



DE FRYSKE MARREN

Schoonmaakdienstverlening en glasbewassing

Offerteleidraad

Europees openbare procedure

Referentienummer: Z.873102-TN607585

Datum: 24-8-2026

Versie: definitief



Inhoud

1.	Omschrijving van de opdracht.....	3
1.1.	Algemene kenmerken van de opdracht.....	3
1.2.	Uitsluitingsgronden.....	3
1.3.	Geschiktheidseisen	3
1.4.	Over gemeente De Fryske Marren.....	5
2.	Planning en contact met de gemeente	6
2.1.	Planning.....	6
2.2.	Contactpersoon van De Fryske Marren en e-mailadres	6
2.3.	Het stellen van vragen	7
2.4.	Uw aanbieding opsturen.....	8
2.5.	Gunning van de opdracht.....	8
2.6.	Inschrijven samen met andere ondernemingen.....	8
2.7.	Bijzondere uitvoeringsvoorwaarde: SROI	10
2.8.	Overige voorwaarden en bepalingen.....	10
3.	Uw aanbieding.....	13
3.1.	Aan te leveren documenten	13
3.2.	Beoordelen van uw aanbieding	13
3.3.	Beoordeling op de gunningscriteria.....	14
	Subgunningscriteria.....	14
	G2 Kwaliteit	14
	G2A Samenwerking & Implementatie (15%).....	15
	G2B Mens, Goed Werkgeverschap & Continuïteit (15%).....	16
	G2C Duurzaamheid, MVI & Maatschappelijke impact (10%).....	16
	Beoordelingskader: Hoe beoordelen wij uw aanbieding?	188

1. Omschrijving van de opdracht

U bent uitgenodigd om mee te doen in de aanbesteding 'Schoonmaakdienstverlening en glasbewassing' van gemeente De Fryske Marren. In dit document leest u alles om een goede aanbieding te kunnen doen.

1.1. Algemene kenmerken van de opdracht

Wij zoeken een partij die voor ons de opdracht 'Schoonmaakdienstverlening en glasbewassing' kan uitvoeren.

De opdracht is het uitvoeren van de schoonmaakdienstverlening en glasbewassing op alle locaties van gemeente De Fryske Marren. In bijgevoegd Programma van Eisen (bijlage 1) en Schoonmaakwerkprogramma (bijlage 2) staan de details van de werkzaamheden benoemd.

Voorafgaand aan de inschrijving vindt op vrijdag 4 september 2026 een schouw op locatie plaats. Geïnteresseerde inschrijvers kunnen zich hiervoor tot en met woensdag 2 september 2026 aanmelden.

Wij gunnen deze opdracht op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding en de hoogste totaalscore.

De overeenkomst gaat in op 01 januari 2027 voor drie (3) jaar tot 31 december 2029. Daarna kunnen we de opdracht vijf (5) keer voor een (1) jaar verlengen tot uiterlijk 31 december 2034. Deze verlenging bespreken we in overleg met u. Wij kiezen voor deze termijn om continuïteit in dienstverlening te waarborgen, efficiëntie-voordelen te behalen door langere samenwerking en de administratieve lasten van frequente her-aanbesteding te beperken. Een concept van de overeenkomst vindt u in bijlage 4.

De geraamde waarde van deze opdracht is € 298.273,00 per jaar. Dit is exclusief het periodieke vloeronderhoud en de glasbewassing.

Wij zien dit als één zelfstandige opdracht. Dit betekent dat we geen opdrachten geclusterd hebben die anders apart uitgevraagd zouden worden. Daarnaast willen we een overeenkomst met één partij.

1.2. Uitsluitingsgronden

Wij stellen uitsluitingsgronden. Deze zijn bedoeld om niet integere bedrijven uit te sluiten. Bedrijven die bijvoorbeeld een ambtenaar hebben omgekocht moeten uitgesloten worden. Maar ook een bedrijf dat zijn belastingen niet betaald heeft kan van verdere deelname aan de procedure uitgesloten worden.

Welke uitsluitingsgronden zijn van toepassing?

Dat vindt u in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Dit document vindt u in TenderNed onder de aanbestedingsstukken van deze aanbesteding. U vult dit document in en voegt het bij uw inschrijving via TenderNed.

1.3. Geschiktheidseisen

Wij stellen geschiktheidseisen. Hiermee toetsen wij of u geschikt bent om de opdracht uit te voeren. Voldoet u niet aan een geschiktheidseis? Dan beoordelen wij uw offerte verder niet. Er kunnen eisen gesteld worden om de technische en de beroepsbekwaamheid te toetsen. Maar ook om uw financiële en economische draagkracht te toetsen.

Beroepsbevoegdheid

U verklaart dat u bent ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel of een gelijkwaardig register. Dit uittreksel is niet ouder dan 6 maanden voor indiening van uw aanbieding.

Financiële- en economische draagkracht

U levert een bewijs aan van beroeps-/bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een dekking van minimaal €1.250.000 per gebeurtenis met een maximum van €2.500.000 per jaar.

Met uw inschrijving verklaart u dat u voldoende financiële draagkracht heeft om deze opdracht uit te voeren. Ook verklaart u dat u niet failliet bent en geen surseance van betaling heeft aangevraagd. Als dat nodig is, kunnen wij u ook vragen om extra bewijs, zoals een bankverklaring of een verklaring van een accountant over uw solvabiliteit.

Technische- en beroepsbekwaamheid

U heeft aantoonbare ervaring met het uitvoeren van vergelijkbare schoonmaakdiensten voor een Gemeente met minimaal 7 fysiek gescheiden locaties en een overeenkomst van minimaal 4 contractjaren.

Kwaliteitsnormen

U voldoet aan de juiste kwaliteitsnormen om de opdracht uit te voeren. Dit betekent:

1. Betrouwbaarheid en Goed Werkgeverschap (Arbeidsvoorwaarden)

De inschrijver waarborgt een correcte afdracht van belastingen en premies en leeft de vigerende cao voor de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche na. Hiermee wordt invulling gegeven aan de Code Verantwoordelijk Marktgedrag. Dit kunt u bijvoorbeeld aantonen met:

- Een geldig certificaat Keurmerk Schoon; of
- Het SIEV-keurmerk; of
- Een bewijs van inschrijving in het register van de Stichting Normering Arbeid (NEN 4400-1); of
- Een gelijkwaardig bewijsstuk(ken) (zoals bijvoorbeeld een ISO9001-certificaat (of gelijkwaardige kwaliteitsborging) en recente accountantsverklaring) waaruit onomstotelijk blijkt dat aan de loon- en premieafdrachten is voldaan en de organisatie de vigerende cao voor de Schoonmaak- en Glazenwassersbranche naleeft.

2. Objectieve Kwaliteitsborging (NEN 2075)

De inschrijver hanteert een methodiek voor kwaliteitscontrole die objectieve metingen mogelijk maakt, zodat de gemeente erop kan vertrouwen dat het resultaat aan de gestelde beeldkwaliteit voldoet. Dit kunt u bijvoorbeeld aantonen met:

- Een beschrijving van de interne controleprocedure die gebaseerd is op de systematiek van de NEN 2075 (VSR-KMS) of gelijkwaardig (inclusief voorbeeldrapportage); of
- Een geldig certificaat van een branchekeurmerk (bijvoorbeeld het VSR-keurmerk of gelijkwaardig) waarbij periodieke technische audits onderdeel zijn van de toetsing.

3. Milieubewuste Bedrijfsvoering

De inschrijver minimaliseert de impact op het milieu door het gebruik van duurzame middelen, materialen en logistieke bewegingen. Dit kunt u bijvoorbeeld aantonen met:

- Een geldig ISO 14001 certificaat; of
- Een bewijs van de MVO-Prestatieladder; of
- Een Milieuplan (max. 2 A4) waarin specifiek wordt ingegaan op het gebruik van Europees Ecolabel-gecertificeerde middelen, afvalscheiding en de beperking van transportemissie; of
- Een ander gelijkwaardig bewijsstuk dat aantoont dat de inschrijver structureel milieumaatregelen treft.
- Een jaarlijkse rapportage

Als u voor uw financiële- en economische draagkracht en/of voor uw technische- en beroepsbekwaamheid een beroep doet op een derde, dan moet u een bewijs toevoegen dat u tijdens de uitvoering beschikt over de noodzakelijke middelen van deze derde.

Voor het toetsen van de geschiktheidseisen vragen we dus een aantal bewijsstukken op:

- Verklaring betalingsgedrag van de Belastingdienst (niet ouder dan 6 maanden)
- Afschrift van een geldige polis of certificaat van uw bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering
- De genoemde bewijsmiddelen voor het voldoen aan de kwaliteitsnormen.

Uw KvK uittreksel is onderdeel van uw inschrijving. Dit document upload u in TenderNed.

Zo kunnen wij gelijk bij ontvangst van uw offerte controleren of u beroepsbevoegd bent.

De overige bewijsstukken upload u pas als wij daarom vragen

Dit hoeft u niet gelijk te doen. Wij controleren namelijk alleen de documenten van de voorlopige winnaar van deze aanbesteding. Als u de voorlopige winnaar bent, vragen wij u binnen 10 werkdagen de bewijsstukken aan te leveren.

1.4. Over gemeente De Fryske Marren

Wij zijn een krachtige plattelandsgemeente in de provincie Friesland. We hebben ruim 50.000 inwoners, een afwisselend landschap, een rijke historie en veel recreatiemogelijkheden. Het gemeentehuis is gevestigd in Joure. Daarnaast is er in Balk en in Lemmer een gemeentelijk servicepunt. We hebben één Friese stad (Sloten) en 50 kernen, waarvan Joure, Balk en Lemmer de grootste zijn. De gemeente is met een gebiedsindeling verdeeld over 8 wijken.

U gaat werken met team Ondersteuning, cluster Facilitair en u voert werkzaamheden uit op alle locaties van de gemeente. U rapporteert aan de adviseur Facilitair en een externe contractmanager. Elk team werkt met een eigen teammanager.

2. Planning en contact met de gemeente

Via een Europese openbare procedure voeren wij deze aanbesteding uit. Wij kiezen hiervoor omdat wij verwachten dat er niet meer dan tien inschrijvers zullen zijn en het toepassen van een andere procedure meer lasten met zich meebrengt. U bent van harte uitgenodigd om een aanbieding te doen.

Deze aanbesteding vindt plaats via TenderNed. Via [TenderNed gebruiken als ondernemer | TenderNed](#) vindt u alles wat u moet weten om een inschrijving te doen voor deze aanbesteding.

2.1. Planning

Als u kans wilt maken op deze opdracht, moet u uw aanbieding voor maandag 5 oktober 2026 voor 12:00 uur opsturen naar ons.

Belangrijke data over deze offerteleidraad ziet u hieronder:

Onderwerp	Datum	Tijd
Publicatie van offerteleidraad via TenderNed	Maandag 24 augustus 2026	
Aanmelden voor schouw op locatie tot uiterlijk	Woensdag 2 september 2026	
Schouw op locatie	Vrijdag 4 september 2026	09:00 uur
Stellen van vragen ronde 1 (Nvl 1) over de aanbestedingsstukken tot uiterlijk	Maandag 7 september 2026	12:00 uur
Ontvangen antwoorden op uw vragen ronde 1 op uiterlijk	Donderdag 10 september 2026	
Stellen van vragen ronde 2 (Nvl 2) over de aanbestedingsstukken tot uiterlijk	Woensdag 16 september 2026	12:00 uur
Ontvangen antwoorden op uw vragen ronde 2 op uiterlijk	Maandag 21 september 2026	
Aanbieding indienen via TenderNed voor	Maandag 5 oktober 2026	12:00 uur
Bekendmaken voornemen tot gunnen	Donderdag 15 oktober 2026	
Klachten over de aanbestedingsprocedure insturen tot uiterlijk	Woensdag 4 november 2026	
Bekendmaken definitieve gunning	Donderdag 5 november 2026	
Indienen plan van aanpak SROI	Donderdag 19 november 2026	
Start van de dienstverlening	Vrijdag 1 januari 2027	

Het kan zijn dat er iets veranderd in deze planning. Dan krijgt u hierover een bericht van ons. U kunt aan deze planning geen rechten ontleen.

2.2. Contactpersoon van De Fryske Marren en e-mailadres

Voor deze aanvraag is de heer G. Hilbrands contactpersoon. Via de berichtenmodule in TenderNed is de contactpersoon aan te spreken. Alle informatie en aanbestedingsdocumenten ontvangt u ook vanuit dit platform.

Het is niet toegestaan om met andere medewerkers van De Fryske Marren contact te zoeken over deze aanbesteding. Doet u dat wel, dan loopt u het risico om niet meer mee te mogen doen met deze aanbesteding. Alleen als de contactpersoon u toestemming heeft gegeven om met iemand van De Fryske Marren te praten, dan mag dat.

2.3. Het stellen van vragen

Als u vragen heeft, bijvoorbeeld over wat wij in dit document beschrijven, kunt u deze stellen via de vraag en antwoord module in TenderNed.

Eerste vragenronde

U kunt doorlopend vragen stellen tot uiterlijk maandag 7 september 2026 vóór 12:00 uur.

Uiterlijk donderdag 10 september 2026 ontvangt u de beantwoording van uw vragen in Nota van Inlichtingen 1 (NVI1). Ook ziet u de antwoorden op de vragen die andere partijen hebben gesteld. Lukt het ons een vraag eerder te beantwoorden? Dan doen wij dat.

Tweede vragenronde (uitsluitend verdiepende vragen op NVI1)

Na publicatie van NVI1 kunt u opnieuw vragen stellen via de vraag- en antwoordmodule in TenderNed. Dit kan doorlopend, maar uiterlijk tot woensdag 16 september 2026 vóór 12:00 uur.

In deze tweede vragenronde kunt u uitsluitend vragen stellen die betrekking hebben op de inhoud van NVI1. Het is niet mogelijk om nieuwe onderwerpen of nieuwe vragen in te dienen die geen relatie hebben met NVI1.

Uiterlijk maandag 21 september 2026 ontvangt u het antwoord op uw vragen in Nota van Inlichtingen 2 (NVI2). Ook ziet u dan de antwoorden op de vragen die andere partijen hebben gesteld. Lukt het ons een vraag eerder te beantwoorden? Dan doen wij dat.

Wanneer stelt u ons een vraag?

- Als u iets niet snapt.
- Als u ergens niet uitkomt.
- Als u een tegenstrijdigheid in onze stukken ontdekt.
- Als u een fout in onze stukken ontdekt.

U wilt niet dat uw concurrenten uw vraag en ons antwoord lezen?

Dan heeft u de mogelijkheid de vraag één op één aan ons te stellen. Let op: u moet aan ons uitleggen waarom u vindt dat de vraag niet openbaar behandeld kan worden. Pas als wij het eens zijn met uw toelichting krijgt u één op één antwoord. Zijn wij het niet eens met uw toelichting? Dan laten wij u dat weten en mag u kiezen. U trekt de vraag terug of wij beantwoorden deze openbaar.

Een antwoord dat wij geven is leidend

Dit kan betekenen dat door een gegeven antwoord iets wijzigt of aangevuld wordt.

Een vraag is geen klacht

Pas nadat u een antwoord heeft gekregen van ons en u het daar niet mee eens bent kunt u een klacht indienen. Hoe u dat doet staat omschreven in paragraaf 2.8.

2.4. Uw aanbieding opsturen

Als u deze opdracht wilt krijgen, moet u uw aanbieding naar ons toesturen. Dit moet u uiterlijk voor **Maandag 5 oktober 2026 vóór 12:00** uur doen. U uploadt uw aanbieding in TenderNed.

In paragraaf 3.1 leest u welke documenten u bij uw aanbieding moet toevoegen. Met het opsturen van uw aanbieding gaat u akkoord met deze offerteleidraad en de voorwaarden die wij hierin opgeschreven hebben.

Denk aan de volgende zaken:

De Eigen Verklaring moet rechtsgeldig ondertekend worden ingediend. Dit betekent dat persoon die de Eigen Verklaring ondertekent op het uittreksel van de Kamer van Koophandel genoemd is als *bevoegd* om de offerte in te dienen.

Bent u bevoegd maar wilt u iemand anders de offerte laten ondertekenen?

Laat dit dan aan ons weten door een korte verklaring op te stellen en te ondertekenen. Upload deze verklaring bij uw uittreksel Kamer van Koophandel.

U bent zelf verantwoordelijk voor het tijdig uploaden van uw inschrijving. Inschrijvingen mogen alleen via TenderNed digitaal ingediend worden.

Als wij uw aanbieding niet op tijd ontvangen, mogen wij uw aanbieding niet beoordelen. U doet dan niet meer mee en kunt de opdracht ook niet krijgen.

2.5. Gunning van de opdracht

Na het beoordelen van alle binnengekomen aanbiedingen, kiezen wij de beste aanbieding. Hoe wij tot die beslissing komen, lees u in paragraaf 3.2.

Het besluit over de voorgenomen gunning ontvangt u in een brief via de berichtenmodule van TenderNed. Hierin staat of uw aanbieding is afgewezen of dat we u de opdracht gunnen. Daarnaast staat in de brief aangegeven waarom wij uw aanbieding afwijzen (of juist gunnen).

Als er tot en met woensdag 4 november 2026 niemand heeft geprotesteerd tegen ons besluit, is de gunning definitief. Alle partijen ontvangen hierover een bericht op donderdag 5 november 2026.

Als u uw aanbieding en ons besluit wilt bespreken, kunt u na de definitieve gunning (zie de planning) een bericht sturen via TenderNed. Dan nemen wij contact met u op.

Wij mogen de aanbesteding op elk moment stoppen. Ook mogen wij besluiten de opdracht niet te gunnen.

2.6. Inschrijven samen met andere ondernemingen

In deze paragraaf treft u een toelichting op de verschillende manieren waarop u samen met andere ondernemingen kunt inschrijven.

1) U mag gebruik maken van onderaannemers

Maar als hoofdaannemer blijft u volledig verantwoordelijk en hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de gehele overeenkomst. Dit betreft dus ook de onderdelen die u in onderaanneming geeft.

Na inschrijving kunt u als hoofdaannemer niet meer van onderaannemer wisselen zonder toestemming van ons.

Hiervoor aan te leveren informatie als u gebruik maakt van onderaannemers:

U geeft in het Standaardformulier onderaanneming (bijlage 9) aan welk deel van de Opdracht (aard en omvang) in onderaanneming zal worden verricht en wat door welke onderaannemer(s) zal worden uitgevoerd. U uploadt het ingevulde formulier in TenderNed bij uw inschrijving.

2) Inschrijven als combinatie

U kunt ook als combinatie inschrijven. Binnen de combinatie moet u één contactpersoon aanwijzen die namens de combinatie als penvoerder optreedt. De penvoerder moet gedurende de uitvoering van de opdracht over volledige beslissingsbevoegdheid beschikken en gemachtigd zijn om namens de combinatie op te treden.

Er zijn regels verbonden aan het inschrijven als combinatie

Wilt u als combinatie inschrijven? Geef dat dan aan via de berichtenmodule in TenderNed. Als u als combinatie een inschrijving wilt doen, moet u de volgende informatie extra aanleveren naast de gevraagde documenten:

- Elke combinant moet een UEA invullen, deze laten ondertekenen door een bevoegde vertegenwoordiger van die combinant en bijvoegen in TenderNed bij vraag 1.1.
- Elke combinant moet een KvK-uittreksel uploaden in TenderNed bij vraag 1.2.
- Elke combinant moet bij voorgenomen gunning de bewijsstukken aanleveren zoals in deze leidraad bij 1.3 Geschiktheidseisen opgenomen.

Geef daarnaast aan wie de combinatieleden zijn en wie de contactpersoon is. Beschrijf daarbij ook hoe de verantwoordelijkheden en taken binnen de combinatie zijn verdeeld.

3) Beroep op een derde

U kunt gebruikmaken van de kennis, ervaring, middelen of capaciteit van een andere onderneming (een derde partij) om aan de geschiktheidseisen te voldoen.

Als u een beroep op een derde doet, moet u de volgende informatie aanleveren:

- Geef in uw UEA aan op welke derde partij u een beroep doet en waarom.
- Deze derde partij moet apart ook een UEA invullen, deze laten ondertekenen door een bevoegde vertegenwoordiger van die partij en bijvoegen in TenderNed bij uw inschrijving.
- Voeg voor de derde partij ook een recent KvK-uittreksel toe bij uw inschrijving.
- Toon aan dat u kunt beschikken over de middelen van de derde waarop u een beroep doet voor de uitvoering (door bijvoorbeeld een contract of andere schriftelijke overeenkomst toe te voegen).
- Bij voorgenomen gunning moet ook de derde de bewijsstukken aanleveren zoals in de leidraad bij 1.3. Geschiktheidseisen opgenomen.

2.7. Bijzondere uitvoeringsvoorwaarde: SROI

Wij hechten waarde aan een inclusieve arbeidsmarkt. Dit noemen we Social Return On Investment (SROI). Dit betekent dat iedereen (mee)werkt naar vermogen. Als u de opdracht gegund krijgt, stellen wij als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde dat u een bijdrage levert aan SROI. Als Friese gemeente zijn wij aangesloten bij [SROI Fryslân](#). Het coördinatiepunt SROI Fryslân ondersteunt bij de uitvoering en monitoring van de Social Return afspraken in Friesland.

Als opdrachtnemer moet u 5% van de daadwerkelijk gerealiseerde opdrachtwaarde per jaar gebruiken voor SROI- activiteiten. In TenderNed onder de aanbestedingsdocumenten vindt u de Uitvoeringsvoorwaarden SR-Friesland-2025 (bijlage 6) en de Leidraad SR Friesland (bijlage 8)

Wat u doet, werkt u uit na gunning van de opdracht. Dan moet u binnen maximaal 14 dagen uw Plan van Aanpak Social Return versturen via een bericht in TenderNed. Het format voor het Plan van Aanpak kunt u vinden via de volgende link: [Plan van aanpak – SROI Fryslân](#). Dit format is ook te vinden onder de aanbestedingsdocumenten bij deze aanbesteding als Bijlage 5 SROI Plan-van-Aanpak-SR-Friesland.

2.8. Overige voorwaarden en bepalingen

De Aanbestedingswet geldt voor deze opdracht omdat wij als gemeente deze regels moeten volgen. Bij het opstellen van deze opdracht hebben we ons [inkoop- en aanbestedingsbeleid De Fryske Marren](#) gevolgd.

Inkoopvoorwaarden De Fryske Marren

Bij uw aanbieding en (de uitvoering van) deze opdracht zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden leveringen en diensten De Fryske Marren van toepassing. Dit document is te vinden in TenderNed onder de aanbestedingsdocumenten als bijlage 7.

Herzieningsclausule beëindiging Oekraïne-opvanglocatie(s)

De opdracht omvat de schoonmaakwerkzaamheden van de in Bijlage 3 (calculatie-DFM-2027-01) opgenomen gemeentelijke objecten, waaronder de locaties die tijdelijk worden gebruikt voor de opvang van Oekraïense ontheemden.

De gemeente behoudt zich gedurende de looptijd van de overeenkomst het recht voor om de schoonmaakwerkzaamheden voor één of meerdere van deze opvanglocaties geheel of gedeeltelijk te beëindigen, indien het gebruik van de betreffende locatie voor de opvang van Oekraïense ontheemden eindigt of de gemeente besluit de opvang op die locatie te beëindigen.

Indien een dergelijke situatie zich voordoet:

1. vervallen de schoonmaakwerkzaamheden voor de betreffende locatie met ingang van de door de gemeente schriftelijk aangegeven datum;
2. wordt de overeenkomst voor het overige ongewijzigd voortgezet;
3. wordt de contractprijs aangepast overeenkomstig de door opdrachtnemer ingeschreven prijs voor de betreffende locatie of, indien van toepassing, overeenkomstig de in de overeenkomst opgenomen prijsopbouw;

4. heeft opdrachtnemer uitsluitend aanspraak op vergoeding van de daadwerkelijk uitgevoerde werkzaamheden tot de beëindigingsdatum en bestaat geen aanspraak op vergoeding van gederfde omzet, winst, vaste kosten of overige schade als gevolg van het vervallen van de locatie(s).

Deze herzieningsclausule ziet uitsluitend op het vervallen van vooraf in de aanbestedingsstukken genoemde opvanglocaties. De toepassing van deze clausule leidt niet tot een wijziging van de algemene aard van de opdracht.

Maximale omvang van de wijziging

De totale omvang van de wijziging op grond van deze herzieningsclausule is beperkt tot het geheel of gedeeltelijk vervallen van de in bijlage 3 (calculatie-DFM-2027-01) als variabele opvanglocaties aangewezen objecten. Andere objecten die onderdeel uitmaken van de opdracht vallen niet onder deze herzieningsclausule, tenzij daarvoor afzonderlijk in de aanbestedingsstukken een herzieningsclausule is opgenomen.

Klachten

Als u een klacht heeft, moet u hierover eerst een vraag stellen via de normale manier zoals u kunt lezen in 2.3. Bent u het niet eens met ons antwoord, dan kunt u uw klacht sturen naar inkoop@defryskemarren.nl. Ook als u het niet eens bent met ons voornemen om de opdracht aan een partij te gunnen.

In uw email geeft u in het onderwerp aan: 'Klacht aanbesteding Schoonmaakdienstverlening en glasbewassing'. In uw email beschrijft u vervolgens waar uw klacht over gaat en hoe uw klacht zou kunnen worden opgelost. Daarnaast hebben wij uw naam, adres en de datum van het versturen van de email nodig.

Uw klacht sturen wij door naar het klachtenmeldpunt. Deze medewerkers zijn niet betrokken bij deze aanbesteding of de voorbereiding ervan. Zij kunnen dus goed en onafhankelijk uw klacht behandelen. Het klachtenmeldpunt zal contact met u zoeken over het verdere verloop.

Het kan zijn dat uw klacht ervoor zorgt dat er meer tijd nodig is. De planning van de aanbesteding kan dan aangepast worden. Hierover ontvangen alle partijen een email.

Onjuistheden in dit document

Deze offerteleidraad is met zorg samengesteld. Desondanks kan het zo zijn dat u een foutje vindt of iets leest wat niet duidelijk is. Dan vragen we u dit via de Vraag & antwoord module in TenderNed kenbaar te maken. Zo kunnen wij hierop een aanpassing doen als dat nodig is.

Geheimhouding

De informatie die u leest in deze offerteleidraad en de bijlagen is vertrouwelijk aan u gegeven. U mag deze informatie niet zonder toestemming van de contactpersoon van de gemeente doorsturen. Als u gebruik maakt van onderaannemers, mag u deze informatie wel met hen delen. Zo behandelen wij uw aanbieding en de informatie die u daarin geeft op vertrouwelijke wijze.

Voorwaardelijke aanbidding

Als u in uw aanbidding voorwaarden stelt voordat u de werkzaamheden kunt/wilt uitvoeren, moeten wij uw aanbidding als ongeldig noteren. U doet dan niet meer mee met deze aanbesteding.

Voorbehouden

De kosten die u voor deze aanbesteding maakt, zijn voor uw rekening.

Facturatie

Wij ontvangen graag e-facturen

Lokale overheden zijn per april 2019 verplicht om e-facturatie te accepteren. Daarom stimuleren wij deze manier van factureren. Een e-factuur is een digitaal (XML-)bestand met een vaste structuur. Een e-factuur is vanuit het ene geautomatiseerde systeem elektronisch te verwerken in het andere systeem. Een e-mail met pdf-factuur als bijlage is geen e-factuur.

Wijze van facturatie

Wij ontvangen uw factuur bij voorkeur via een e-factuur. Deze kunt u sturen via het netwerk van Peppol. Het OIN-nummer van de gemeente De Fryske Marren is 1823770151000, het BTW-nummer NL823770151B01 en het KvK nummer 59603925. Ook is het mogelijk een factuur in pdf-formaat te sturen. Deze kunt u mailen naar: crediteuren@defryskemarren.nl onder vermelding van ons interne routenummer.

De factuur moet voorzien zijn van een specificatie van de werkzaamheden/ levering(en), volledig adres en daarnaast met vermelding van uw KvK en btw-nummer van uw bedrijf. Bij opdracht ontvangt u de benodigde gegevens van de gemeente voor facturatie van uw werkzaamheden.

3. Uw aanbieding

Om een goede aanbieding te kunnen doen, vragen wij u een aantal documenten op te sturen. In dit hoofdstuk leest u welke documenten dit zijn en hoe wij deze documenten beoordelen.

3.1. Aan te leveren documenten

Aan te leveren documenten bij inschrijving <i>Minimaal aan te leveren informatie, anders mag u niet meer meedoen met de aanbesteding</i>	Opslaan en uploaden als:
Eigen verklaring (Uniform Europees Aanbestedingsdocument)	Bijlage 1
Bewijs van inschrijving in het handelsregister (KvK-uitreksel niet ouder dan 6 maanden)	Bijlage 2
Prijzenblad	Bijlage 3
Beantwoording/uitwerking Gunningscriteria kwaliteit	Bijlage 4
Standaardformulier onderaanneming DFM (wanneer van toepassing)	Bijlage 5
Als u beroep doet op een derde: verklaring beschikken over noodzakelijke middelen	Bijlage 6
Aan te leveren documenten na voorgenomen gunning	
Verklaring Betalingsgedrag van de Belastingdienst (niet ouder dan 6 maanden)	Bijlage 7
Afschrift verzekeringspolis of -certificaat	Bijlage 8
De genoemde bewijsmiddelen voor het voldoen aan de kwaliteitsnormen (zie 1.3).	Bijlage 9
Aan te leveren documenten na definitieve gunning	
Plan van aanpak SROI (binnen 14 dagen na definitieve gunning))	Bijlage 10
Risico-Inventarisatie en Evaluatie (binnen 2 maanden na ingaan van de overeenkomst)	Bijlage 11

3.2. Beoordelen van uw aanbieding

In de beoordeling doorlopen we de volgende stappen:

1. Is uw aanbieding op tijd bij ons binnen?
2. Is uw aanbieding volledig: zitten alle gevraagde documenten bij uw aanbieding?
3. Heeft u zich aan onze procedure gehouden (te lezen in hoofdstuk 2)?

Als het antwoord één van de bovenstaande vragen “Nee” is, kan het zijn dat we uw aanbieding niet verder beoordelen. Dit betekent dat u de opdracht niet meer kunt krijgen.

Zijn alle vragen 1 t/m 3 beantwoord met een “Ja”, controleren we de volgende punten:

4. Heeft u de Eigen verklaring (UEA) juist ingevuld?
5. Komt uw KvK-inschrijving overeen met de ondertekening van uw Eigen verklaring?

Als het antwoord één van de bovenstaande vragen “Nee” is, sluiten we uw aanbieding uit. Dit betekent dat u de opdracht niet meer kunt krijgen.

Zijn alle vragen beantwoord met een “Ja”, dan gaan we uw aanbieding beoordelen op prijs en kwaliteit.

3.3. Beoordeling op de gunningscriteria

Wij werken in deze aanbesteding met verschillende criteria die we beoordelen. Die noemen we de gunningscriteria. Op welke gunningscriteria we beoordelen, hoe we beoordelen en waarop we daarbij letten staat in dit document omschreven.

In onderstaande tabel staan de verschillende gunningscriteria met daarin ook de bijbehorende gewing binnen de kwaliteitscriteria:

Gunningscriterium	Individuele gewing	Weging totaal
G1 Prijs, periodiek vloeronderhoud en glasbewassing	20%	
G2 Kwaliteit		
• G2A Samenwerking & Implementatie	20%	
• G2B Mens, Goed Werkgeverschap & Continuïteit	20%	
• G2C Duurzaamheid, MVI & Maatschappelijke impact	20%	
• G2D Innovatie	20%	
Totaal	1.000 punten	100%

Subgunningscriteria

Om in te schrijven werkt u uw aanpak uit. Dit doet u door antwoord te geven op de vier onderwerpen op het gebied van kwaliteit. De beantwoording uploadt u in .pdf-formaat bij uw aanbieding in TenderNed. De vragen staan hieronder uitgewerkt.

G1 Prijs op periodiek vloeronderhoud en glasbewassing (20%)

Voor de reguliere schoonmaakwerkzaamheden geldt een door opdrachtgever vastgesteld prijsniveau. Inschrijvers concurreren daarom niet op de prijs van de reguliere dienstverlening.

Het prijscriterium wordt uitsluitend beoordeeld op basis van de door inschrijver aangeboden tarieven voor: periodiek vloeronderhoud en glasbewassing.

De beoordeling van het prijscriterium vindt plaats volgens de in deze leidraad opgenomen beoordelingsmethodiek. De inschrijver met de economisch meest gunstige aanbieding voor deze onderdelen ontvangt de maximale score voor het criterium Prijs. De overige inschrijvers ontvangen een proportioneel lagere score.

In de calculatie (Bijlage 3) kunnen de prijzen ingevuld worden voor periodiek vloeronderhoud en glasbewassing. Het periodiek vloeronderhoud wordt ingevuld in de blauwe vakken in tabblad Recap en de prijzen per m2 voor de glasbewassing wordt ingevuld in de blauwe vakken in tabblad Glasbewassing.

G2 Kwaliteit

Onder het criterium Kwaliteit beoordeelt opdrachtgever de kwaliteit van de voorgestelde dienstverlening, waaronder begrepen de uitvoeringsmethodiek, kwaliteitsborging, dienstverlening aan gebruikers, inzet van

medewerkers, continuïteit van de dienstverlening en de wijze waarop de inschrijver invulling geeft aan de doelstellingen van opdrachtgever. De beoordeling vindt plaats op basis van de ingediende stukken zoals uitgevraagd in de gunningscriteria.

G2A Samenwerking & Implementatie (20%)

Wat we vragen

De gemeente wil een partner die duidelijk communiceert, goed samenwerkt en een soepele start van de dienstverlening garandeert. Daarnaast verwachten we dat de kwaliteit continu wordt bewaakt en dat risico's bij de uitvoering goed worden beheerst.

Inschrijver beschrijft concreet:

1. Samenwerking en communicatie
 - Hoe borgt u dat overlegstructuur en contactmomenten goed verlopen?
 - Hoe zorgt u dat afspraken en acties worden vastgelegd en teruggekoppeld?
2. Partnerschap en proactief handelen
 - Hoe draagt u bij aan een goede samenwerking met de gemeente?
 - Hoe signaleert u knelpunten of kansen voor verbetering in de dienstverlening?
 - Hoe bespreekt u deze knelpunten of kansen met de gemeente en realiseert u gezamenlijke oplossingen?
3. Implementatie en opstartfase
 - Hoe organiseert u de eerste 6–8 weken van de dienstverlening?
 - Hoe zorgt u dat medewerkers goed worden ingewerkt en taken overgedragen?
 - Hoe borgt u dat de dienstverlening snel op orde is?
4. Klachtenafhandeling en verbeteren
 - Hoe pakt u klachten van de gemeente op?
 - Hoe koppelt u terug wat is opgelost?
 - Hoe gebruikt u klachten om de dienstverlening te verbeteren?
5. Risicomanagement & kwaliteitsborging
 Beschrijf één risico dat u ziet bij de uitvoering van deze opdracht. U mag zelf bepalen welk risico u uitwerkt. Geef daarbij aan:
 - Welk risico u kiest
 - Welke maatregelen u neemt om dit risico te beperken
 - Hoe u zorgt voor bijsturing en rapportage aan de gemeente.

U heeft maximaal 5 pagina's (A4) ruimte voor uw beantwoording, inclusief eventueel ondersteunend beeldmateriaal. Het meerdere laten we buiten beschouwing.

Beoordelingskader

Score	% punten	Toelichting
Onvoldoende	0%	Geen concrete aanpak; samenwerking, implementatie en kwaliteitsborging ontbreken of zijn niet uitgewerkt.
Matig	20%	Beperkte uitwerking; aanpak is deels onduidelijk, weinig concreet of onvoldoende toepasbaar op deze opdracht.
Voldoende	40%	Standaard aanpak en controles; basis borging van samenwerking, implementatie en kwaliteit.
Goed	70%	Concrete en realistische aanpak; duidelijke invulling van samenwerking, implementatie en kwaliteitsbewaking.
Uitstekend	100%	Zeer doordachte en samenhangende aanpak; actieve samenwerking, continue kwaliteitscontrole en duidelijke bijsturing.

G2B Mens, Goed Werkgeverschap & Continuïteit (20%)

Wat we vragen

Goed werkgeverschap en het binden van personeel zijn essentieel voor kwaliteit en continuïteit.

Inschrijver beschrijft concreet:

1. Binden, boeien en behouden van personeel
 - Hoe borgt u dat personeel behouden blijft en gemotiveerd blijft?
2. Vervanging en continuïteit bij ziekte of uitval
 - Welke maatregelen neemt u om de dienstverlening door te laten gaan bij ziekte of uitval van medewerkers?
3. Aansturing en begeleiding van medewerkers
 - Hoe zorgt u ervoor dat medewerkers worden begeleid en aangestuurd om optimale kwaliteit te leveren?
4. Duurzame inzetbaarheid en levensfasebeleid
 - Welke maatregelen neemt u om fysieke belasting en ergonomie goed te organiseren?
 - Hoe werkt u uit dat oudere medewerkers behouden blijven tot pensioengerechtigde leeftijd?

U heeft maximaal 2 pagina's (A4) ruimte voor uw beantwoording, inclusief eventueel ondersteunend beeldmateriaal. Het meerdere laten we buiten beschouwing.

Beoordelingskader

Score	% punten	Toelichting
Onvoldoende	0%	Alleen algemeen HR-beleid; geen relatie met deze opdracht of onvoldoende invulling van continuïteit.
Matig	20%	Beperkte of deels uitgewerkte aanpak; maatregelen zijn weinig concreet of onvoldoende passend bij de opdracht.
Voldoende	40%	Basismaatregelen voor binden, vervangen en begeleiden van personeel; continuïteit op orde.
Goed	70%	Samenhangende en praktische aanpak; duidelijke relatie met kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening.
Uitstekend	100%	Sterk mensgericht beleid; toekomstbestendig, goed uitgewerkt en duidelijk gericht op duurzame inzetbaarheid en behoud van personeel.

G2C Duurzaamheid, MVI & Maatschappelijke impact (20%)

Uitvoeringseis SROI (opgenomen in de leidraad en PvE)

- *De opdrachtnemer moet minimaal 5% van de inzetbare uren laten uitvoeren door mensen met afstand tot de arbeidsmarkt, conform de MVI-milieutool.*
- *Inschrijvingen die hier niet aan voldoen, worden uitgesloten.*

Minimumeis 5%, extra inspanning boven 5% wordt beloond in de gunning.

Inschrijver beschrijft concreet:

1. Milieu-impact
 - Welke maatregelen neemt u om milieuvriendelijke middelen en materialen consequent te gebruiken?
 - Welke maatregelen neemt u om water-, energie- en materiaalgebruik te beperken?
 - Welke maatregelen neemt u om afval te reduceren en gescheiden in te zamelen?
2. Sociale impact / SROI boven minimeis
 - Welke maatregelen neemt u om het aandeel mensen met afstand tot de arbeidsmarkt boven de 5% te realiseren?

- Hoe werkt u uit dat dit aandeel structureel wordt bereikt binnen de opdracht, bijvoorbeeld met concrete voorbeelden of percentages?
3. Monitoring en rapportage
- Hoe bewaakt u de prestaties op milieu en maatschappelijke impact?
 - Hoe rapporteert u hierover aan de gemeente?

U heeft maximaal 2 pagina's (A4) ruimte voor uw beantwoording, inclusief eventueel ondersteunend beeldmateriaal. Het meerdere laten we buiten beschouwing.

Beoordelingskader

Score	% punten	Toelichting
Onvoldoende	0%	Minimumeis SROI (5%) niet gehaald (uitsluiting bij uitvoering) of uitwerking van duurzaamheid en SROI is onvoldoende concreet.
Matig	20%	Minimumeis SROI (5%) gehaald, maar beperkte uitwerking van extra SROI en/of MVI-maatregelen; weinig concreet of moeilijk uitvoerbaar.
Voldoende	40%	Minimumeis SROI (5%) gehaald; basis MVI-maatregelen en monitoring zijn beschreven.
Goed	70%	SROI boven 5% (bijv. 6–10%) concreet uitgewerkt; MVI-maatregelen en monitoring goed toepasbaar.
Uitstekend	100%	SROI ruim boven 5% (>10%) of innovatieve/structurele aanpak; MVI-maatregelen onderscheidend en aantoonbaar effectief; monitoring volledig en praktisch uitvoerbaar.

G2C Innovatie (20%)

Onder het criterium Innovatie beoordeelt opdrachtgever de mate waarin de inschrijver vernieuwende oplossingen, technieken, processen en/of samenwerkingsvormen aanbiedt die bijdragen aan een efficiëntere, duurzamere en toekomstbestendige uitvoering van de schoonmaakdienstverlening. De beoordeling vindt plaats op basis van het door inschrijver ingediende plan van aanpak.

Er dienen twee innovatieve oplossingen, technieken, processen en/of samenwerkingsvormen die gedurende de contractperiode worden ingezet te worden beschreven. (Maximaal 2 A4)

Inschrijver beschrijft concreet:

op welke wijze deze innovaties bijdragen aan:

- een efficiëntere uitvoering van de dienstverlening;
- verduurzaming van de dienstverlening;
- verbetering van kwaliteit en/of gebruikersbeleving;
- toekomstbestendigheid van de dienstverlening;

Beoordelingskader

Score	% punten	Toelichting
Onvoldoende	0%	Het aspect wordt niet beschreven of de voorgestelde innovatie levert hierop geen relevante bijdrage.
Matig	20%	Er is enige bijdrage, maar deze is weinig concreet of onderscheidend en/of kent duidelijke tekortkomingen.
Voldoende	40%	De bijdrage is concreet, relevant en realistisch. De inschrijver laat voldoende zien hoe de innovatie wordt toegepast en welke meerwaarde ontstaat.

Goed	70%	De bijdrage is duidelijk bovengemiddeld, goed onderbouwd en aantoonbaar meerwaardig. De toepassing is concreet en goed uitvoerbaar.
Uitstekend	100%	De innovatie is zeer onderscheidend, overtuigend onderbouwd en levert aantoonbare, substantiële meerwaarde op. De aanpak is concreet, realistisch, meetbaar en toekomstgericht.

Beoordelingskader: Hoe beoordelen wij uw aanbidding?

We beoordelen uw aanbidding op Kwaliteit. Dit gebeurt door het beoordelingsteam.

Wij geven een hogere waardering als:

- 1) U duidelijk en concreet antwoord geeft op de gestelde vragen en;
- 2) de beoordelaars overtuigt van de meerwaarde ten opzichte van wat wij vragen.

Let op: het is belangrijk dat u alle genoemde punten behandelt in uw uitwerking. Wanneer u de vraag niet volledig beantwoord én/of één van de genoemde punten niet wordt beschreven, dan resulteert dat in een 'onvoldoende' (zie beoordelingskader). Tip is dan ook om te werken met sub kopjes in uw beantwoording.

Elke beoordelaar werkt per vraag met het daarvoor bestemde beoordelingskader. Deze vindt u onder elk gunningscriterium hierboven beschreven.

We geven per gunningscriterium een score (onvoldoende, matig, voldoende, goed of uitstekend). Aan de scores zitten percentages vast. Dit percentage vermenigvuldigen we met het maximaal aantal punten dat u per gunningscriterium kunt scoren (tot één decimaal achter de komma). Als voorbeeld: op gunningscriterium G2 scoort u "Goed". U krijgt voor uw uitwerking dan 70% van de maximaal 400 punten voor dit gunningscriterium, dus 300 punten.

Wie beoordelen er?

Wij werken met een groep van beoordelaars die de volgende expertises vertegenwoordigen:

- Afdeling facilitair
- Contractbeheer schoonmaakdienstverlening
- Afdeling duurzaamheid

Elk lid geeft eerst individueel een score aan uw uitwerking op kwaliteit. Daarna worden de individuele scores in een gezamenlijk overleg besproken. De eindscores komen tot stand door consensus van het beoordelingsteam.

De aanbieder met de hoogste score (totaal aantal punten op kwaliteit) wint. Wanneer meerdere aanbiddingen hierbij op dezelfde score uitkomen, wint de aanbieder die de hoogste score achtereenvolgens heeft op het kwaliteitscriterium G2B en G2A. Als deze score ook gelijk is, bepalen we door middel van loting welke aanbieder wint.