
| Een kopie van het geldige ISO 14001-certificaat of een beschrijving van een gelijkwaardig milieumanagementsysteem    |
| Een kopie van het geldige ISO 9001-certificaat of een beschrijving van een gelijkwaardig kwaliteitsmanagementsysteem |
| Uitwerking subgunningscriterium 1                                                                                    |
| Uitwerking subgunningscriterium 2                                                                                    |
| Uitwerking subgunningscriterium 3                                                                                    |

#### Ondertekening

De inschrijving wordt ondertekend door een persoon die de onderneming rechtsgeldig vertegenwoordigt, dit moet blijken uit de kopie van het uittreksel uit het beroeps- of handelsregister, dat op verzoek van de aanbestedende dienst moet worden overlegd. Wanneer de onderneming niet verplicht is ingeschreven in het beroeps- of handelsregister of wanneer uit het uittreksel niet blijkt wie de onderneming vertegenwoordigt, overlegt de inschrijver een verklaring of volmacht waaruit blijkt wie de onderneming vertegenwoordigt.

Ten minste het prijsinvulformulier wordt voorzien van een handtekening van de vertegenwoordigingsbevoegde persoon, in gescand en bij inschrijving ingediend.

#### **4.3 INDIENING VAN DE INSCHRIJVING**

De inschrijving wordt digitaal ingediend via TenderNed. De inschrijver draagt er zorg voor dat verklaringen, bijlagen en overige onderdelen van de inschrijving op de juiste plaats in TenderNed worden geüpload.

De digitale documenten worden in een algemeen toegankelijk format (bij voorkeur een open standaard) ingediend.

De digitale documenten worden, daar waar dit wordt gevraagd, ondertekend door een daartoe bevoegd persoon. Op deze documenten moet de handtekening duidelijk zichtbaar zijn.

## **5. AANBESTEDINGSKADER**

### **5.1 PROCEDURE**

De aanbestedingsprocedure vindt plaats met inachtneming van de Aanbestedingswet 2012 (22 juni 2016, Staatsblad 2016, 241). Deze wet ziet toe op een implementatie van de Europese Richtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU alsmede de Rechtsbeschermingsrichtlijnen (2007/66/EG), ter bevordering van de uitvoerbaarheid, handhaafbaarheid en naleving van het aanbestedingsrecht.

### **5.2 PUBLICATIEMEDIUM EN DIGITALE DOCUMENTEN**

In deze aanbestedingsprocedure worden alle documenten digitaal via TenderNed ter beschikking gesteld. Wanneer er wordt gevraagd een digitale bijlage in te vullen, wordt het betreffende document door de aanbestedende dienst in Word of Excel aangeleverd. De inschrijvers zijn verplicht deze documenten te gebruiken. Het is niet toegestaan om zonder toestemming van de aanbestedende dienst wijzigingen in deze bijlagen aan te brengen. Alle teksten en bestanden in TenderNed maken onlosmakelijk deel uit van dit aanbestedingsdocument.

### **5.3 INLICHTINGEN**

Alle gegadigden hebben de mogelijkheid om vragen te stellen. Vragen en/of opmerkingen kunnen in TenderNed worden ingediend uiterlijk tot het in de planning vermelde datum en tijdstip, bij de aanbestedende dienst.

De gegadigden hebben de mogelijkheid om de verschillende locaties toebehorend aan de gemeente Roermond te schouwen. De schouw zal plaatsvinden bij een aantal locaties op loopafstand van elkaar. U kunt uiterlijk donderdag 18 juni 2026 voor 10:00 uur hiervoor een afspraak maken via de berichtenmodule in Tendaraed. Geef hierin aan dat u aanwezig bent en geef ook de namen door van de aanwezigen, tot een maximum van drie (3) personen. De schouw staat gepland op donderdag 25 juni 2026, tijdstip nader te bepalen maar houd zeker rekening met een volledig dagdeel. De aanwezigen kunnen zich melden op het Stadhuis van Roermond. Het is niet toegestaan om tijdens de schouw vragen te stellen. Vragen worden enkel via de nota van inlichtingen beantwoord.

### **5.4 INSCHRIJVING**

De digitale inschrijving is uiterlijk op de in de planning vermelde datum en tijdstip via TenderNed ingediend. De inschrijving wordt door TenderNed in een digitale kluis bewaard. De digitale kluis wordt op de in de planning vermelde datum en tijdstip vrijgegeven aan de aanbestedende dienst.

Inschrijvingen kunnen na het aanbestedingstijdstip niet meer via TenderNed worden aangeboden. Een andere wijze van indienen dan digitaal via TenderNed is niet toegestaan. Inschrijvingen die op een andere wijze worden ingediend worden ongeldig verklaard en niet in behandeling genomen. Het risico van systeem- en internetstoringen ligt geheel bij de inschrijver.

De inschrijvers hebben de mogelijkheid om de inschrijving in te trekken tot het moment van aanbesteding.

### **5.5 AANBESTEDING**

De digitale kluis wordt zo spoedig mogelijk na vrijgave van de digitale kluis geopend. Een openbare aanbestedingszitting vindt niet plaats. De inschrijvers ontvangen op zo kort mogelijke termijn een proces verbaal van opening.

## 5.6 BEOORDELING EN GUNNING

De beoordeling van de inschrijvingen wordt uitgevoerd door een van tevoren vastgesteld inkoop-team. Op basis van het door het inkoopteam opgesteld gunningsadvies neemt de aanbestedende dienst een gunningsbesluit. Het gunningsbesluit wordt aan alle inschrijvers via TenderNed bekend gemaakt.

Ten behoeve van de onderbouwing van het gunningsbesluit, dat wordt verzonden aan de afgewezen inschrijvers, worden de scores op de gunningscriteria van de inschrijver die in aanmerking komt voor gunning van de opdracht en de desbetreffende afgewezen inschrijver vermeld. Deze scores worden onderbouwd met relevante onderdelen binnen de inschrijving waarbij de economische belangen van de inschrijvers in ogenschouw worden genomen. De inschrijver die in aanmerking komt voor gunning van de opdracht krijgt een onderbouwing van zijn eigen scores.

## 5.7 NIET GUNNEN

De opdrachtgever is niet verplicht de overeenkomst te gunnen. De opdrachtgever stelt de inschrijver zo spoedig mogelijk van een dergelijk besluit en de redenen hiervoor in kennis en beziet dan tevens of en in hoeverre de door de inschrijvers gemaakte kosten vergoed worden.

## 5.8 GELIJKE STAND

Wanneer twee of meer inschrijvers exact dezelfde eindscore hebben behaald en om die reden voor gunning van de overeenkomst in aanmerking komen, wordt de overeenkomst gegund aan de inschrijver met de hoogste score op het onderdeel subgunningscriterium K1:

Dienstverleningsconcept, locatieplan en implementatie.

## 5.9 RECHTSBESCHERMING

Inschrijvers die niet in aanmerking komen voor gunning van de overeenkomst ontvangen een motivatie van de redenen tot afwijzing. De aanbestedende dienst hanteert een periode van 20 dagen vanaf het bekendmaken van de gunningsbeslissing aan de inschrijvers totdat de overeenkomst definitief wordt gegund. Als binnen die termijn een kort geding tegen de gunningsbeslissing aanhangig is gemaakt, wordt in eerste beginsel de definitieve overeenkomst, in afwachting van de uitspraak van de rechter, opgeschort. Indien de inschrijver niet binnen deze termijn een kort geding aanhangig maakt, dan wordt geacht dat de inschrijver afstand heeft gedaan van dit recht en is de inschrijver niet-ontvankelijk in zijn vorderingen, wanneer de inschrijver alsnog een kort geding aanhangig maakt.

Op deze aanbesteding is Nederlands recht van toepassing. Geschillen die ontstaan naar aanleiding van deze aanbesteding worden voorgelegd aan de bevoegde rechter aan de rechtbank Limburg.

## 5.10 KLACHTENREGELING

Indien een ondernemer bezwaar heeft tegen (een onderdeel van) deze aanbestedingsprocedure dient zij dit bezwaar voor te leggen de aanbestedende dienst zodat zij de mogelijkheid heeft dit bezwaar zo nodig weg te nemen. Mocht de ondernemer menen dat de aanbestedende dienst het bezwaar niet voldoende heeft weggenomen waardoor de ondernemer een klacht wil indienen, dan kan de ondernemer zich wenden tot Inkoopcentrum Zuid. De klachtenprocedure staat beschreven in **bijlage 4** van dit document.