

Aanbestedingsleidraad

Europese openbare aanbesteding
Schoonmaakdienstverlening MRDH

TenderNed-kenmerk	TN-608796
Aanbestedende dienst	Metropoolregio Rotterdam Den Haag (MRDH)
Versie	[1.0]
Datum	27 augustus 2026
Status	definitief

Inhoud

Inhoud.....	2
1. Opdrachtgever (MRDH).....	4
2. Beschrijving van de opdracht	4
2.1 Aanleiding en huidige situatie	4
2.2 Scope van de opdracht	4
2.3 Omvang van de opdracht	5
2.4 Werkzaamheden.....	5
2.4.1 Reguliere (dagelijkse) schoonmaak	6
2.4.2 Aanvullende werkzaamheden op afroep	7
2.4.3 Glasbewassing.....	7
2.4.4 Sanitaire dienstverlening en verbruiksartikelen	7
2.4.5 Beheer afvalcontainers.....	8
2.4.6 ICT-hardware	8
2.4.7 Specialistische werkzaamheden vloerenonderhoud op afroep	8
2.5 Uitvoering, werktijden en bezetting	9
2.6 Doelstellingen	9
2.7 Gewenste situatie	9
2.8 Programma van Eisen	10
2.9 Kwaliteitsniveau, KPI's en bonus-malus.....	10
2.10 Implementatie en opstartperiode	10
2.11 Maatschappelijk verantwoord opdrachtgeven en inkopen (MVOI)	10
3. Procedure	11
3.1 Aanbestedingsprocedure	11
3.2 Elektronisch aanbestedingsproces.....	11
3.3 Uw inschrijving	11
3.4 Planning	12
3.5 Inlichtingen en Nota van Inlichtingen	12
3.6 Communicatie.....	13
3.7 Vertrouwelijkheid en publicatie	13
3.8 Storingen.....	13
3.9 Gestanddoeningstermijn.....	13
3.10 Voorbehoud.....	14
3.11 Klachten en geschillenbeslechting	14
3.12 Contractvorm en looptijd	14

3.13 Wachtkamerconstructie	14
3.14 Beoordelingsproces	15
3.15 Inkoopvoorwaarden	15
4. Geschiktheidscriteria	15
4.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA).....	15
4.2 Uitsluitingsgronden.....	15
4.3 Financiële en economische draagkracht.....	16
4.4 Technische en beroepsbekwaamheid (referenties)	16
4.5 Certificering en branchevereisten.....	16
4.6 Beroepsbevoegdheid	17
4.7 Inzet van derden, combinaties en onderaanneming	17
4.8 Verificatie UEA en bewijsstukken.....	17
5. Gunningscriteria.....	18
5.1 Gunningsmethodiek BPKV.....	18
5.2 Inschrijvingsprijs.....	18
5.2.1 Manipulatieve of strategische inschrijving	19
5.2.2 Score van de prijs	19
5.3 Kwaliteit	20
5.3.1 Dienstverlening, flexibiliteit en pro-activiteit (maximaal 21 punten)	20
5.3.2 Kwaliteitsborging, controle en duurzaamheid (maximaal 21 punten)	21
5.3.3 Contractovername en implementatie (maximaal 28 punten)	21
5.4 Beoordelingsmethodiek	22
5.5 Beste prijs-kwaliteitverhouding	24
5.6 Gelijke score.....	24
5.7 Gunning	24

1. Opdrachtgever (MRDH)

De Metropoolregio Rotterdam Den Haag (hierna: MRDH) is een publiekrechtelijk samenwerkingsverband van 21 gemeenten. De MRDH heeft vanuit de Rijksoverheid de status van vervoerregio gekregen. Daarmee heeft de MRDH wettelijke taken op het gebied van verkeer en vervoer. Zo is de MRDH opdrachtgever van het regionale en stedelijke openbaar vervoer in de 21 gemeenten, waarvoor zij concessies verleent aan vervoerbedrijven. Daarnaast worden subsidies verstrekt voor diverse verkeer- en vervoerprojecten. De MRDH ontvangt hiervoor rechtstreeks middelen van het Rijk.

In onze Strategische Agenda “Met elkaar, voor elkaar” (2023) zijn onze ambities verwoord voor een betere bereikbaarheid en het vernieuwen van de economie, dit voor de groei van welvaart en het welzijn van de bijna 2,4 miljoen inwoners van de regio.

Meer over de organisatie en de taken van de MRDH: zie de website www.MRDH.nl.

2. Beschrijving van de opdracht

In dit hoofdstuk is de aan te besteden opdracht beschreven: de aanleiding, de huidige en gewenste situatie, de scope en omvang, de uitvoering, de doelstellingen en de uitgangspunten voor kwaliteit en duurzaamheid.

2.1 Aanleiding en huidige situatie

De MRDH zet een opdracht in de markt voor de schoonmaakdienstverlening van haar kantoorpand aan de Westersingel 12, 3014 GN te Rotterdam. Het betreft de dagelijkse schoonmaak van het gebouw (kelder tot en met de vijfde etage), inclusief de sanitaire voorzieningen, de levering en vervanging van sanitaire producten en de glasbewassing binnen en buiten.

De schoonmaakdienstverlening wordt op dit moment uitgevoerd door CSU, die voor de sanitaire voorzieningen en producten samenwerkt met CWS; de glasbewassing wordt uitgevoerd door Reca Cleaning. Het huidige contract loopt af op 31 december 2026 en kan niet worden verlengd. Een nieuwe Europese aanbesteding is daarom noodzakelijk. In de nieuwe opzet belegt de MRDH alle werkzaamheden, inclusief glasbewassing, bij één hoofdaannemer, zodat de continuïteit van de dienstverlening geborgd is.

2.2 Scope van de opdracht

De opdracht wordt aanbesteed in de vorm van een raamovereenkomst en omvat de integrale schoonmaakdienstverlening voor het kantoorpand van de MRDH:

- De dagelijkse schoonmaak van kantoorruimtes en werkplekken (de kelder tot en met de vijfde etage), van maandag tot en met vrijdag;
- De reiniging van de sanitaire voorzieningen en de levering en vervanging van sanitaire producten;
- De glasbewassing binnen en buiten;
- Het naar buiten brengen en weer binnenhalen van de twee afvalcontainers (rest en papier);
- Aanvullende en specialistische werkzaamheden op afroep (bijvoorbeeld periodiek vloerenonderhoud).

Wat hoort niet bij de opdracht: het bijvullen, verhelpen van storingen en schoonmaken van de koffieautomaten.

2.3 Omvang van de opdracht

Onderstaande hoeveelheden geven de omvang van de opdracht indicatief weer, ten behoeve van een realistische inschrijving. Aan deze opgave kunnen geen rechten worden ontleend; de MRDH geeft geen volume- of afnamegarantie. De onderliggende plattegronden per verdieping worden als bijlage bij de aanbestedingsdocumenten gevoegd.

Verdieping	Vloeroppervlakte (m ²)	Glas totaal – binnen + buiten (m ²)
Kelder	237,6	*
Begane grond	491,6	*
1e verdieping	527,2	*
2e verdieping	482,2	*
3e verdieping	485,0	*
4e verdieping	404,6	*
5e verdieping	5,0	*
Totaal	2.633,2	500,0

Tabel 1: Indicatieve omvang per verdieping.

* Het glasoppervlak (totaal ca. 500 m², binnen- en buitenzijde samen) opnemen tijdens schouw.

Verdieping	Tegels	Linoleum	Vloerbedekking	Overig*
Kelder	6,0	118,7	95,6	17,3
Begane grond	308,2	21,7	151,2	10,5
1e verdieping	10,4	56,7	454,9	5,2
2e verdieping	10,4	56,7	415,1	—
3e verdieping	10,4	56,7	417,9	—
4e verdieping	10,4	52,7	341,5	—
5e verdieping	—	—	5,0	—
Totaal	355,8	363,2	1.881,2	33,0

Tabel 2: Vloeroppervlakte (m²) per vloersoort per verdieping. *Overig betreft beton (technische ruimten, kelder), een schoonloopmat (entree begane grond) en de 5e verdieping (vloersoort nog niet opgegeven).

2.4 Werkzaamheden

De opdracht betreft de integrale, dagelijkse schoonmaakdienstverlening van het kantoorpand van de MRDH, uitgevoerd door één hoofdaannemer. De werkzaamheden bestaan uit de reguliere (dagelijkse) schoonmaak, de glasbewassing binnen en buiten, de sanitaire dienstverlening inclusief het leveren en vervangen van verbruiksartikelen, het beheer van de afvalcontainers en specialistische werkzaamheden op afroep. De MRDH werkt met een taak gestuurde in plaats van een beeld gestuurde schoonmaak: de opgenomen taken en frequenties worden uitgevoerd

ongeacht de op dat moment geconstateerde situatie, zodat een constante basiskwaliteit is geborgd.

2.4.1 Reguliere (dagelijkse) schoonmaak

De reguliere schoonmaak wordt op werkdagen (maandag tot en met vrijdag) uitgevoerd van de kelder tot en met de vijfde etage. De handelingen worden per type ruimte uitgevoerd volgens een vaste systematiek van een dagelijkse handeling (kleine beurt), een periodieke wekelijkse handeling (grote beurt) en een periodieke handeling met een lagere frequentie. Onderstaande tabel geeft ter illustratie de aard van de handelingen per ruimtetype weer; de volledige takenlijst met de bijbehorende frequenties is opgenomen in het werkprogramma/ de inschrijfstaat bij het Programma van Eisen.

Ruimte	Dagelijks (kleine beurt)	Wekelijks (grote beurt)	Periodiek
Entree/receptie	Afvalbakken legen; vlekken en vingerafdrukken van toegangsdeuren tot reikhoogte verwijderen; vloeren stofwissen of stofzuigen; visuele check en zo nodig reinigen.	Vensterbanken, lichtschakelaars en contactdozen klam vochtig afnemen; richels, randen en plinten tot reikhoogte afnemen; vloeren moppen.	Deuren incl. omlijsting en radiatoren nat reinigen; spinrag verwijderen; luchtroosters ontstoffen; spinrag verwijderen; afstoffen van lampen en het reinigen/afstoffen van kunstwerken
Kantoren en werkplekken	Vrije bureaubladen en lage kasten afnemen; vlekken van deuren verwijderen; vloeren stofwissen of stofzuigen;	Vensterbanken en lichtschakelaars klam vochtig afnemen; bovenzijde van tafels en lage kasten afnemen.	Radiatoren nat reinigen; stoelen reinigen/stofzuigen; buitenzijde hoge kasten afnemen; spinrag verwijderen; afstoffen van lampen en het reinigen/afstoffen van kunstwerken
Vergader-ruimten	Tafels en bijzettafels afnemen; vloeren stofwissen of stofzuigen; glas van scheidingswanden vlek vrij maken.	Stoelen en meubilair afnemen; vensterbanken en lichtschakelaars klam vochtig afnemen.	Stoffering reinigen/stofzuigen; scheidingsglas dubbelzijdig wassen tot reikhoogte; spinrag verwijderen; afstoffen van lampen en het reinigen/afstoffen van kunstwerken
Pantry's/ kitchenettes	Aanrecht en spoelbak reinigen; buitenzijde	Fronten van kasten afnemen; buitenzijde koelkast en magnetron	spinrag verwijderen; afstoffen van lampen en het

Ruimte	Dagelijks (kleine beurt)	Wekelijks (grote beurt)	Periodiek
	apparatuur afnemen (m.u.v. koffieautomaten); afval legen met scheiding; vloeren reinigen.	reinigen; Dweilen van ondergrond.	reinigen/afstoffen van kunstwerken
Sanitair	Al het sanitair reinigen en desinfecteren; spiegels reinigen; verbruiksartikelen bijvullen; afval legen; vloeren nat reinigen.	Tegelwerk tot reikhoogte en deuren/scheidingswanden reinigen.	Volledig ontkalken; tegelwerk boven reikhoogte; ventilatieroosters reinigen; spinrag verwijderen.
Verkeersruimten (gangen, trappen, lift)	-	Vloeren reinigen; liftvloer en -wanden vlek-vrij maken; trapleuningen afnemen.	Wanden vlek-vrij maken; radiatoren nat reinigen; spinrag verwijderen.

Tabel 2: Illustratief overzicht van de taak gestuurde schoonmaakhandelingen per ruimtetype

2.4.2 Aanvullende werkzaamheden op afroep

Deze aanvullende werkzaamheden worden op uurtarief uitgevoerd, na goedkeuring door de contactpersoon van de MRDH. De inschrijver geeft hiervoor in de inschrijfstaat een uurtarief per medewerker op. De aanvullende (schoonmaak)werkzaamheden op regiebasis betreffen:

- extra reguliere schoonmaakwerkzaamheden, per uur;
- extra bijvullen van sanitaire voorzieningen, per uur;
- reinigen van lamellen, per uur;
- reinigen van bureau- en vergaderstoelen, per uur;
- stofvrij maken van de binnenzijde van kasten, per uur;

2.4.3 Glasbewassing

De glasbewassing wordt met een vaste frequentie per jaar uitgevoerd en omvat zowel de binnen- als de buitenzijde van het pand, het scheidings- en separatieglass. De buitenzijde wordt gereinigd met inachtneming van de geldende Arbo- en veiligheidsvoorschriften; voor glas dat niet veilig vanaf de vloer of een reguliere voorziening bereikbaar is, zorgt de opdrachtnemer voor de benodigde (gecertificeerde) bereikbaarheidsvoorzieningen.

2.4.4 Sanitaire dienstverlening en verbruiksartikelen

De opdrachtnemer verzorgt de reiniging van de sanitaire voorzieningen en levert en vervangt de sanitaire verbruiksartikelen, inclusief het beheer en zo nodig de plaatsing van de bijbehorende dispensers.

Het gaat in ieder geval om:

- toiletpapier;
- papieren handdoekjes; katoenen handdoekrollen;
- vloeibare handzeep;
- luchtverfrissernavulling;
- toiletbrilreiniger
- hygiëneboxen (frequentie: 2-wekelijks vervangen);
- Toiletborstels.

2.4.5 Beheer afvalcontainers

De opdrachtnemer brengt de twee afvalcontainers (restafval en papier) op de vaste inzameldagen naar buiten en haalt deze na lediging weer binnen, conform de afspraken met de inzameldienst en de verhuurder van het pand.

2.4.6 ICT-hardware

Dit betreft uitsluitend de toetsenborden, muizen en monitoren op de werkplekken. Deze worden diep gereinigd met een vaste frequentie van 4 keer per jaar.

2.4.7 Specialistische werkzaamheden vloerenonderhoud op afroep

Deze werkzaamheden worden op afroep uitgevoerd, na goedkeuring door de contactpersoon van de MRDH. De inschrijver geeft hiervoor in de inschrijfstaat een uurtarief per medewerker op. Het gaat om vloeronderhoud van giet- en tegelvloeren en het reinigen van tapijt, waarbij de volgende werkwijzen worden gehanteerd:

- **Sproei-extraheren:** deze methode wordt toegepast op niet-gevoelige tapijtsoorten en heeft tot doel een egaal schoon tapijt te verkrijgen waarbij eventuele vlekken geheel zijn verwijderd. De reinigingsvloeistof wordt tot onder in het tapijt gespoten en direct aansluitend weer opgezogen; door dit spoelen worden vuildeeltjes losgeweekt en verwijderd.
- **Bonnet pad:** op een gezogen tapijt wordt een kristalliserende vloeistof verneveld die het vuil omsluit. Met behulp van een lussen- of microvezelpad onder een eenschijfsmachine op een laag toerental wordt het omsloten vuil verwijderd. Er is vooral sprake van oppervlaktereiniging, waardoor deze methode geschikt is als periodieke of als tussenreiniging.

Aanvullende uitgangspunten bij de uitvoering:

- alle ruimten waar vochtige bewerkingen aan vloeren worden uitgevoerd, worden afgezet met daarvoor bestemde waarschuwingsborden;
- gehecht vuil, vlekken en kauwgom in en op vloeren worden met behulp van een neutrale reiniger op een klein oppervlak verwijderd. Grotere vlekken of vervuiling die zich met deze methode niet laten verwijderen, vallen hier niet onder.

De op afroep uit te voeren werkzaamheden betreffen:

- tegelvloeren – machinaal schrobben en drogen;
- linoleum – machinaal poetsen en drogen;

- vloerbedekking – sproei-extraheren;
- vloerbedekking – bonnetmethode;
- specialistisch onderhoud.

Het inzetten van onderaannemers is toegestaan. Maakt de inschrijver gebruik van onderaanneming, dan geeft hij in de inschrijving aan welk deel van de opdracht door wie in onderaanneming wordt uitgevoerd (zie ook §4.7).

2.5 Uitvoering, werktijden en bezetting

De schoonmaak vindt dagelijks plaats van maandag tot en met vrijdag, tussen 7:00 en 16:00 uur, waarbij het meest verstorende werk vóór aanvang van de reguliere werktijden is afgerond.

Schoonmaak in de avonduren is geen optie (in ieder geval niet na 17:00 uur); de voorkeur gaat uit naar de ochtend, in de vorm van dag schoonmaak. De MRDH gaat uit van een resultaatsverplichting voor de gevraagde dienstverlening.

De dienstverlening wordt uitgevoerd door één vaste medewerker die goed Nederlands spreekt, het pand kent en flexibel inspeelt op incidentele calamiteiten. Bij ziekte en vakantie wordt uitsluitend vervangen uit een vaste pool van vervangers, zodat de continuïteit en de kwaliteit gewaarborgd blijven. De opdrachtnemer stelt een objectleider/aanspreekpunt aan die goed bereikbaar is en met wie de MRDH vier keer per jaar werkoverleg voert. De medewerkers houden zich aan de huisregels en de toegangs- en sleutelprocedures van het pand. Een VOG voor de in te zetten medewerkers wordt vereis. Daarnaast doet de nieuwe opdrachtnemer de betrokken medewerker een aanbod conform de cao Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf.

2.6 Doelstellingen

Doel van de aanbesteding is het contracteren van een nieuwe opdrachtnemer die:

- uiterlijk 1 januari 2027 volledig operationeel is, met een implementatie-/inwerkperiode van één maand daaraan voorafgaand (dus feitelijk gecontracteerd en ingewerkt vóór 31 december 2026);
- de dienstverlening zo van de huidige leverancier overneemt dat er geen verstoring in de schoonmaak optreedt;
- alle werkzaamheden integraal uitvoert, inclusief de glasbewassing die nu nog apart is belegd;
- beschikt over één vaste medewerker met directe vervanging bij ziekte of vakantie – bij voorkeur de medewerker die het pand nu al schoonmaakt.

2.7 Gewenste situatie

In de gewenste situatie heeft de MRDH één opdrachtnemer die integraal verantwoordelijk is voor de schoonmaak, de sanitaire dienstverlening en de glasbewassing. De opdrachtnemer garandeert de continuïteit en een constante kwaliteit van de dagelijkse schoonmaak, zet één vaste medewerker in met een vaste pool van vervangers, voert periodieke kwaliteitscontroles uit (in het eerste jaar per kwartaal, daarna eventueel halfjaarlijks) en rapporteert daarover, en voldoet aan de geldende wet- en regelgeving, waaronder de cao Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf.

2.8 Programma van Eisen

Het volledige Programma van Eisen is opgenomen in een separate bijlage (de conformiteitenlijst) bij de aanbestedingsdocumenten. De eisen in de conformiteitenlijst zijn uitsluitende (knock-out) criteria: het niet voldoen aan een eis – zonder duidelijke en onderbouwde toelichting – leidt tot uitsluiting van verdere deelname. De inschrijver dient de conformiteitenlijst volledig ingevuld in te dienen.

2.9 Kwaliteitsniveau, KPI's en bonus-malus

De ervaren kwaliteit van de schoonmaak is een belangrijk aandachtspunt en laat zich niet altijd eenvoudig objectief aantonen. Om dit beheersbaar te maken worden afspraken geconcretiseerd in kwalitatieve gunningscriteria (zie hoofdstuk 5) en in KPI's in de overeenkomst. Alle eisen, die in de inschrijving aangeboden wensen en gedane toezeggingen worden na de definitieve gunning vertaald naar KPI's en maken onderdeel uit van de contractevaluatie. Het niet nakomen van de KPI's kan leiden tot ingebrekestelling en, als sluitstuk, ontbinding van de overeenkomst.

Aan de KPI's wordt een bonus-/maluskader gekoppeld, gerelateerd aan onder meer de resultaten van de kwaliteitscontroles, de reactietijd bij klachten en de beschikbaarheid van vervanging.

2.10 Implementatie en opstartperiode

Direct na ondertekening van de overeenkomst start een implementatie-/inwerkperiode van één maand, voorafgaand aan de ingangsdatum van 1 januari 2027. In deze periode neemt de opdrachtnemer de dienstverlening over van de huidige leverancier en stemt hij intensief af met de MRDH, zodat op 1 januari 2027 een naadloze en verstoringvrije start is geborgd.

2.11 Maatschappelijk verantwoord opdrachtgeven en inkopen (MVOI)

De MRDH vult MVOI in door aan te sluiten op haar interne inkoop- en aanbestedingsbeleid en haar ESG-doelen. In deze aanbesteding worden in elk geval meegenomen:

- naleving van de cao Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf als minimumeis;
- gebruik van milieuvriendelijke schoonmaakmiddelen en -methoden;
- duurzaamheid van producten en materialen (bijvoorbeeld sanitaire producten en verpakkingen);

3. Procedure

Dit hoofdstuk beschrijft de spelregels van de aanbesteding. Deze zijn er met name om te borgen dat alle inschrijvingen op gelijke wijze worden behandeld en beoordeeld.

3.1 Aanbestedingsprocedure

De MRDH zet de opdracht uit via een Europese openbare aanbesteding, conform de Aanbestedingswet 2012 en het inkoop- en aanbestedingsbeleid van de MRDH. De aanbesteding resulteert in een raamovereenkomst met één opdrachtnemer. Op basis van de geraamde opdrachtwaarde over de looptijd, inclusief verlengingen, wordt de Europese drempelwaarde voor diensten overschreden, waardoor een Europese procedure verplicht is. De opdracht wordt geraamd op circa € 600.000 (excl. btw) over de maximale looptijd van 4 jaar; dit bedrag geldt als maximale raming van de raamovereenkomst, waaraan geen afnamegarantie kan worden ontleend. Gekozen is voor een openbare procedure omdat het aantal te verwachten inschrijvers beperkt is (naar verwachting circa drie), waardoor trechters via een voorselectie niet nodig is.

Het inkoop- en aanbestedingsbeleid van de MRDH is via de website van de MRDH raadpleegbaar.

3.2 Elektronisch aanbestedingsproces

Deze aanbesteding verloopt volledig via TenderNed. Alle communicatie verloopt in beginsel via TenderNed en inschrijvingen kunnen uitsluitend via TenderNed worden ingediend. Om deel te nemen dient een inschrijver geregistreerd te zijn bij TenderNed; de “Gebruiksvoorwaarden TenderNed” zijn van toepassing. Van de inschrijver wordt verwacht dat deze over alle benodigde kennis beschikt om de procedure correct via TenderNed te doorlopen.

Inschrijvers dienen rekening te houden met de technische aspecten van elektronisch aanbesteden. Geadviseerd wordt de inschrijving niet op het laatst mogelijke moment te verzenden; het risico van systeem- en internetstoringen aan de zijde van de inschrijver ligt bij de inschrijver.

3.3 Uw inschrijving

De inschrijver is verantwoordelijk voor de volledigheid van zijn inschrijving. In verband met het gelijkheidsbeginsel bestaat na indiening in beginsel geen recht op aanvulling of wijziging van de te beoordelen stukken. Een onvolledige inschrijving kan ongeldig worden verklaard. De inschrijver wordt daarom met klem verzocht de nodige zorgvuldigheid in acht te nemen.

Akkoordverklaring. Door zijn inschrijving verklaart de inschrijver kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met de inhoud van de aanbestedingsleidraad en alle bijbehorende documenten (waaronder de Nota's van Inlichtingen) en onvoorwaardelijk te voldoen aan de daarin gestelde eisen. Deelname geschiedt voor eigen rekening en risico.

Geen voorwaarden of varianten. Een inschrijving waaraan voorwaarden zijn verbonden of die onder voorbehoud is gedaan, is ongeldig. Het aanbieden van varianten is niet toegestaan.

Kostenvergoeding. Aan een inschrijving zijn voor de MRDH geen kosten verbonden. Zolang geen door beide partijen ondertekende overeenkomst tot stand is gekomen, is geen sprake van enige verbondenheid.

Taal. Alle communicatie en documenten in het kader van de opdracht zijn in de Nederlandse taal, in woord en geschrift.

3.4 Planning

De indicatieve planning van de aanbestedingsprocedure is onderstaand weergegeven. Gelet op de gewenste operationele startdatum van 1 januari 2027 en de opzegtermijn van drie maanden bij de huidige leverancier is de planning strak en zonder ruimte voor uitloop. De definitieve planning is leidend zoals opgenomen op TenderNed; de MRDH behoudt zich het recht voor de planning te wijzigen (met uitzondering van wettelijke minimumtermijnen).

Activiteit	Datum
Publicatie aanbestedingsdocumenten op TenderNed	27 augustus 2026
Schouw	8 september 2026
Uiterste termijn indienen vragen (Nvl 1)	14 september 2026
Publicatie Nota van Inlichtingen 1	21 september 2026
Uiterste termijn indienen vragen (Nvl 2)	24 september 2026
Publicatie Nota van Inlichtingen 2	29 september 2026
Sluitingsdatum indienen inschrijvingen	13 oktober 2026
Beoordelingsperiode	15 t/m 30 oktober 2026
Consensusbeoordeling	2 november 2026
Voorgenomen gunning	5 november 2026
Definitieve gunning	26 november 2026
Ondertekening overeenkomst	3 december 2026
Aanvang implementatie	7 december 2026
Operationele startdatum	1 januari 2027

Tabel 3: Indicatieve planning op hoofdlijnen

3.5 Inlichtingen en Nota van Inlichtingen

Vragen kunnen uitsluitend worden gesteld via de “Vragen en Antwoorden”-module op het dashboard van deze aanbesteding op TenderNed, uiterlijk op het in de planning genoemde tijdstip. Per vraag wordt een separate vraag aangemaakt, met verwijzing naar het betreffende document en onderdeel. De verantwoordelijkheid voor het tijdig en juist indienen van vragen ligt bij de inschrijver.

De MRDH beantwoordt de vragen door publicatie van een (geanonimiseerde) Nota van Inlichtingen. In de tweede vragenronde worden in beginsel alleen vragen behandeld die betrekking hebben op de antwoorden uit de eerste Nota van Inlichtingen. De Nota's van Inlichtingen maken onderdeel uit van de aanbestedingsdocumenten en prevaleren boven de aanbestedingsleidraad.

Melden tekortkomingen. Inschrijvers wordt dringend verzocht eventuele onjuistheden, gebreken of onvolkomenheden in de aanbestedingsstukken tijdig via de Vragen- en Antwoordenmodule te melden. Tekortkomingen die pas na indiening naar voren komen, kunnen de MRDH niet worden aangerekend.

3.6 Communicatie

Alle communicatie vindt uitsluitend via TenderNed plaats. Het is tijdens de gehele aanbestedingsprocedure uitdrukkelijk niet toegestaan, behalve als er sprake is van een storing, op andere wijze contact op te nemen, op straffe van uitsluiting.

3.7 Vertrouwelijkheid en publicatie

De opdrachtgever gaat vertrouwelijk om met de gegevens van de inschrijver. De geïnteresseerden en inschrijvers mogen de gegevens die de opdrachtgever in verband met de aanbesteding ter beschikking stelt alleen gebruiken voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt. De geïnteresseerden en inschrijvers dienen vertrouwelijk om te gaan met de door de opdrachtgever verstrekte informatie. Inschrijvers zullen geen publiciteit aan deze aanbesteding of mogelijke gunning geven, anders dan na schriftelijke toestemming van de opdrachtgever.

3.8 Storingen

Als er sprake is van een aantoonbare storing van het platform van TenderNed waardoor het indienen van een tijdig verzoek tot deelneming voor het sluiten van de digitale kluis niet mogelijk is, kan de MRDH na de sluitingsdatum/-tijdstip besluiten de termijn te verlengen. Dit is een eenzijdig recht van de MRDH en nadrukkelijk geen plicht. De MRDH kan niet van dit recht gebruikmaken na het moment waarop de kluis is gesloten, omdat zij dan kennis heeft kunnen nemen van de ontvangen verzoeken tot deelneming. Een verzoek tot uitstel wordt enkel in overweging genomen wanneer:

1. de potentiële inschrijver aantoont tijdig, uiterlijk binnen 15 minuten na het sluiten van de kluis, melding van de storing te hebben gemaakt bij TenderNed;
2. de potentiële inschrijver de MRDH direct per e-mail – via servicedesk@TenderNed.com met als onderwerp 'Storing TenderNed' en verzonden met hoge prioriteit/urgentie – helder en concreet heeft geïnformeerd over de storing;
3. TenderNed de betreffende storing heeft bevestigd;
4. de storing nadrukkelijk een storing van TenderNed betreft en geen storing betreft die binnen de ICT-applicaties, netwerk, etc. van de inschrijver ligt.

Indien de MRDH besluit de inschrijftermijn te verlengen, worden alle (potentiële) inschrijvers geïnformeerd over de verlenging. De (potentiële) inschrijvers die reeds al een inschrijving (tijdig) hadden ingediend, krijgen de gelegenheid om hun inschrijving binnen de gestelde verlengingsperiode te wijzigen of aan te vullen.

3.9 Gestanddoeningstermijn

De inschrijver dient zijn inschrijving 90 dagen vanaf de sluitingsdatum gestand te doen. De MRDH kan verzoeken deze termijn te verlengen; aan een zodanig verzoek kan geen aanspraak op de opdracht worden ontleend. Wordt een kort geding aanhangig gemaakt waardoor de definitieve gunning opschuift, dan wordt de gestanddoeningstermijn verlengd met het aantal dagen dat de vertraging beloopt.

3.10 Voorbehoud

De MRDH behoudt zich, zonder tot enige schadeplichtigheid gehouden te zijn (met uitzondering van het bepaalde in de Gids Proportionaliteit), in ieder geval het recht voor om de tijdsplanning te wijzigen (met uitzondering van wettelijke minimumtermijnen), de procedure geheel of gedeeltelijk op te schorten of te beëindigen zonder tot gunning over te gaan, en de aard en omvang van de opdracht aan te passen. Inschrijvers kunnen in dat geval geen aanspraak maken op enige (schade)vergoeding.

3.11 Klachten en geschillenbeslechting

Heeft de inschrijver een klacht over deze aanbesteding, dan kan deze schriftelijk en niet-anoniem worden ingediend bij het klachtenmeldpunt van de MRDH (info@psi-inkoop.nl) en, indien gewenst, bij de Commissie van Aanbestedingsexperts. Een klacht heeft geen opschortende werking en dient in een zo vroeg mogelijk stadium kenbaar te worden gemaakt.

Is de inschrijver het niet eens met het verloop of de uitkomst van de procedure, dan kan hij binnen 20 kalenderdagen na dagtekening van de (voorgenomen) gunningsbeslissing een kort geding aanhangig maken bij de voorzieningenrechter in Den Haag. Deze termijn is een vervaltermijn. Vóór de datum van definitieve gunning sluit de MRDH geen overeenkomst met de winnende inschrijver.

3.12 Contractvorm en looptijd

De opdracht wordt vormgegeven als een raamovereenkomst met één hoofdaannemer, die alle werkzaamheden (schoonmaak, sanitaire dienstverlening en glasbewassing) aanstuurt en factureert. De opdracht wordt als één perceel in de markt gezet; de schoonmaak, sanitaire dienstverlening en glasbewassing hangen operationeel zo nauw samen dat integrale uitvoering door één partij leidt tot kortere lijnen, één aanspreekpunt en lagere coördinatielasten.

Soort overeenkomst	Raamovereenkomst met één hoofdaannemer.
Contractlooptijd	2 jaar, met de mogelijkheid tot 2 maal 1 jaar verlenging.
Maximale raming	Circa € 600.000 (excl. btw) over de maximale looptijd van 4 jaar. Dit betreft een raming; de MRDH geeft geen afname- of volumegarantie.
Verlenging	Eenzijdig door de MRDH op te leggen, met een redelijke aankondigingstermijn vóór het einde van een contractperiode.
Implementatieperiode	1 maand vóór de ingangsdatum.
Ingangsdatum	1 januari 2027 (nieuwe opdrachtnemer volledig operationeel).

Tabel 4: Uitgangspunten overeenkomst

3.13 Wachtkamerconstructie

De MRDH is voornemens om, naast het contracteren van de winnende inschrijver, een wachtkamerovereenkomst te sluiten met de als tweede geëindigde inschrijver. Deze wordt ingezet indien de gecontracteerde opdrachtnemer niet meer aan de contractverplichtingen voldoet en de overeenkomst na een hersteltermijn wegens wanprestatie wordt ontbonden. De MRDH geeft geen garantie dat de wachtkamerovereenkomst daadwerkelijk wordt ingezet. De inschrijver waarmee een wachtkamerovereenkomst wordt gesloten, dient bij inzet binnen drie maanden na ontbinding

volledig operationeel te kunnen zijn. Inschrijvers die niet aan een wachtkamerconstructie willen meewerken, maken dit kenbaar in een aanbiedingsbrief; dit sluit hen niet uit van de gunningsfase.

3.14 Beoordelingsproces

Alle door de inschrijver verstrekte informatie kan door de MRDH worden gecontroleerd. Het verstrekken van onjuiste gegevens of het niet, of te laat, verstrekken of laten controleren van gegevens kan leiden tot uitsluiting. De MRDH beoordeelt de inschrijving in de volgende stappen:

1. toets op de gestelde voorwaarden, eisen en geschiktheidscriteria (hoofdstuk 4);
2. beoordeling van de inschrijving aan de hand van de gunningscriteria (hoofdstuk 5);
3. verificatie en screening van de voor gunning in aanmerking komende inschrijver.

3.15 Inkoopvoorwaarden

Op deze opdracht zijn de Algemene Rijks(inkoop)voorwaarden van toepassing. De algemene voorwaarden kunt u vinden op <https://mrdh.nl/inkoop-aanbestedingbeleid-mrdh>. De MRDH verwerpt hierbij expliciet de eventueel door de inschrijver van toepassing verklaarde voorwaarden. De inschrijver conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de bij de aanbestedingsdocumenten gevoegde (concept)raamovereenkomst.

4. Geschiktheidscriteria

De inschrijver dient te voldoen aan alle in dit hoofdstuk beschreven criteria. Wordt aan een of meer van de criteria niet voldaan, dan volgt uitsluiting vóór de gunningsfase. De criteria betreffen de uitsluitingsgronden en de geschiktheidseisen.

4.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Op grond van de Aanbestedingswet 2012 geldt de verplichting om het UEA te hanteren. De inschrijver vult de (digitale) UEA volledig en naar waarheid in. Door rechtsgeldige ondertekening van de UEA verklaart de inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle bepalingen in de aanbestedingsdocumenten, inclusief de bijlagen, en te voldoen aan de gestelde uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen. Bij inschrijving in combinatie, met onderaannemers of met een beroep op de bekwaamheid van derden, dient ieder van hen een eigen UEA in te vullen.

4.2 Uitsluitingsgronden

Op deze aanbesteding zijn alle dwingende uitsluitingsgronden van artikel 2.86 Aanbestedingswet 2012 van toepassing. Daarnaast is een proportionele set facultatieve uitsluitingsgronden (artikel 2.87 Aw) van toepassing, waaronder in elk geval:

- ernstige beroepsfout;
- faillissement of surseance van betaling (insolventie);
- schending van verplichtingen op het gebied van milieu-, sociaal- en arbeidsrecht;
- aanzienlijke of voortdurende tekortkomingen bij een eerdere overheidsopdracht.

Indien een uitsluitingsgrond van toepassing is, wordt de inschrijver uitgesloten, tenzij deze een grondige en onderbouwde toelichting (zelfreiniging) heeft opgenomen op grond waarvan de MRDH besluit de inschrijver toe te laten. De uitsluitingsgronden gelden voor iedere deelnemer in een samenwerkingsverband.

4.3 Financiële en economische draagkracht

De MRDH contracteert alleen opdrachtnemers die financieel voldoende stabiel zijn om de opdracht onder de gestelde condities uit te voeren.

Verzekering.

Uw organisatie is adequaat verzekerd tegen wettelijke aansprakelijkheid met een minimale dekking van € 250.000,00 per gebeurtenis is, met een maximum van € 1.000.000,00 per jaar, waarbij deze minimale bedrag niet beïnvloed worden door de hoogte van het eigen risico en het niet uitsluiten van de van toepassing zijnde voorwaarden.

Wij kunnen na de mededeling van de gunningsbeslissing verlangen dat de inschrijver binnen 7 werkdagen (gerekend vanaf dagtekening van de mededeling) een kopie van de lopende polis van verzekering of verklaring van de verzekeringsmaatschappij overlegt, waarin de dekking is aangegeven met betrekking tot de wettelijke aansprakelijkheid.

In geval van een Combinatie dient de adequate verzekering betrekking te hebben op de Combinatie, het is hierbij niet noodzakelijk dat een combinant als combinatie verzekerd is, op voorwaarde dat de afzonderlijke partijen aan het samenwerkingsverband wel zoals geëist verzekerd zijn.

Continuïteit / bankverklaring.

De MRDH kan een bankverklaring verlangen waarin de bank verklaart dat er redelijkerwijs geen gerede twijfel bestaat over de continuïteit van de inschrijver.

4.4 Technische en beroepsbekwaamheid (referenties)

De inschrijver toont zijn beroepsbekwaamheid aan door per hieronder genoemde kerncompetentie één referentieopdracht in te dienen via het model in Bijlage "Referenties". Worden geen (geldige) referenties overgelegd of tonen deze de kerncompetentie(s) niet aan, dan voldoet de inschrijving niet en wordt zij terzijde gelegd.

Kerncompetentie 1 – Regulier en periodiek schoonmaakonderhoud in kantoren. De inschrijver heeft in de afgelopen 3 jaar ten minste één opdracht bij een vergelijkbare organisatie naar tevredenheid uitgevoerd, met een omvang van ten minste 1.580 m² vloeroppervlakte.

Kerncompetentie 2 – Glasbewassing kantoorgebouw. De inschrijver heeft in de afgelopen 3 jaar ten minste één opdracht bij een vergelijkbare organisatie naar tevredenheid uitgevoerd, met een omvang van ten minste 300 m² glas.

Nadere eisen aan de referenties: per kerncompetentie maximaal één referentieproject; één referentieproject mag voor meerdere kerncompetenties worden gebruikt; de referentie is uitgevoerd in de afgelopen 3 jaar gerekend vanaf de sluitingsdatum; en de uitwerking is zodanig dat duidelijk blijkt dat en hoe aan de competentie wordt voldaan. De MRDH behoudt zich het recht voor de referentie zonder tussenkomst van de inschrijver te verifiëren.

4.5 Certificering en branchevereisten

De inschrijver beschikt over de volgende, op de sluitingsdatum geldige erkenningen (na gunning te overleggen):

- een kwaliteitsmanagementsysteem (ISO 9001 of gelijkwaardig), afgegeven door een onafhankelijke instantie;
- aansluiting bij een branchevereniging in de schoonmaakbranche: een geldig certificaat van Schoonmakend Nederland of SIEV;
- een milieuzorgsysteem (NEN-EN-ISO 14001 of gelijkwaardig), afgegeven door een onafhankelijke instantie.

De inschrijver voert de opdracht uit conform de cao Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf en de overige geldende wet- en regelgeving.

4.6 Beroepsbevoegdheid

De inschrijver is ingeschreven in het beroeps- of handelsregister in de lidstaat waar hij is gevestigd. Een uittreksel uit het handelsregister dat op het moment van indienen niet ouder is dan zes maanden, kan worden verlangd.

4.7 Inzet van derden, combinaties en onderaanneming

Een onderneming mag zich slechts éénmaal aanmelden, zelfstandig of in combinatie. Om aan de geschiktheidseisen te voldoen mag de inschrijver zich beroepen op de draagkracht of bekwaamheid van derden, ongeacht de juridische aard van de banden met die derde; in dat geval vult iedere derde een eigen UEA in. Maakt de inschrijver gebruik van onderaanneming, dan geeft hij in de inschrijving aan welk deel van de opdracht door wie in onderaanneming wordt uitgevoerd.

4.8 Verificatie UEA en bewijsstukken

Uitsluitend van de voor gunning in aanmerking komende inschrijver worden in de bezwaarperiode de bewijsstukken opgevraagd. Deze dienen niet bij de inschrijving te worden gevoegd, maar binnen zeven kalenderdagen na een daartoe strekkend verzoek te worden verstrekt. Het gaat in ieder geval om (niet limitatief) een Gedragsverklaring Aanbesteden (niet ouder dan twee jaar), een verklaring van de Belastingdienst (niet ouder dan zes maanden), en de hierboven genoemde certificaten. Het niet tijdig kunnen overleggen van de bewijsstukken kan leiden tot uitsluiting.

5. Gunningscriteria

De opdracht wordt gegund aan de inschrijver die is geselecteerd op grond van het criterium economisch meest voordelige inschrijving, vastgesteld op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV).

5.1 Gunningsmethodiek BPKV

Bij het samenstellen van de BPKV bepaalt de MRDH per opdracht welke criteria naast de prijs meewegen. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen:

- objectieve criteria: criteria waarbij de inschrijver met zijn antwoord zelf bepaalt welke score wordt toegekend;
- subjectieve criteria: criteria waarvoor de inschrijver informatie aanlevert die wordt beoordeeld door een beoordelingsteam, op basis van diens specifieke kennis en expertise.

De opdracht wordt gegund op basis van de BPKV door middel van de “prijs min-max verhoudingsmethode”. De prijs wordt daarbij niet relatief vergeleken: de inschrijver bepaalt zelf de score die hij voor zijn prijs verdient door dichterbij de bodemprijs aan te bieden.

Bij deze methode wordt gewerkt met een waardering voor de inschrijvingsprijs en voor de verschillende kwaliteitsaspecten. Deze waardering en de weging daarvan zijn vooraf vastgesteld door de projectgroep, waarbij de volgende afwegingen zijn gemaakt: de juiste verhouding tussen prijs en kwaliteit, en het belang van de onderlinge kwaliteitsaspecten voor het slagen van deze opdracht.

De onderstaande gunningscriteria maken deel uit van de inschrijving en bepalen gezamenlijk de prijs-kwaliteitverhouding:

Gunningscriterium	Onderdeel	Maximale score
1. Prijs	Inschrijvingsprijs	30 punten
2. Kwaliteit	plan van aanpak:	
2.1	Dienstverlening, flexibiliteit en pro-activiteit	21 punten
2.2	Kwaliteitsborging, controle en duurzaamheid	21 punten
2.3	contractovername en implementatie	28 punten
Totaal		100 punten

Tabel 5: Gunningscriteria en puntenverdeling

5.2 Inschrijvingsprijs

Voor de prijsopgave dient het volledige prijsblad te worden ingevuld en via TenderNed te worden ingediend. In het prijsblad is per regel aangegeven wat dient te worden aangeboden. De som van de verschillende prijscomponenten levert de totale inschrijvingsprijs op, voor de totale looptijd inclusief de mogelijke verlengingen.

Bij de prijssamenstelling gelden de volgende voorwaarden:

- de inschrijvingsprijs is gebaseerd op de beschrijving van de opdracht en de daarin vermelde taken uit hoofdstuk 2 en op alle eisen uit het Programma van Eisen zoals opgenomen in de door de inschrijver ingevulde conformiteitenlijst;
- de aangeboden prijzen en tarieven zijn all-in en vast en bevatten alle logischerwijs tot de opdracht behorende onderdelen en de toezeggingen uit de plannen van aanpak;
- alle prijzen en tarieven zijn op basis van prijspeil 2027 en zijn in ieder geval vast tot 31-12-2027;
- indexering is mogelijk conform de voorwaarden uit de overeenkomst (zie bijlage 4).

5.2.1 Manipulatieve of strategische inschrijving

Een manipulatieve, irreële of strategische inschrijving is nimmer toegestaan. De grens tussen een strategische en een manipulatieve inschrijving is niet in het algemeen te trekken; dit wordt van geval tot geval beoordeeld. De inschrijver wordt verzocht in ieder geval binnen de gestelde prijsrandvoorwaarden te blijven.

Manipulatief. Van een manipulatieve inschrijving is sprake wanneer de inschrijving het beoordelingsmechanisme geweld aandoet, dat wil zeggen wanneer de bedoeling van de beoordelingssystematiek wordt verstoord – bijvoorbeeld door kennelijke aannames die aan de systematiek ten grondslag liggen te veronachtzamen of voorbij te gaan aan het doel dat de MRDH met de beoordeling van het gunningscriterium voor ogen heeft. In dat geval wordt de inschrijving als ongeldig aangemerkt en uitgesloten van verdere deelname. Bij een vermoeden van manipulatie wordt de inschrijver gevraagd aan te tonen dat de inschrijving serieus en niet manipulatief is. Op basis van die argumentatie besluit de MRDH of de inschrijving manipulatief en ongeldig wordt verklaard; een beroep op herstel van gebreken is in dat geval niet mogelijk.

Strategisch inschrijven. Bestaat bij een prijsonderdeel het vermoeden van een strategische prijs, dan wordt dit prijsonderdeel kritisch beoordeeld in relatie tot de prijzen van de overige inschrijvers. De opvallende prijs wordt getoetst aan de gemiddelde prijs van de overige inschrijvers. Ligt de individuele prijs meer dan 25% lager dan dat gemiddelde, dan wordt de aanbidding in eerste instantie beschouwd als een strategische prijs, wat kan leiden tot uitsluiting. De inschrijver wordt in dat geval uitgenodigd zijn prijs en prijsstelling te onderbouwen. Wordt deze onderbouwing door de inkoopadviseur en het beoordelingsteam als ongeloofwaardig bestempeld, dan wordt de inschrijving afgewezen.

5.2.2 Score van de prijs

Ten behoeve van deze opdracht is een prijsrange ingesteld met een budgetplafond van € 400.000,00 per jaar en een bodemprijs van € 350.000,00.

- Een inschrijving met een inschrijvingsprijs gelijk aan de bodemprijs ontvangt de maximale score van 30 punten. Een inschrijver met een inschrijvingsprijs *lager* dan de bodemprijs wordt – mits niet als manipulatief of strategisch bestempeld – niet afgewezen, maar ontvangt eveneens de maximale score van 30 punten.
- Een inschrijving met een inschrijvingsprijs gelijk aan het budgetplafond ontvangt 0 punten. Een inschrijving met een inschrijvingsprijs *hóger* dan het budgetplafond wordt afgewezen.
- Ligt de inschrijvingsprijs tussen de bodemprijs en het budgetplafond, dan wordt een score naar rato toegekend volgens onderstaande formule.

$$\text{Uw score} = (\text{budgetplafond} - \text{uw inschrijvingsprijs}) \div ((\text{budgetplafond} - \text{bodemprijs}) \div \text{maximale score } 30)$$

Rekenvoorbeeld.

Inschrijver	Inschrijvingsprijs (fictief)	Berekening	Score prijs
A	€ 355.000	$(400.000 - 355.000) \div ((400.000 - 350.000) \div 30)$	27,00
B	€ 380.000	$(400.000 - 380.000) \div ((400.000 - 350.000) \div 30)$	12,00
C	€ 399.000	$(400.000 - 399.000) \div ((400.000 - 350.000) \div 30)$	0,60

Tabel 6: Rekenvoorbeeld prijsscore (fictieve bedragen, uitgaande van een bodemprijs van € 400.000 en een budgetplafond van € 750.000)

5.3 Kwaliteit

Voor de subjectieve kwaliteitscriteria beschrijft de inschrijver zijn toegevoegde waarde voor de uitvoering van de opdracht in een plan van aanpak. Om de kwaliteit te kunnen beoordelen, dient per vraag een separaat antwoord te worden geüpload. De informatie dient SMART te zijn geformuleerd: Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden.

Let op: in de beantwoording wordt geen enkele vorm van prijs of verwijzing naar een financiële waarde geaccepteerd, op straffe van uitsluiting.

In de beantwoording beschrijft de inschrijver duidelijk hoe hij invulling geeft aan de opdracht, vanaf het moment dat de opdracht is gegund en de overeenkomst is ondertekend. Het gaat daarbij om een praktische beschrijving, met als doel een soepele start van de overeenkomst te realiseren. Belangrijk is in ieder geval dat de organisatie van de MRDH wordt ontzorgd, met zo min mogelijk verstoringen gedurende de looptijd van de overeenkomst.

Omvang. Ieder plan van aanpak dient te worden uitgewerkt op het maximaal genoemde aantal pagina's A4, lettertype ten minste 10 punten en regelafstand ten minste enkel. Dit betreft geschreven tekst inclusief afbeeldingen en dergelijke, waarbij de titelpagina en de inhoudsopgave niet meetellen. **Indien meer tekst wordt gebruikt, worden alleen de eerste 3 pagina's geschreven tekst gelezen en beoordeeld.**

5.3.1 Dienstverlening, flexibiliteit en pro-activiteit (maximaal 21 punten)

De MRDH zoekt een opdrachtnemer die gedurende de gehele looptijd een constante kwaliteit levert, flexibel inspeelt op wijzigingen en actief bijdraagt aan het verbeteren van de dienstverlening.

Beschrijf in maximaal 3 pagina's A4 hoe uw organisatie invulling geeft aan de dagelijkse dienstverlening en samenwerking met de MRDH.

Ga daarbij minimaal in op:

- de wijze waarop u invulling geeft aan dag schoonmaak in een kantooromgeving;
- de wijze waarop u zorgt voor een positieve schoonmaakbeleving bij medewerkers en bezoekers;

- de inzet van één vaste medewerker en de borging van continuïteit bij ziekte, verlof en verloop;
- de omgang met calamiteiten, piekbelasting en onverwachte situaties;
- de wijze waarop u actief verbetervoorstellen signaleert en bespreekt met de MRDH;
- de rol, bereikbaarheid en bevoegdheden van de objectleider.

Beoordeling

De beoordeling vindt plaats op:

- mate waarin de aanpak aansluit op de doelstellingen van de MRDH;
- concreetheid en uitvoerbaarheid van de beschreven maatregelen;
- kwaliteit van de voorgestelde continuïteitsborging;
- mate van ontzorging van de MRDH;
- toegevoegde waarde ten opzichte van de minimumeisen.

5.3.2 Kwaliteitsborging, controle en duurzaamheid (maximaal 21 punten)

De MRDH hecht belang aan aantoonbare kwaliteit, continue verbetering en duurzame uitvoering van de dienstverlening.

Beschrijf in maximaal 3 pagina's A4:

- hoe de kwaliteit structureel wordt gemeten, bewaakt en verbeterd;
- welke KPI's u voorstelt en hoe hierover wordt gerapporteerd;
- hoe klachten worden geregistreerd, opgevolgd en geëvalueerd;
- welke duurzaamheidsmaatregelen tijdens de uitvoering worden toegepast;
- hoe duurzame middelen, materialen, verpakkingen en transport worden ingezet;
- hoe u medewerkers betreft bij kwaliteitsverbetering en duurzaamheid.

Beoordeling

De beoordeling vindt plaats op:

- meetbaarheid van de voorgestelde kwaliteitsborging;
- haalbaarheid en realiteitsgehalte van de KPI's;
- effectiviteit van het klachtenproces;
- concrete duurzaamheidsresultaten en doelstellingen;
- aantoonbare meerwaarde voor MRDH.

5.3.3 Contractovername en implementatie (maximaal 28 punten)

De MRDH hecht groot belang aan een zorgvuldige contractovername en een verstoringvrije start van de dienstverlening per 1 januari 2027. Beschrijf in een plan van aanpak hoe u de overgang van de huidige leverancier organiseert en hoe u de implementatie uitvoert.

Ga daarbij minimaal in op:

- de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de contractwisseling conform de cao Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf;
- de wijze waarop de kennis, ervaring en continuïteit van de huidige dienstverlening worden geborgd;

- de wijze waarop u de huidige schoonmaakmedewerker benadert en begeleidt bij een eventuele overgang naar uw organisatie;
- de implementatieplanning inclusief mijlpalen, verantwoordelijkheden en overlegmomenten;
- de uitvoering van de nulmeting;
- de wijze waarop risico's tijdens de overgang worden beheerst;
- de maatregelen die worden getroffen om een verstoringenvrije dienstverlening vanaf 1 januari 2027 te garanderen.

Beoordeling

Bij de beoordeling wordt onder meer gekeken naar:

- de mate waarin continuïteit van de dienstverlening wordt geborgd;
- de kwaliteit en realiteitswaarde van de implementatieplanning;
- de aandacht voor kennisbehoud en overdracht;
- de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de overgang van de huidige medewerker;
- de kwaliteit van de risicoanalyse en beheersmaatregelen;
- de mate waarin de aanpak zekerheid biedt op een naadloze ingebruikname per 1 januari 2027.

5.4 Beoordelingsmethodiek

Een beoordelingsteam, bestaande uit medewerkers die betrokken zijn bij het schoonmaakonderhoud en de beleving ervan, kent afzonderlijk van elkaar punten toe. Daarbij wordt de volgende waarderingsschaal gehanteerd:

Score	Beoordeling	% van de gewogen score
A	Uitstekend. De inschrijver beschrijft een aanpak die: • uitstekend aansluit op de doelstellingen van de MRDH; • volledig, concreet en SMART is uitgewerkt; • alle gevraagde onderdelen volledig behandelt; • relevante risico's inzichtelijk maakt en voorziet van overtuigende beheersmaatregelen; • de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening aantoonbaar borgt; • duidelijke en direct toepasbare meerwaarde biedt ten opzichte van de gestelde eisen. Kenmerk: De aanpak geeft maximaal vertrouwen in een succesvolle uitvoering van de opdracht en biedt aantoonbare ruime (> 3) meerwaarde voor de MRDH.	100%
B	Goed. De inschrijver beschrijft een aanpak die: • goed aansluit op de doelstellingen van de MRDH; • concreet en voldoende SMART is uitgewerkt; • alle gevraagde onderdelen behandelt;	75%

Score	Beoordeling	% van de gewogen score
	- relevante risico's benoemt en voorziet van passende beheersmaatregelen; - de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening voldoende borgt; - aantoonbare meerwaarde biedt ten opzichte van de gestelde eisen. Kenmerk: De aanpak geeft veel vertrouwen in een goede uitvoering van de opdracht en bevat een enkele (1-2) meerwaarde voor de MRDH.	
C	Voldoende. De inschrijver beschrijft een aanpak die: - aansluit op de doelstellingen van de MRDH; - voldoende concreet is uitgewerkt; - de gevraagde onderdelen behandelt; - in algemene zin aandacht besteedt aan risico's en beheersmaatregelen; - aannemelijk maakt dat de dienstverlening overeenkomstig de gestelde eisen kan worden uitgevoerd. Kenmerk: De aanpak is uitvoerbaar en geeft voldoende vertrouwen in een goede uitvoering van de opdracht, maar onderscheidt zich niet of nauwelijks van hetgeen minimaal wordt verwacht.	50%
D	Matig. De inschrijver beschrijft een aanpak die: - slechts gedeeltelijk aansluit op de doelstellingen van de MRDH; - onvoldoende concreet of onvoldoende SMART is uitgewerkt; - één of meer gevraagde onderdelen beperkt behandelt; - belangrijke risico's onvoldoende adresseert; - onzekerheid laat bestaan over de uitvoering of borging. Kenmerk: De aanpak lijkt uitvoerbaar, maar de MRDH moet aannames doen of houdt substantiële twijfels over de daadwerkelijke uitvoering.	25%
E	Onvoldoende. De inschrijver beschrijft een aanpak die: - onvoldoende aansluit op de doelstellingen van de MRDH; - onvolledig of onvoldoende concreet is uitgewerkt; - één of meer essentiële onderdelen niet behandelt; - belangrijke risico's niet of nauwelijks adresseert; - onvoldoende vertrouwen geeft in een succesvolle uitvoering van de opdracht. Kenmerk:	0%

Score	Beoordeling	% van de gewogen score
	De aanpak maakt onvoldoende aannemelijk dat de dienstverlening overeenkomstig de eisen en doelstellingen van de MRDH kan worden uitgevoerd.	
KO	Geen beantwoording, zonder een duidelijke toelichting waarom dit niet is gebeurd.	Knock-out

Tabel 7: Waarderingschaal subjectieve kwaliteit

De beantwoording wordt per onderwerp beoordeeld op de mate van ambitie, de realiseerbaarheid van de meerwaarde, de borging van de continuïteit en de kwaliteit van de toezeggingen (KPI's). Iedere beoordelaar begint met een individuele beoordeling, uitgaande van de eigen kennis en beleving van schoonmaakonderhoud: op basis van eigen kennis en ervaring over het nut en de bruikbaarheid van de meerwaarde in de eigen werkzaamheden wordt een score met motivatie gegeven. Vervolgens worden de individuele scores in een plenair overleg besproken, om per onderwerp een consensusscore toe te kennen.

De door het beoordelingsteam gegeven punten worden vermenigvuldigd met de weegfactor die bij dat onderdeel hoort. De som van de gewogen scores levert de score voor de kwaliteit op.

5.5 Beste prijs-kwaliteitverhouding

Pas na het definitief vaststellen van de scores van alle kwalitatieve gunningscriteria worden de aangeboden prijzen geopend, zodat de prijsaanbieding niet van invloed is op de individuele kwaliteitsbeoordeling. Daarbij worden de aangeboden prijzen getotaliseerd naar de looptijd inclusief de mogelijke verlengingen, waardoor de inschrijvingsprijs ontstaat. Na het openen van de prijzen wordt de rangorde bepaald.

De som van de kwaliteitsscore wordt opgeteld bij de score van de prijs. De inschrijving met de hoogste totaalscore is de winnaar van de aanbesteding op basis van de BPKV.

5.6 Gelijke score

Indien twee of meer inschrijvers een gelijke totaalscore behalen, wordt gegund aan de inschrijver met de hoogste beoordeling voor kwaliteit. Scoren de inschrijvingen ook dan nog gelijk, dan beslist loting aan wie van hen de opdracht wordt gegund. De betreffende inschrijvers worden tijdig op de hoogte gesteld van het feit dat er een loting plaatsvindt, waar en wanneer deze plaatsvindt en door wie de loting wordt voltrokken. De betreffende inschrijvers zijn bevoegd daarbij in persoon of bij gemachtigde aanwezig te zijn.

5.7 Gunning

Nadat de complete beoordeling is afgerond, neemt de MRDH een gunningsbesluit. De raamovereenkomst wordt gegund aan de inschrijver wiens inschrijving in zijn geheel voldoet en die is geselecteerd op grond van de beste prijs-kwaliteitverhouding. Deze inschrijver wordt over het gunningsbesluit geïnformeerd in de vorm van een voorgenomen gunning. Voor de opdracht komt alleen die inschrijver in aanmerking die zowel op de dag van aanbesteding als op de dag van gunning voldoet aan de eisen die in de aanbestedingsdocumenten zijn vermeld.

Gelijktijdig met het bekendmaken van het gunningsbesluit worden de afgewezen inschrijvers van die beslissing in kennis gesteld via een bericht op TenderNed, onder vermelding van een (kwalitatieve) motivering.

Iedere afgewezen inschrijver heeft de mogelijkheid om binnen een periode van 20 kalenderdagen na dagtekening van dit bericht een kort geding aan te spannen tegen de gunningsbeslissing. Deze termijn betreft een vervaltermijn. Indien binnen deze termijn een kort geding wordt aangespannen, wordt de gunningsbeslissing opgeschort totdat in kort geding vonnis is gewezen. Bezwaren dienen te worden voorgelegd aan de voorzieningenrechter in Den Haag.

Definitieve gunning vindt plaats na ondertekening van de overeenkomst. Blijkt bij verificatie dat de beoogde inschrijver niet voldoet, dan wordt de inschrijving terzijde gelegd en wordt de eerstvolgende inschrijver in de rangorde benaderd.