



DE BESTE WAAR VOOR ZIJN GELD KIEZEN

EEN GIDS VOOR PRIVÉ- EN
OVERHEIDSORGANISATIES DIE
SCHOONMAAKDIENSTEN
UITBESTEDEN



DE BESTE WAAR VOOR ZIJN GELD KIEZEN

EEN GIDS VOOR PRIVÉ- EN OVERHEIDSORGANISATIES DIE
SCHOONMAAKDIENSTEN UITBESTEDEN

DEZE GIDS WERD GEREALISEERD
MET DE FINANCIËLE STEUN VAN
DE EUROPESE COMMISSIE



INHOUDSTABEL

KORTE SAMENVATTING	6
BELANG VAN DE SCHOONMAAKSECTOR VOOR DE EUROPESE ECONOMIE	7
INLEIDING	8
WAAROM WERD DEZE GIDS GEÛPDATET?	9
DEEL 1: WAAROM KIEZEN VOOR DE BESTE WAARDE?	11
DEEL 2: DE EUROPESE WETGEVING BETREFFENDE OPENBARE AANBESTEDINGEN BEGRIJPEN EN AANBEVELINGEN VAN DE SOCIALE PARTNERS	12
Algemene bepalingen	13
Uitsluitingscriteria	14
Selectiecriteria	15
Toewijzingscriteria	16
DEEL 3: DE BESTE WAARDE REALISEREN VOOR UW SCHOONMAAKDIENSTEN	17
Inleiding	17
Een degelijke openbare aanbesteding uitschrijven	18
Vragenlijst voor kopers die hun schoonmaakbehoeften willen omschrijven	19
Prijs- en kostberekeningen	20
Schoonmaakpersoneel	21
Contractbeheer en operationele planning	23
Contractinfrastructuur	26
DEEL 4: RICHTLIJNEN VOOR EVALUATIE EN INTERACTIEVE TOOL	27
STAP 1 – Selectie van ondernemingen die een hoogstaande dienstverlening aanbieden	28
STAP 2 – Vastleggen van het relatieve belang van de prijs	30
STAP 3 – Bepaling van het belang dat wordt gehecht aan de verschillende categorieën op basis van criteria op het vlak van technische verdiensten met betrekking tot de uit te voeren taken	30
STAP 4 - Verlenen van prioriteit aan toewijzingscriteria op basis van de technische verdiensten	32
STAP 5 – Vermelding van de selectie-/toewijzingscriteria in de kennisgeving van de openbare aanbesteding	33
STAP 6 - Evaluatiekader waarmee de dienstverlener met de 'beste waarde' kan worden geselecteerd	35
WERKBOEK – EVALUATIETABELLEN	40
Uitsluitingsfase - beoordelingsblad	40
Selectiefase - beoordelingsbladen	41
Toewijzingsfase – beoordelingsbladen	43
TERMINOLOGIE EN DEFINITIES	46

KORTE SAMENVATTING

Deze gids werd opgesteld door de European Federation of Cleaning Industries (EFCI) en UNI Europa met de financiële steun van de Europese Commissie. Deze gids is bedoeld om kopers bij een aanbesteding te helpen om de juiste keuze te maken door hen te **wijzen op de voordelen van het kiezen voor een hoogstaande dienstverlening**.

Doordat deze gids gemeenschappelijk werd opgesteld door **de Europese sociale partners in de schoonmaakindustrie**, biedt hij een **unieke benadering voor de selectie van de beste waarde** op basis van de ervaring die in de schoonmaaksector werd opgedaan. Om die reden stelt deze gids dat de schoonmaaksector in dit proces als een partner moet worden gezien.

Met deze gids willen de sociale partners lezers een methode aanreiken waarmee ze kwaliteit en sociale aspecten in hun aanbestedingsprocedure kunnen opnemen en meten. Terwijl de kwaliteit van de schoonmaakdiensten wordt bepaald door de technische verdiensten en de beroepsbekwaamheid, omvatten sociale aspecten de naleving van collectieve arbeidsovereenkomsten en de aanbidding van goede werkomstandigheden. Zowel de kwaliteit als de sociale aspecten vormen de twee zijden van dezelfde medaille. Als hiermee geen rekening wordt gehouden, wordt de deur wagenwijd opengezet voor oneerlijke concurrentie tussen ondernemingen en sociale dumping van werknemers. Schoonmaken is een bijzonder arbeidsintensieve dienstverlening, waarbij de loonkosten ongeveer 85 % van de kostprijs vertegenwoordigen. De sociale partners willen daarom heel duidelijk stellen dat contracten puur op prijs of kostprijs toewijzen automatisch leidt tot een lagere kwaliteit van het werk en onwettige praktijken.

Deze gebruiksvriendelijke gids is in verschillende afzonderlijke delen onderverdeeld. De korte samenvatting bij het begin van elk deel biedt telkens een duidelijk overzicht van de inhoud die u op de volgende pagina's zult vinden. Om zijn rol als referentietool om de beste waarde te selecteren volop te kunnen spelen, omvat de gids de volgende aspecten:

Deel 1: In dit deel vindt u een inleiding tot het begrip beste waarde en meer uitleg over de reden waarom dit belangrijk is voor de koper. Met het concept 'beste waarde' streven we ernaar om een systeem in te voeren waarin verschillende elementen in verband met de kwaliteit van de dienstverlening worden gewaardeerd en afgewogen tegen de prijs, zodat het aanbod kan worden gekozen dat het best inspelt op de specifieke behoeften en voorkeuren van de koper en dat bijgevolg het economisch meest voordelige aanbod is.

In dit deel worden ook de risico's geschetst waaraan de kopers zich blootstellen als ze opteren voor een schoonmaakbedrijf dat geen hoogstaande diensten verleent - vaak is dit het schoonmaakbedrijf met de laagste prijs.

Deel 2: De Europese Unie heeft de afgelopen jaren een uitgebreid wettelijk kader gecreëerd met betrekking tot overheidsopdrachten. Het belangrijkste wettelijke hulpmiddel in dit verband is de [Europese Richtlijn betreffende het plaatsen van overheidsopdrachten](#) (2014/24/EU). Dit deel schetst de inhoud van de recentste Europese regels met betrekking tot overheidsopdrachten en

procedures die relevant zijn voor de schoonmaaksector. In dit deel vinden de lezers informatie over de uitsluitings-, de selectie- en de toewijzingscriteria.

In dit deel voegen we ook onze aanbevelingen toe in verband met onder meer de toepassing van de MEAT-criteria, de naleving van collectieve arbeidsovereenkomsten, het verwerpen van abnormaal lage prijzen of het vermijden van elektronische opties. Voor alle duidelijkheid worden onze aanbevelingen op een duidelijke manier gescheiden weergegeven van de wettelijk bindende elementen.

Deel 3: De kwaliteit van een schoonmaakdienst wordt voornamelijk door drie factoren bepaald: het personeel, het management en de gebruikte uitrusting. In dit deel proberen we kopers te helpen om tijdens de selectie- en toewijzingsprocedure voor schoonmaakopdrachten de juiste kwaliteitscriteria voor schoonmaakdiensten te herkennen en om contracten toe te kennen aan schoonmaakondernemingen.

In dit deel verlenen we daarom eerst advies over de manier waarop een degelijke openbare aanbesteding kan worden georganiseerd en de manier waarop de eigenlijke kosten van een dienst kunnen worden berekend. Vervolgens worden de criteria beschreven waarmee de capaciteiten van schoonmakers en de werkomstandigheden die hun ondernemingen hen bieden, worden geëvalueerd. Daarna wordt een overzicht gegeven van de selectiecriteria van een onderneming die de schoonmaakdiensten op een behoorlijke manier beheert en die infrastructuur gebruikt (bv. uitrusting en schoonmaakmateriaal) die aan de verwachtingen van de kopers voldoen.

Deel 4: In dit deel vinden kopers een gebruikersvriendelijke tool die hen kan helpen om hun behoeften voor schoonmaakdiensten duidelijker te omschrijven. De tool bestaat uit een gebruikersvriendelijk kader waarmee waarden/scores kunnen worden toegekend voor de verschillende criteria die voor de koper belangrijk zijn. De tool bezorgt de kopers een maximale autonomie bij de omschrijving van de kwaliteitscriteria die voor hen van bijzonder belang zijn en voor de privé-schoonmaakdiensten die moeten worden verleend. Hierbij wordt een procedure van zes stappen gevolgd:



BELANG VAN DE SCHOONMAAKSECTOR VOOR DE EUROPESE ECONOMIE (2014)

OMZET 1999-2014

Volgens een onderzoek van de EFCI tijdens 2016 boekten schoonmaakbedrijven in 2014 een totale omzet van 73,925 miljard € in de 20 Europese landen waar het onderzoek werd uitgevoerd. Dit resultaat ligt 14,5 % hoger dan twee jaar voordien. De afgelopen 24 jaar steeg de omzet in deze sector ieder jaar gemiddeld met 9,35 %.

OMZET PER LAND

Duitsland, Frankrijk, het VK, Italië en Spanje zijn de belangrijkste vijf nationale markten. Samen zijn zij goed voor ongeveer 72 % van de totale Europese omzet. Het relatieve belang van de Nederlandse, Zweedse en Deense markt bewijst dat de markt de afgelopen jaren organisch is gegroeid - een evolutie die voornamelijk toe te schrijven is aan outsourcing.

MARKTPENETRATIE

Prodor na trg je opredeljen kot delež globalnih storitev čiščenja, oddanih v izvajanje podjetjem, specializiranim za čiščenje, pri čemer se preostanek opravi interno. Prodor izvajalcev čiščenja na trg je v zadnjih letih stalno rasel in dosegeel približno 65 %. Poleg tega ta številka kaže, da interno čiščenje še vedno obsega približno 35 % trga čiščenja.

AANTAL ONDERNEMINGEN

Met marktpenetratie wordt het aandeel bedoeld van de globale schoonmaakdiensten die aan gespecialiseerde schoonmaakbedrijven worden uitbesteed in verhouding tot de activiteiten die intern worden uitgevoerd. De marktpenetratie van schoonmaakbedrijven is de afgelopen jaren continu blijven groeien tot op het huidige niveau van ongeveer 65 %. Dit betekent ook dat ongeveer 35 % van de schoonmaakmarkt nog steeds door interne medewerkers wordt uitgevoerd.

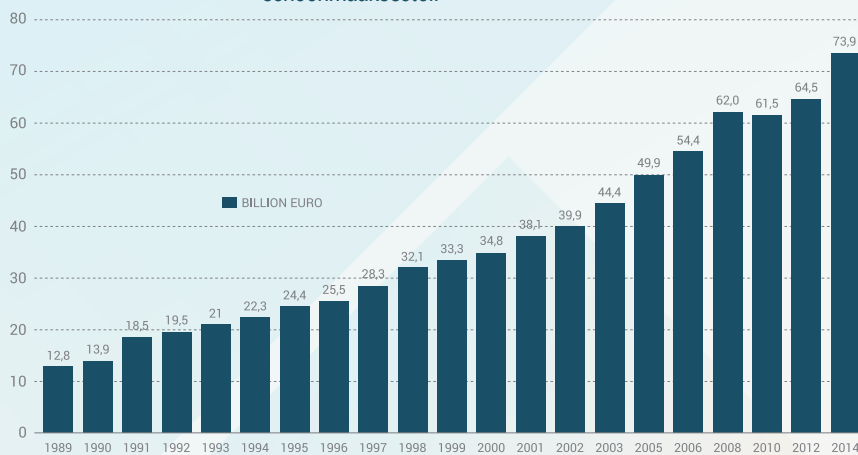
AANTAL WERKNEMERS

In 2014 werkten meer dan 3,39 miljoen mensen¹ in de schoonmaakindustrie (2 % meer dan in 2012). Aangezien schoonmaken een arbeidsintensieve activiteit is, betekent de hogere omzet van de sector ook dat de werkgelegenheid in de sector in heel Europa gestegen is. De afgelopen 24 jaar bedroeg de gemiddelde groei van de werkgelegenheid in deze sector 4,13 %.

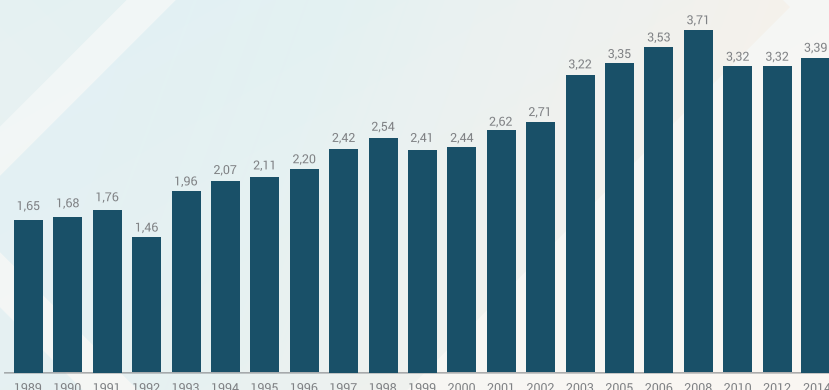
WERKORGANISATIE

Deeltijds werk² is nog steeds de vaakst voorkomende werkgelegenheidsvorm in deze sector. 66 % van alle werknemers werkt deeltijds. Hun aantal is sinds 2001 evenwel langzaam aan het dalen, daartegenover worden steeds meer voltijdse banen in de sector aangeboden. De gemiddelde arbeidsduur in de schoonmaaksector bedraagt 23 uur per week en vertoont een langzame stijging sinds 2001, toen er nog 19 uur per week werd gewerkt. Vrouwen vertegenwoordigen ten slotte 73 % van het totale aantal werknemers in de schoonmaaksector.

Omzet 1989-2014



Stijging werkgelegenheid (miljoen)



¹ De werkgelegenheidscijfers worden uitgedrukt "per hoofd" en niet in termen van "full-time equivalent"

² Ledere werkduur die korter is dan de definitie van voltijds werk die wettelijk of door collectieve arbeidsovereenkomsten wordt vastgelegd

INLEIDING

Deze gids is zowel voor overheids- als privé-kopers van schoonmaakdiensten in en buiten de EU bestemd. Hij is bedoeld om hen te helpen om een hoogstaande dienstverlening te kiezen. In de inleiding zetten we de belangrijkste doelstellingen van de gids op een rijtje en verklaren we waarom de gids werd geüpdatet. Daarnaast maken we duidelijk waarom het zo belangrijk is voor kopers om voor de beste waar voor hun geld te kiezen in de schoonmaaksector.



Op het einde van het document vindt u meer uitleg over de terminologie en definities die in deze gids worden gebruikt.

WIE ZIJN DE SOCIALE PARTNERS ACHTER DEZE GIDS?

De EFCl³ (European Federation of Cleaning Industries) werd in 1988 opgericht en is de overkoepelende organisatie van de representatieve nationale beroepsorganisaties in de schoonmaaksector. De EFCl is de bevoorrechte gesprekspartner van de Europese instellingen voor alle vragen in verband met de sector. De federatie wordt door de Europese Commissie als sociale partner erkend. In die hoedanigheid verdedigt ze de belangen van de werkgevers binnen het Sociaal Comité ten opzichte van zijn vakbondspartner UNI Europa.

Als Europese vakbond die 7 miljoen werknemers in deze sector vertegenwoordigt, spreekt UNI Europa⁴ voor de sectoren die de ruggengraat van het economische en sociale leven in Europa vormen. UNI Europa vertegenwoordigt vanuit haar hoofdkantoor in het hart van Brussel 272 nationale vakbonden in 50 landen uit de meest uiteenlopende vaardigheids- en dienstensectoren en verdedigt in die hoedanigheid ook de rechten van de werknemers in de schoonmaaksector overal in Europa.

DOELSTELLINGEN VAN DEZE GIDS

Met deze gids willen de EFCl en UNI Europa kopers van schoonmaakdiensten helpen om hun behoeften duidelijk te definiëren afhankelijk van de specifieke eigenschappen van hun gebouwen en de uit te voeren schoonmaaktaken.

De gids behandelt alle aspecten van aanbestedingen voor schoonmaakdiensten:

- Omschrijven van de behoeften van de kopers en hun gebouwen en hoe een kwalitatieve dienstverlening er voor hen zou uitzien.
- Opstellen van een aanbestedingsprocedure waarin deze kwaliteitselementen worden weerspiegeld.
- Vergelijken van inschrijvingen voor de aanbesteding met behulp van een praktische tool die in het kader van deze gids werd ontwikkeld, waarbij verschillende offertes kunnen worden geëvalueerd in vergelijking met de origineel geselecteerde kwaliteitscriteria.
- Evalueren van offertes met behulp van de geselecteerde kwaliteitscriteria en selecteren van de offerte met de hoogste kwaliteit tot op het moment dat het contract wordt ondertekend.

In deze gids vinden kopers ook een gebruikersvriendelijke tool (in het werkboek achterin deze gids), waarmee ze hun behoeften voor schoonmaakdiensten kunnen definiëren.

De tool bestaat uit een gebruikersvriendelijk kader waarmee waarden/scores kunnen worden toegekend voor de verschillende criteria die voor de koper belangrijk zijn.

Dit kader heeft als doel om de kopers een maximale autonomie te bezorgen bij de omschrijving van de kwaliteitscriteria die van bijzonder belang zijn voor hen en voor de privé-schoonmaakdiensten die moeten worden verleend.

Nadat de koper aan de verschillende criteria waarden heeft toegewezen, kan hij zijn eigen voorkeuren invoeren. Op die manier kan de koper een evenwicht instellen tussen kwaliteits- en prijselementen.

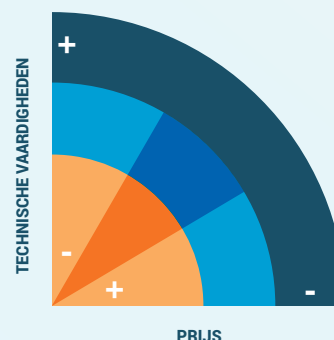
Met deze tool zou de koper met andere woorden in staat moeten zijn om schoonmaakbedrijven die de beste waar voor zijn geld bieden, kunnen definiëren, zoeken, identificeren en selecteren, waarbij het contract de kwaliteitscriteria weerspiegelt die oorspronkelijk door de koper aan de specifieke aanbesteding werden toegekend.

Deze gids kan daarom als initiële informatie- en opleidingstool worden gebruikt voor medewerkers die verantwoordelijk zijn voor de rekrutering. In de gids worden immers de technische verdienste- en kwaliteitscriteria geschetst die hen kunnen helpen om dienstverleners te identificeren die een hoogstaande service verlenen.

Bovendien kan deze gids handig zijn als referentietool voor kopers die bij hun aanbestedingen andere richtlijnen hanteren. Hiermee kunnen ze immers hun eigen evaluatiecriteria beoordelen ten opzichte van de methoden die in deze gids worden voorgesteld.



Deze gids kan ook worden gebruikt als hulpmiddel om na te gaan of aannemers tijdens de volledige looptijd van een overeenkomst hun verplichtingen nakomen. Hiermee kan de koper bijvoorbeeld controleren of de aannemers hun verbintenissen nakomen op het vlak van rekruteringsprocedures, kwaliteitsbewaking en opleidingen.



³ EFCl - www.efci.eu

⁴ UNI Europa - www.uni-europa.org

HOE U DEZE GIDS MOET GEBRUIKEN

Deze gids is bedoeld om als optiemenu te worden gebruikt. Geïnteresseerde kopers hoeven niet het hele document te lezen om de punten te vinden die voor hen het meest relevant zijn. Alle delen staan los van elkaar en kunnen worden gelezen afhankelijk van de belangstelling. In de inhoudstabel vindt de lezer onmiddellijk de meest relevante delen voor hem. Bovendien begint ieder deel met een korte samenvatting, waarmee de lezer een idee krijgt van de inhoud. Op die manier kan hij snel beslissen of dat deel al dan niet relevant is. Ten slotte worden in het hele document hyperlinks gebruikt, waardoor kopers die de elektronische versie van dit document lezen, gemakkelijk kunnen doorklikken naar de concepten en delen van hun keuze.

WAAROM WERD DEZE GIDS GEÛPDATEET?

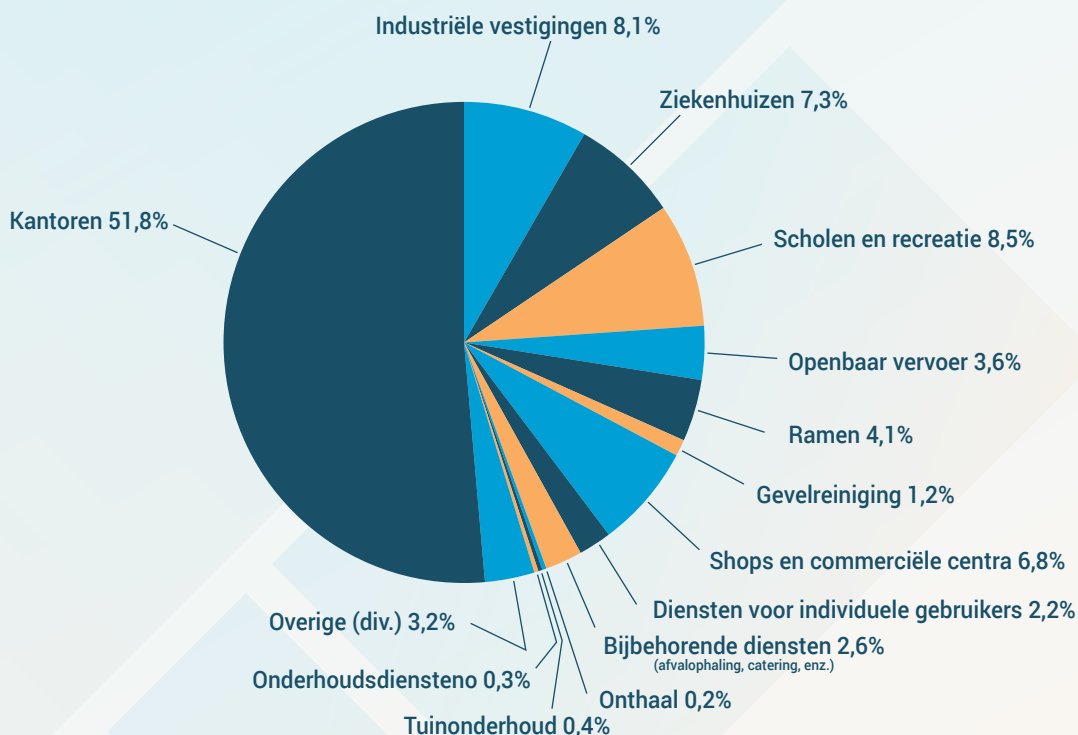
De eerste versie van deze gids werd in 2005 gepubliceerd. In 2016 werd hij geüpdatet, zodat recente ontwikkelingen in de schoonmaakindustrie, wijzigingen in de verwachtingen van de kopers en veranderingen in de Europese wetgeving betreffende overheidsopdrachten erin konden worden opgenomen. Bij de opstelling van de nieuwe versie hielden de auteurs ook rekening met de ervaring die sinds 2005 met het gebruik van de gids was opgedaan. In de gids wordt onder meer met de volgende essentiële veranderingen rekening gehouden:

SCHOONMAAKDIENSTEN UITBESTEDEN IS INTUSSEN DE NORM GEWORDEN

De afgelopen tien jaar is het uitbesteden van schoonmaakdiensten de norm geworden. Toch blijven (zowel de overheids- als de private) kopers verantwoordelijk voor de netheid en de hygiëne van hun gebouwen. Kopers moeten dan ook in staat zijn om de externe dienstverleners te vinden die een dienst verlenen die beantwoordt aan de verwachtingen van de gebruikers en de bezoekers van hun gebouwen.

DIVERSIFICATIE VAN DE ACTIVITEITEN

In het verleden deed men vooral voor kantoorgebouwen een beroep op schoonmaakbedrijven. Het schoonmaken van kantoren vertegenwoordigde in 2014 weliswaar nog de helft van de omzet in de sector, maar dat aandeel is langzaam aan het dalen. Geleidelijk aan wordt de schoonmaak van zelfs hooggespecialiseerde sites zoals ziekenhuizen en vestigingen in de voedings- en de hightechindustrie aan schoonmaakbedrijven toevertrouwd. Hoewel het schoonmaken van kantoren nog altijd het belangrijkste segment vormt, is het aandeel van deze activiteiten de afgelopen 20 jaar constant gedaald (van 67,6 % in 1995 tot 51,8 % in 2014). Gelijktijdig nam het aandeel van de gespecialiseerde dienstverlening in dezelfde periode constant toe (van 32,4 % tot 48,2 %).



ONTWIKKELINGEN IN DE SCHOONMAAKSECTOR

In absolute cijfers wordt de schoonmaakindustrie nog altijd in hoge mate gedomineerd door zeer kleine ondernemingen - 77 % van hen heeft minder dan 10 werknemers op de loonlijst staan. Anderzijds biedt slechts 1,39 % van het aantal ondernemingen werk aan meer dan 500 mensen, maar zij zijn samen wel goed voor bijna de helft van de omzet van de sector.

Schoonmaakbedrijven groeien steeds meer uit tot 'facility management'-ondernemingen. In die context kan een koper eventueel overwegen om te opteren voor een onderneming die als 'one-stop-shop' voor verschillende soorten diensten kan optreden.

In dezelfde geest stellen we vast dat multinationals liever met één enkele gesprekspartner in de gehele EU werken. Dit kan één enkel schoonmaakbedrijf of een netwerk van schoonmaakbedrijven zijn. Deze aanpak geniet de voorkeur bij kopers die in de hele EU willen kunnen rekenen op diensten van hetzelfde kwaliteitsniveau en die slechts één keer over de samenwerkingsvoorwaarden willen onderhandelen.

DIVERSE TYPES SCHOONMAAKCONTRACTEN

In het verleden waren de meeste contracten 'activity based'. Tegenwoordig evolueert men evenwel meer in de richting van flexibele 'resultaat gebaseerde' en 'gemengde' contracten. Hierdoor moeten kopers hun aanbestedingsdocumenten op een heel andere manier dan in het verleden opstellen en moeten ze de schoonmaakbedrijven zoveel mogelijk als partners beschouwen.

TECHNOLOGISCHE VOORUITGANG EN PRODUCTIVITEIT

Naarmate nieuwe schoonmaakmachines en de coördinatie van diensten beschikbaar werden en ondernemingen meer in opleidingen investeerden, steeg de productiviteit in de sector. Kopers kunnen tegenwoordig ook opteren voor ondernemingen die zeer efficiënte machines inzetten om hun opdrachten uit te voeren. In sommige landen is het schoonmaakpersoneel bijvoorbeeld uitgerust met 'connected' apparatuur die het coördinatieteam rechtstreeks op de hoogte houdt van de tijdstippen waarop de verschillende onderdelen van een gebouw werden schoongemaakt.

WIJZIGINGEN IN DE WETGEVING

Sinds april 2016 moeten de Lidstaten van de EU voor openbare aanbestedingen regels toepassen die in 2014 op EU-niveau werden goedgekeurd. In dit verband is het belangrijk om te weten dat de Europese Commissie ook horizontale richtlijnen uitwerkt voor de toepassing van de wetgeving betreffende overheidsopdrachten. Zo bestaat er een specifieke richtlijn voor overheidsinstellingen met de titel 'Buying Social: A Guide to Taking Account of Social Considerations in Public Procurement'⁵, die bijzonder relevant is voor de schoonmaaksector.

SCHOONMAKEN OVERDAG

De afgelopen tien jaar worden schoonmaaktaken steeds vaker tijdens de 'normale kantooruren' uitgevoerd. In hun gezamenlijke verklaring hierover⁶ benadrukken de EFCI en UNI-Europa de voordelen van schoonmaken overdag voor klanten, ondernemingen en werknemers en spreken ze hun steun uit voor ieder initiatief dat gericht is op een uitbreiding van dit soort dienstverlening. Schoonmaken overdag biedt immers veel meer kansen voor mensen die op zoek zijn naar een voltijdse baan, wat dan weer een positieve invloed heeft op de professionalisering van het vak (met bv. gemakkelijkere toegang tot een beroepsopleiding). Daarnaast heeft deze ontwikkeling een positieve invloed op de motivering en de erkenning van de werknemers (schoonmaken is niet langer een anonieme bezigheid) en op het evenwicht tussen het privéleven en het werk van de werknemers.

⁵ De editie van 2010 van 'Buying Social - A Guide to Taking Account of Social Considerations in Public Procurement' kunt u hier bekijken.

⁶ In maart 2007 goedgekeurd door de Europea Sectoral Social Dialogue Committee on Industrial Cleaning

DEEL 1: WAAROM KIEZEN VOOR DE BESTE WAARDE?

Dit deel vormt een inleiding tot het begrip beste waarde en geeft meer uitleg over de reden waarom dit belangrijk is voor de koper. Met het concept 'beste waarde' streven we ernaar om een systeem in te voeren waarin verschillende elementen in verband met de kwaliteit van de dienstverlening worden gewaardeerd en afgewogen tegen de prijs, zodat het aanbod kan worden gekozen dat het best inspeelt op de specifieke behoeften en voorkeuren van de koper en dat bijgevolg het economisch meest voordelige aanbod is. In deze rubriek worden ook de risico's geschetst waaraan de kopers zich blootstellen als ze opteren voor een privé schoonmaakbedrijf dat geen hoogstaande diensten verleent - vaak is dit het schoonmaakbedrijf met de laagste prijs.

In principe lijkt het evident waarom een koper voor de best mogelijke professionele dienstverlener zou kiezen om de hygiëne en de netheid van hun gebouwen te garanderen.

Wanneer hij een beroep doet op professionele schoonmaakbedrijven die een hoogstaande dienst verlenen, komt de koper niet alleen zijn wettelijke verplichtingen na met betrekking tot de gezondheid, de veiligheid en de hygiëne in zijn gebouwen, maar zorgt hij er ook voor dat de gebouwen er verzorgd bijliggen, zodat onderhoudskosten (bv. voor schilderwerken) tot een minimum kunnen worden beperkt.

Bovendien kunnen de gebruikers en de bezoekers in die omstandigheden van een hoogwaardige dienstverlening genieten. Schoonmaakbedrijven die een hoogstaande dienstverlening verzekeren, zorgen er ook voor dat de verzorgde indruk van de gebouwen een positieve invloed heeft op de perceptie van de dienstverlening door de koper.

Kortom, een samenwerking met gerespecteerde professionele schoonmaakbedrijven draagt bij tot de positieve reputatie van de koper.

Toch leiden kostenbesparingen, lakse regels voor de sector en een gebrekkige kennis over de negatieve gevolgen van een dienstverlening die niet aan hoge normen beantwoordt, vaak tot beslissingen die vooral op de prijs gebaseerd zijn.

De laagste offerte in plaats van de beste waarde kiezen heeft twee gevolgen: in de eerste plaats leidt deze benadering tot oneerlijke concurrentie tussen werkgevers en in de tweede plaats werkt ze op ongunstige werkomstandigheden voor het schoonmaakpersoneel in de hand, aangezien bedrijven die de laagste tarieven hanteren, het wellicht niet zo nauw nemen met hun wettelijke verplichtingen, hun verplichtingen op het vlak van sociale bijdragen of hun fiscale verplichtingen.

WELKE VOORDELEN BIEDT DE KEUZE VOOR SCHOONMAAKDIENSTEN OP BASIS VAN DE BESTE WAARDE?

- Volledige uitvoering van de overeenkomst
- Zekerheid dat de gebouwen hygiënisch en schoon blijven
- Volledige naleving van de wetgeving
- Beperking van toekomstige onderhoudsbehoeften
- Mogelijkheid om gebruikers en bezoekers een dienst van het hoogste niveau te verlenen
- Betere keuze en gelijke kansen voor de schoonmaaksector
- Positief imago voor kopers en de sector

Aangezien de loonkosten in deze sector 85 tot 90 % van de omzet vertegenwoordigen, wordt een prijsdaling snel vertaald in een **zware druk op de werkomstandigheden van de werknemers**.

Dit leidt op zijn beurt tot een **gebrekkige kwaliteit**, doordat zowel in het aantal personeelsleden als in de schoonmaakinfrastructuur wordt gesnoeid om de kosten te drukken. En deze toestand kan zelfs ruimere implicaties hebben, zoals de **toepassing van onethische of illegale praktijken**.

In deze context is het belangrijk om te weten dat de klant in sommige landen een gedeelde verantwoordelijkheid draagt indien blijkt dat het betrokken schoonmaakbedrijf illegale praktijken toepast.



We herinneren de lezers eraan om de collectieve arbeidsovereenkomsten en de nationale arbeidswetgeving die de maatschappelijke en tewerkstellingsregels bepalen, te volgen en te respecteren en er rekening mee te houden wanneer ze de voor hen laagst aanvaardbare prijs bepalen..

WELKE RISICO'S ZIJN VERBONDEN AAN DE KEUZE VOOR SCHOONMAAKDIENSTEN DIE VOORNAMELIJK OP DE PRIJS GEBASEERD IS?

- Onethische of illegale concurrentie tussen werkgevers
- Banenverlies
- Onvoldoende beloning van de werknemers
- Niet nakomen van verplichtingen op het vlak van sociale bijdragen en belastingen
- Gebrekkige kwaliteit van de verleende schoonmaakdiensten en teleurstellende resultaten in de gebouwen, waardoor niet alleen het schoonmaakpersoneel, maar ook de bezoekers en de gebruikers aan gevaaren op het vlak van gezondheid en veiligheid kunnen worden blootgesteld
- Minder investeringen in betere technische en human resources
- Snellere veroudering van de gebouwen
- Aantasting van het imago en de activa van de koper
- Negatief imago voor kopers en de sector

DEEL 2: DE EUROPESE WETGEVING BETREFFENDE OPENBARE AANBESTEDINGEN BEGRIJPEN EN AANBEVELINGEN VAN DE SOCIALE PARTNERS

De Europese Unie heeft de afgelopen jaren een uitgebreid wettelijk kader gecreëerd met betrekking tot overheidsopdrachten. De belangrijkste wettelijke tool in dit verband is de Europese richtlijn betreffende het plaatsen van overheidsopdrachten (2014/24/EU). Dit deel schetst de inhoud van de recentste Europese regels met betrekking tot overheidsopdrachten en procedures die relevant zijn voor de schoonmaaksector. In dit deel hebben we ook onze eigen aanbevelingen geformuleerd, duidelijk afgescheiden van de wettelijk verbindende bepalingen.

BELANGRIJKSTE PUNTEN I.V.M. DE EUROPESE WETGEVING

De Europese Richtlijn betreffende overheidsopdrachten, die in april 2016 in de lidstaten van kracht werd, vormt een positief wettelijk kader en vergemakkelijkt de selectie van schoonmaakbedrijven die een hoogstaande dienstverlening bieden bij overheidsopdrachten. De nieuwe Richtlijn vormt om de volgende redenen een grote stap voorwaarts in vergelijking met de vorige regels:

- De toewijzingscriteria met betrekking tot de kwaliteit zijn in de nieuwe regels gebaseerd op het principe van de 'most economically advantageous tender' (de 'MEAT'-criteria, artikel 67). Hierbij wordt meer nadruk gelegd op de sociale aspecten, ecologische overwegingen of innovatieve kenmerken, zonder dat de prijs of de levenscycluskosten van het uitgevoerde werk, de geleverde producten of de verleende diensten daarbij uit het oog worden verloren.
- De laagste prijs kan nog altijd als onafhankelijk criterium worden gebruikt, maar de Richtlijn adviseert in dat geval om vooral oog te hebben voor de rendabiliteit. In dat verband kan bijvoorbeeld een methode zoals 'life-cycle costing' (artikel 67 en 68) worden gehanteerd.
- In de nieuwe Richtlijnen werden expliciete regels opgenomen over het belang om bestaande sociale en arbeidsnormen (inclusief de afspraken die werden gemaakt bij collectieve arbeidsovereenkomsten) na te leven.
- Abnormaal lage offertes dienen zorgvuldig te worden geëvalueerd en dienen te worden verworpen als de abnormaal lage prijs toe te schrijven is aan een gebrekkige naleving van de collectieve arbeidsovereenkomsten of de sociale of arbeidswetgeving (artikel 69).
- Bij de toewijzing van contracten kan de koper voor het element kostprijs een vaste prijs hanteren. Op basis daarvan kunnen kandidaten dan alleen op het vlak van de kwaliteit met elkaar de concurrentie aangaan (artikel 68).

BELANGRIJKSTE AANBEVELINGEN DOOR DE SOCIALE PARTNERS

De sociale partners vinden de nieuwe regeling betreffende overheidsopdrachten een stap in de goede richting, omdat ze een betere garantie vormt voor een hoogstaande dienstverlening in de schoonmaaksector. De nieuwe regels moeten verplicht worden nageleefd door overheidsinstellingen, maar de sociale partners bevelen ook privékopers aan om zich door de Richtlijn te laten inspireren en om de nieuwe regels in hun aanbestedingen toe te passen.

Onze belangrijkste aanbevelingen voor kopers zijn:

- 1 Pas de MEAT-criteria en de kwaliteitscriteria toe die in de nieuwe wetgeving opgenomen zijn en gebruik niet langer de prijs als de belangrijkste indicator bij aanbestedingen. In onze sector hebben beslissingen op basis van het prijselement vaak een ingrijpende impact op de arbeidsomstandigheden en het sociale welzijn van het schoonmaakpersoneel. In sommige gevallen betekent dit dat hun gezondheid en hun veiligheid niet kan worden gegarandeerd. Bovendien wordt hierdoor oneerlijke concurrentie tussen ondernemingen in de hand gewerkt, die bijgevolg geen hoogstaande dienstverleningen kunnen verzekeren.
- 2 Zorg ervoor dat de **arbeidswetgeving** en de sociale normen worden nageleefd. Deze zijn van essentieel belang in een arbeidsintensieve sector zoals de schoonmaaksector.
- 3 Verwerp **abnormaal lage offertes**, want zij leiden tot oneerlijke concurrentie tussen schoonmaakbedrijven, slechte arbeidsomstandigheden voor werknemers en mogelijk anderszins sociale dumping.
- 4 Neem niet deel aan elektronische veilingen als u op zoek gaat naar een schoonmaakbedrijf. Hoewel de nieuwe regels het gebruik van dit kanaal niet verbieden, adviseren de sociale partners om er geen gebruik te maken, aangezien dergelijke veilingen erop gericht zijn om de prijzen naar beneden te halen en ze niet bijdragen tot hoogstaande dienstverlening.
- 5 Bij het toewijzen van contracten kunnen de kopers voor het kostenelement een **vaste prijs** hanteren, op basis waarvan de kandidaat-aannemers alleen nog op kwaliteitselementen de concurrentie met elkaar kunnen aangaan. De sociale partners geven toe dat dit een van de opties zou kunnen zijn, maar ze beseffen dat dit niet de vaakst voorkomende manier zal zijn om een schoonmaakbedrijf te selecteren.
- 6 Als zijn nationale wetgeving dit toelaat, mag de koper niet aarzelen om uitsluitingsbepalingen te hanteren, waardoor hij offertes kan uitsluiten die niet beantwoorden aan de verplichtingen op het vlak van de sociale of de arbeidswetgeving.

ALGEMENE BEPALINGEN



Artikel 18.2 eist als algemeen principe dat nationale overheden ervoor zorgen dat kandidaat-aannemers (bv. ondernemingen, organisaties) de verplichtingen naleven op het vlak van de milieu-, de sociale- en de arbeidswetgeving die werden bepaald door de EU-wetgeving, de nationale wetgeving en collectieve arbeidsovereenkomsten of bepaalde internationale voorschriften met betrekking tot de milieu-, sociale en arbeidswetgeving. Deze bepalingen gelden ook voor onderaannemers, wat betekent dat de kandidaat-aannemer die zelf bepaalde diensten uitbesteedt, moet nagaan of de hierboven vermelde wetgevingen en collectieve arbeidsovereenkomsten door de onderaannemer worden nageleefd (artikel 71).

De wetgeving legt regels op voor openbare aanbestedingen in de Europese Unie. Die regels hebben onder meer betrekking op procedures en uitsluitings-, selectie- en toewijzingscriteria die overheidskopers ('opdrachtgevende instanties') moeten naleven.

De regels van de EU voor overheidsopdrachten gelden voor overheidsopdrachten voor schoonmaakdiensten met een nettowaarde excl. btw van minstens (artikel 4):

- € 134.000 voor overheidsopdrachten voor leveringen en diensten die door centrale regeringsinstanties worden toegewezen. Centrale instanties worden in Bijlage I van de wetgeving gedefinieerd en omvatten ministeries, overheidsdiensten met uitvoerende macht, enz.
- € 207.000 voor overheidsopdrachten voor leveringen en diensten die worden toegewezen door subcentrale opdrachtgevende instanties, inclusief gemeentebesturen, regionale instanties of instellingen die aan het publiekrecht onderworpen zijn.
- Niets belet nationale regeringen om de EU-wetgeving toe te passen voor contracten met een lager bedrag of privékopers om dezelfde regel toe te passen.

De Europese wetgeving betreffende overheidsopdrachten stelt dat overheidskopers de technische specificaties moeten omschrijven die de kenmerken van een dienst, werken of een levering bepalen (artikel 42). Die technische specificaties moeten verband houden met het onderwerp van het contract en zijn proportioneel ten opzichte van de waarde en de doelstellingen. Bijlage VII van de Europese wetgeving bepaalt dat bij overheidsopdrachten voor diensten een specificatie moet worden opgenomen in een document dat de vereiste kenmerken van een product of een dienst definieert, zoals kwaliteitsniveaus of milieu- en klimaatprestatieniveaus. Bovendien kan hierbij worden verwezen naar Europese, internationale of nationale normen die door een erkende standaardiseringsinstelling werden goedgekeurd. Ook deze bepaling is erop gericht om ervoor te zorgen dat vanaf het begin van de aanbestedingsprocedure voor overheidsopdrachten voldoende belang wordt gehecht aan de kwaliteitsaspecten.

UITSLUITINGSCRITERIA

Op basis van deze criteria kunnen kandidaat-aannemers automatisch uit de aanbestedingsprocedure worden uitgesloten.

Men maakt hierbij een onderscheid tussen twee verschillende types criteria:

Verplichte uitsluitingscriteria v (zie pagina 14)

Optionele uitsluitingscriteria (zie pagina 14)

AUTOMATISCHE UITSLUITING UIT DE AANBESTEDINGSPROCEDURE

SELECTIECRITERIA

Het is mogelijk dat aan kandidaten wordt gevraagd om de volgende informatie te verschaffen:

Geschiktheid om de beroepsactiviteiten uit te oefenen Economische en financiële draagkracht (zie pagina 15)

Technische en beroepsbekwaamheid (zie pagina 15)

SELECTIE VAN DE AARD VAN DE ONDERNEMING DIE AAN DE AANBESTEDING MAG DEELNEMEN

TOEWIJZINGSCRITERIA (zie pagina 18)

Wanneer opdrachten worden toegewezen op basis van de economisch meest voordelige offerte, is de beoordeling op de volgende elementen gebaseerd:

de prijs of de kostprijs berekend op basis van een levenscycluskostenberekening de beste prijs-kwaliteitverhouding die zal worden beoordeeld op basis van kwalitatieve, ecologische en/of maatschappelijke criteria.

SELECTIE VAN DE ONDERNEMING OP BASIS VAN DE BESTE PRIJS-KWALITEITVERHOUDING



Hoewel het wettelijke kader van de EU niet geldt voor aanbestedingen van privékopers, moedigen de EFCA en UNI Europe ook hen aan om met de beste praktijken en de kwaliteitsnormen die in de Europese wetgeving worden vermeld, rekening te houden bij hun aanbestedingsprocedures.

UITSLUITINGSCRITERIA

Uitsluitingscriteria bepalen welke types ondernemingen automatisch moeten worden uitgesloten bij aanbestedingen. Deze criteria worden gedefinieerd in artikel 58 van de Europese wetgeving betreffende overheidsopdrachten en worden opgesplitst in verplichte en optionele uitsluitingscriteria. De lidstaten kunnen zelf kiezen welke optionele criteria ze in hun eigen wetgeving en aanbestedingen overnemen. Hieronder vindt u enkele voorbeelden van beide categorieën:

- **Verplichte uitsluitingscriteria:** deelname aan een criminele organisatie; corruptie, fraude, terroristische misdrijven of misdrijven die verband houden met terroristische activiteiten, witwassen van geld of financiering van terrorisme, kinderarbeid en andere vormen van mensenhandel, niet-naleving van betalingsverplichtingen met betrekking tot belastingen of sociale zekerheidsbijdragen.
- **Optionele uitsluitingscriteria:** niet-naleving van Europese, internationale en nationale milieu-, sociale en arbeidswetgeving en collectieve arbeidsovereenkomsten; bankroet of insolventie of liquidatieprocedures; ernstig professioneel wangedrag, enz. Als sociale partners adviseren we u ten eerste om deze criteria in elke selectieprocedure toe te passen.



UITSLUITINGSCRITERIA

Wanneer de opdrachtgevende instanties over bewijzen beschikken dat de kandidaat-aannemers betrokken zijn bij de hierna opgesomde punten, zullen ze hen uitsluiten van de procedure.

VERPLICHTE UITSLUITINGSCRITERIA

- Criminele organisatie
- Corruptie, fraude, terroristische misdrijven of misdrijven die verband houden met terroristische activiteiten, witwassen van geld of financiering van terrorisme, kinderarbeid en andere vormen van mensenhandel
- Niet-naleving van betalingsverplichtingen met betrekking tot belastingen of sociale zekerheidsbijdragen

OPTIONELE UITSLUITINGSCRITERIA

- Niet-naleving van Europese, internationale en nationale milieu-, sociale en arbeidswetgeving en collectieve arbeidsovereenkomsten
- Bankroet of insolventie of liquidatieprocedures
- Ernstig professioneel wangedrag, waardoor de integriteit van de onderneming in kwestie in vraag wordt gesteld
- Overeenkomsten met andere markspelers met de bedoeling om de concurrentie te vervalsen
- Belangenvermenging
- Kennis over aanzienlijke of steeds terugkerende tekortkomingen bij de naleving van essentiële eisen in het kader van een vroegere overheidsopdracht
- Ongepaste beïnvloeding van het besluitvormingsproces bij de opdrachtgevende instantie

AUTOMATISCHE UITSLUITING UIT DE AANBESTEDINGSPROCEDURE



De sociale partners adviseren ten eerste om rekening te houden met de optionele uitsluitingscriteria

SELECTIECRITERIA

Artikel 58 van de Europese regels betreffende overheidsopdrachten beschrijft de belangrijkste selectiecriteria voor aanbestedingen. Die criteria zijn in drie duidelijk omschreven en niet-uitbreidbare hoofdzones ingedeeld:

- **Geschiktheid om de beroepsactiviteiten uit te oefenen:** Dit kan onder meer betekenen dat kandidaat-aannemers in een van de beroepsregisters moeten ingeschreven zijn die in de lidstaat waar hij zijn hoofdkantoor heeft, worden bijgehouden, dat ze een specifieke vergunning moeten hebben of lid moeten zijn van een specifieke organisatie om de betreffende dienst in hun land van herkomst te verlenen, enz.
- **Economische en financiële draagkracht:** Kopers kunnen van kandidaat-aannemers eisen dat ze een bepaalde jaarlijkse omzet boeken, inclusief een bepaalde minimale omzet in het domein waarop het contract betrekking heeft. Bovendien is
- **Technische en beroepsbekwaamheid:** Wat de technische en de beroepsbekwaamheid betreft, kunnen kopers eisen opleggen die kandidaat-aannemers verplichten om te bewijzen dat ze over de nodige menselijke en technische middelen beschikken om de opdracht conform een bepaalde kwaliteitsstandaard uit te voeren. Zoals in het deel hierna wordt beschreven, omvat dit voor schoonmaakdiensten in de meeste gevallen het personeel, het management en de uitrusting.



SELECTIECRITERIA

Het is mogelijk dat aan kandidaten wordt gevraagd om de volgende informatie te verschaffen:

GESCHIKTHEID OM DE BEROEPSACTIVITEITEN UIT TE OEFENEN

- Inschrijving in een van de beroepsregisters die worden bijgehouden in de lidstaat waar de kandidaten gevestigd zijn
- Vergunning of lidmaatschap van een specifieke organisatie om in het land van herkomst de betreffende dienst te verlenen

ECONOMISCHE EN FINANCIËLE DRAAGKRACHT

- Bewijs van een bepaalde jaarlijkse omzet, inclusief een bepaalde minimale omzet in het domein waarop het contract betrekking heeft. Deze minimale omzet mag niet meer dan twee keer de geschatte waarde van het contract zijn, behalve in behoorlijk verantwoorde gevallen in verband met bijvoorbeeld speciale risico's die met de aard van het werk, de diensten of de leveringen verband houden
- Informatie over hun jaarrekening, waarin bijvoorbeeld een duidelijk zicht wordt geboden op de verhoudingen tussen de activa en de passiva

TECHNISCHE EN BEROEPSBEKWAAMHEID

- Ervaringsniveau dat wordt aangetoond met geschikte referenties van opdrachten die in het verleden werden uitgevoerd. Een koper mag aannemen dat een marktspeler niet over de vereiste beroepsbekwaamheid beschikt wanneer de opdrachtgevende instantie heeft vastgesteld dat de marktspeler een belangenconflict heeft, dat de uitvoering van de opdracht op een negatieve manier zou kunnen beïnvloeden
- Bij aanbestedingsprocedures voor leveringen waarbij plaatsings- of installatiewerken moeten worden uitgevoerd, diensten verleend of werken uitgevoerd, kan de beroepsbekwaamheid van de marktspelers om de dienst te verlenen of de installatie of het werk uit te voeren, worden geëvalueerd op het vlak van hun vaardigheden, efficiëntie, ervaring en betrouwbaarheid.
- Voldoende hoog ervaringsniveau, dat wordt aangetoond door geschikte referenties van opdrachten die in het verleden werden uitgevoerd (bv. een lijst van opdrachten die maximaal tot vijf jaar geleden werden uitgevoerd, met attesten van bevredigende uitvoering en resultaat voor de belangrijkste werken)
- Educatieve en beroepskwalificaties van de kandidaat-aannemer of de aannemer of het management van de onderneming, op voorwaarde dat deze niet als toewijzingscriterium worden beschouwd
- Bij aanbestedingsprocedures voor leveringen waarbij plaatsings- of installatiewerken moeten worden uitgevoerd, diensten verleend of werken uitgevoerd, kan de beroepsbekwaamheid van de kandidaat-aannemers om de dienst te verlenen of de installatie of het werk uit te voeren, worden geëvalueerd op het vlak van hun vaardigheden, efficiëntie, ervaring en betrouwbaarheid.

TOEWIJZINGSCRITERIA

De Europese wetgeving verplicht overheidsinstanties in artikel 67 om de toewijzing van overheidsopdrachten te baseren op de **economisch meest voordelige offerte (most economically advantageous tender - MEAT)**. De economisch meest voordelige offerte wordt bepaald op basis van:

- Prijs of kostprijs, waarbij een rendabiliteitsbenadering wordt toegepast zoals een levenscycluskostenberekening, die in artikel 68 wordt beschreven. **Als sociale partners adviseren we kopers om niet alleen dit criterium te hanteren en om zich er bewust van te zijn dat kwaliteitscriteria van het hoogste belang zijn en daarom in overweging moeten worden genomen bij het toewijzen van contracten.**
- We adviseren daarom om zich te baseren op de beste prijs-kwaliteitverhouding, die wordt beoordeeld op basis van criteria zoals kwalitatieve, ecologische en/of maatschappelijke aspecten. Die criteria kunnen bijvoorbeeld de volgende aspecten omvatten: kwaliteit, inclusief technische verdienste; kwalificatie en ervaring van het personeel dat wordt aangeduid om de opdracht uit te voeren, wanneer de kwaliteit van het aangeduide personeel een belangrijke impact kan hebben op het niveau van de prestaties die in het kader van de opdracht worden geleverd. Het kostenelement kan ook de vorm aannemen van een vaste prijs, op basis waarvan de kandidaat-aannemers alleen op basis van de kwaliteitscriteria de concurrentie met elkaar kunnen aangaan.
- In ieder geval moet een toewijzingscriterium altijd betrekking hebben op het onderwerp van het contract. Met andere woorden: het moet verband houden met de specifieke opdracht en met de specifieke prestaties die worden

geëist. Het criterium mag geen betrekking hebben op elementen die geen verband houden met de opdracht of bijvoorbeeld met het bedrijfsbeleid.



Het begrip levenscycluskostprijs wordt in Deel 3 uitgelegd onder de titel prijs- en kostberekeningen.

De Europese regels voor overheidsopdrachten bieden ook procedurele informatie met betrekking tot abnormaal lage offertes in artikel 69.

Als een abnormaal lage offerte wordt ingediend, moeten kopers aan de kandidaat-aannemers vragen om de prijs of de kosten die in de offerte worden voorgesteld, te verklaren.

De gevraagde uitleg kan in het bijzonder betrekking hebben op de naleving van de verplichtingen waarnaar in artikel 18.2 wordt verwezen, zoals de sociale en de arbeidswetgeving en de collectieve arbeidsovereenkomsten. Een offerteprijs die abnormaal laag is doordat de offerte niet met die bepalingen overeenstemt, moet worden verworpen.

Ten slotte stellen de Europese regels dat kopers speciale voorwaarden mogen opleggen met betrekking tot de uitvoering van een opdracht, op voorwaarde dat deze verbonden zijn met het onderwerp (artikel 70). Op die manier wil men dat overheidsinstellingen die overheidsopdrachten uitschrijven, rekening houden met kwaliteitsaspecten. Die voorwaarden kunnen van economische, innovatiegerelateerde, ecologische, sociale of arbeidsmarktgerelateerde aard zijn.



TOEWIJZINGS-CRITERIA

Opdrachten worden toegewezen op basis van de economisch meest voordelige offerte, op basis van de volgende methoden:

- de prijs of de kostprijs (bv. berekend op basis van een levenscycluskostenberekening)
- de beste prijs-kwaliteitverhouding die zal worden beoordeeld op basis van kwalitatieve, ecologische en/of maatschappelijke criteria.

Deze kunnen bestaan uit:

- kwaliteit, met inbegrip van technische verdienste
- kwalificatie en ervaring van het personeel dat wordt aangeduid om de opdracht uit te voeren

Het kostenelement kan ook de vorm aannemen van een vaste prijs, op basis waarvan de kandidaat-aannemers alleen op basis van de kwaliteitscriteria de concurrentie met elkaar kunnen aangaan. Bij de beoordeling kan men bijvoorbeeld een onderscheid maken tussen de volgende kwaliteitscriteria:

CONTRACTBEHEER/OPERATIES

- Structuur, organisatie, contractspecifieke knowhow van de contractmanager/het managementteam
- Vaardigheden en ervaring van het operationele en managementpersoneel die voor de opdracht zullen worden ingezet
- Beschikbaarheid, reactietijd, snelheid van interventie
- Methodologie die wordt toegepast om de werkschema's op te stellen, opstarten van schoonmaakactiviteiten in de onderneming, leveringstermijnen, reservecapaciteit, algemene en koperspecifieke procedures
- Verslaggeving, communicatie in verband met de vestiging en de klant, reactie op speciale eisen
- Kwaliteitsbewaking; frequentie van controle; documentatie van kwaliteit, systeem om kwaliteit te verbeteren; manier waarop en frequentie waarmee de onderneming de uitvoering van de opdracht evalueert
- Overige criteria

CONTRACTINFRASTRUCTUUR

- Onderhoud en gebruik van uitrusting en materiaal, schoonmaaktechnieken aangepast aan de kenmerken van het gebouw, uniformen en veiligheidsuitrusting.
- Gebruikte producten en toegepaste methoden; overwegingen in verband met milieu, gezondheid en hygiëne

SELECTIE VAN DE ONDERNEMING OP BASIS VAN DE BESTE PRIJS-KWALITEITVERHOUDING

DEEL 3: DE BESTE WAARDE HALEN VOOR UW SCHOONMAAKDIENSTEN

De kwaliteit van een schoonmaakdienst wordt voornamelijk bepaald door drie factoren: personeel, management en uitrusting. In het volgende hoofdstuk proberen we kopers te helpen om tijdens de selectie- en toewijzingsprocedure van opdrachten aan schoonmaakbedrijven de juiste kwaliteitscriteria te herkennen voor schoonmaakdiensten. Daarom beschrijft dit hoofdstuk alle elementen waaruit ieder essentieel aspect bestaat. Kopers die van plan zijn om een deel van (of alle) kwaliteitscriteria toe te passen die hieronder worden uiteengezet, vestigen er best in de kennisgeving van de aanbesteding de nodige aandacht aan bij de omschrijving van de algemene selectie- en toewijzingscriteria.

INLEIDING

De criteria die hierboven worden beschreven, passen de definities van de wetgeving voor de criteria 'economisch meest voordelige aanbesteding' op een praktische manier aan de specifieke behoeften van de schoonmaakdiensten aan.

Onderzoek en praktische ervaring hebben ons geleerd dat de volgende aspecten van essentieel belang zijn om een hoog kwaliteitsniveau te halen bij schoonmaakdiensten:

- **Organisatie van een degelijke openbare aanbesteding:** Een degelijke aanbestedingsprocedure biedt kopers de mogelijkheid om in de eerste plaats hun eigen prioriteiten te evalueren en vervolgens een kandidaat-aannemer te selecteren die niet alleen een competitieve prijs aanbiedt, maar die ook blijkt geeft van de vaardigheden en capaciteiten die nodig zijn om een dienst te verlenen die op zijn behoeften inspeelt conform de MEAT-criteria (u vindt hierover meer in deel 3.2. 'Een degelijke openbare aanbesteding uitschrijven').
- **Een duidelijk zicht op de eigenlijke kostprijs:** Wie de kostprijs berekent in overeenstemming met verschillende criteria die verband houden met de behoeften van de gebouwen, zal op dit vlak wellicht betere keuzen maken (u vindt hierover meer in deel 3.3. 'Prijs- en kostberekeningen').
- **Schoonmaakpersoneel:** De capaciteiten van schoonmakers in de praktijk zijn, net als hun vaardigheden en motivering, heel belangrijk, aangezien deze eigenschappen de dagelijkse uitvoering van het werk bepalen. De werkomgeving en de werkpraktijken moeten dan ook van dien aard zijn dat het personeel erdoor wordt gemotiveerd (u vindt hierover meer in deel 3.4. 'Schoonmaakpersoneel').
- **Contractbeheer en operationele planning:** De operationele planning en de implementatie ervan door het managementteam zorgen ervoor dat de dienst wordt verleend volgens de hoogst mogelijke kwaliteitsnormen en dat tekortkomingen worden voorkomen (u vindt hierover meer in deel 3.5 'Contractbeheer en operationele planning').
- **Contractinfrastructuur:** Dit begrip omvat de uitrusting en de producten die door de aannemer worden gebruikt en de opleiding die de aannemer aanbiedt aan zijn personeel, waar ze de infrastructuur op een correcte manier leren gebruiken (u vindt hierover meer in deel 3.6. 'Contractinfrastructuur').



EEN DEGELIJKE OPENBARE AANBESTEDING UITSCHRIJVEN

UW VERWACHTINGEN OMSCHRIJVEN

Deze rubriek schetst de standpunten van de sociale partners over de manier waarop de economisch meest voordelige offerte (MEAT) voor professionele schoonmaakdiensten kan worden verkregen.

Het is belangrijk om in de eerste plaats de behoeften van de koper duidelijk te omschrijven, want alleen wanneer dat gebeurd is, kunnen kopers een aanbesteding met 'Specific, Measurable, Achievable, Realistic en Time-bound' (SMART) doelstellingen uitschrijven.

De schoonmaakeisen worden in hoge mate bepaald door de objectieve kenmerken van de gebouwen die moeten worden schoongemaakt. Kopers moeten daarom bijvoorbeeld rekening houden met de oppervlakte van de ruimten (m²), de hoogte van de gebouwen, de materialen van de oppervlakken, de materialen waarmee de oppervlakken bekleed zijn (bv. tapijten) en de complexiteit van het gebouw. Al deze gegevens zullen bepalen welke uitrusting en welk materiaal zullen moeten worden gebruikt voor het schoonmaken en hoeveel schoonmakers voor de opdracht zullen moeten worden ingezet.



Het is belangrijk om tijdens deze procedure de schoonmaakbedrijven als partners te beschouwen en om hun knowhow te benutten om uw behoeften te omschrijven..

Bovendien is het gebruik van de gebouwen een cruciale factor bij de implementatie van de MEAT-criteria. Kopers moeten in dat verband met de volgende aspecten rekening houden:

- **De aard van het gebouw dat moet worden schoongemaakt:** als de schoonmaakactiviteiten in een bijzonder gespecialiseerd gebouw moeten worden uitgevoerd (bv. ziekenhuis of een organisatie die gevoelige informatie bijhoudt), moet het personeel de nodige opleiding volgen, zodat het op de hoogte is van de strenge procedures die in die gevallen worden gehanteerd voor het schoonmaken.
- **Types gebruikers van het gebouw:** ook zij bepalen de schoonmaakbehoeften. Zo zullen de eisen voor het schoonmaken van een luchthaven of een gevangenis strenger zijn dan in een kantoorgebouw of een hotel. Daarbij dient specifieke aandacht te worden besteed aan kwetsbare gebruikers, zoals kinderen of ouderen, die de koper misschien wettelijk verplicht moet beschermen.
- **Verontreiniging van het gebouw:** de koper kan ook de aard van de verontreiniging evalueren (eenmalig/regelmatig, sterke/niet zo sterke verontreiniging). Het is bijvoorbeeld mogelijk dat industriële gebouwen intenser en vaker moeten worden schoongemaakt dan kantoren.
- **Frequentie van de schoonmaakwerkzaamheden:** de koper moet een antwoord vinden op de vraag hoe vaak het gebouw wekelijks of maandelijks kan worden schoongemaakt zonder dat het gebruik

ervan wordt gehinderd. Het kan ook de moeite waard zijn om de mogelijkheid te evalueren om de schoonmaak uit te voeren terwijl het gebouw wordt gebruikt (overdag). De ervaring heeft ons geleerd dat deze manier van werken zeer positieve gevolgen kan hebben voor zowel het schoonmaakpersoneel als de gebruikers van de gebouwen. Dit is evenwel niet altijd mogelijk (bv. in laboratoria).

- **Ecologische overwegingen:** nu er steeds meer aandacht wordt besteed aan de milieu-effecten van de toepassing van verschillende schoonmaatmethoden, is het mogelijk dat sommige kopers met deze factor rekening houden wanneer ze een opdracht via een aanbesteding uitbesteden.



ECOLOGISCHE OVERWEGINGEN

- Kopers die willen dat rekening wordt gehouden met de milieu-effecten van de schoonmaakactiviteiten, kunnen in hun aanbestedingsbericht specificeren dat geïnteresseerde schoonmaakbedrijven de volgende informatie in hun offerte vermelden:
 - de types schoonmaakproducten die ze gebruiken en hun milieu-effect, met inbegrip van een antwoord op de vraag of ze gecertificeerde milieuvriendelijke producten gebruiken;
 - het gebruik van energiebesparende machines;
 - het beleid inzake dagschoonmaak waarbij het schoonmaakpersoneel tijdens de bestaande kantooruren kan werken, in plaats van 's avonds en 's nachts wanneer er verlichting nodig is buiten de kantooruren.
 - werkt, zodat geen extra verlichting moet worden ingeschakeld zoals dat wel het geval is wanneer 's nachts of buiten de kantooruren wordt gewerkt.

- **Andere diensten:** Het loont de moeite om na te gaan of bij het gebruik van de gebouwen ook andere uitbestede diensten moeten worden verleend (bv. catering, beveiliging of onthaal). In dat geval kan de koper voor een 'one-stop-shop'-aannemer kiezen.
- **De opdracht in verschillende percelen opsplitsen:** kopers die verantwoordelijk zijn voor grote of complexe gebouwen, vragen zich vaak af of een opdracht misschien niet beter in verschillende percelen kan worden opgesplitst. Aannemers moeten de voor- en de nadelen van beide opties tegen elkaar afwegen. De Europese wetgeving past het 'divide or explain'-principe toe, wat betekent dat de opdrachtgevende instanties een contract in de vorm van afzonderlijke percelen kunnen toewijzen en dat ze hun keuze verantwoorden als ze beslissen om de opdracht in zijn geheel toe te wijzen.
- Ten slotte moet de koper rekening houden met zijn **eigen kwaliteitsnormen en -waarden**. Het is in het bijzonder belangrijk om de kandidaat-aannemers op de hoogte te brengen van eventuele specifieke kwaliteitsnormen, rekruteringsbeleidslijnen of sociale verantwoordelijkheidsprogramma's die de kandidaat-aannemer met de koper moet delen of op zijn minst respecteren.

Zodra die vragen beantwoord zijn, kan de koper nauwkeurige eisen formuleren in zijn aanbestedingsbericht.

VRAGENLIJST VOOR KOPERS DIE HUN SCHOONMAAKBEHOEFTE WILLEN OMSCHRIJVEN

Vereist mijn gebouw speciale aandacht met betrekking tot de schoonmaakdiensten?	
Wie zijn de belangrijkste gebruikers van mijn gebouw?	
Zijn er kwetsbare gebruikers, aan wie bijzondere aandacht moet worden besteed?	
Hoe vaak wordt het gebouw vervuild?	
Hoe vaak en in welke mate is het mogelijk om het gebouw schoon te maken?	
Is het mogelijk om de schoonmaakactiviteiten overdag te laten uitoefenen?	
Heb ik behalve de schoonmaakdiensten nog andere diensten nodig (bv. catering)?	
Welke van mijn kwaliteitsnormen en -waarden kunnen in de schoonmaakdienst worden weerspiegeld?	



In dit verband adviseren we u om een team samen te stellen dat de offertes evalueert, de samenstelling van dit team tijdens de volledige aanbestedingsprocedure niet te veranderen en de rol van elk teamlid duidelijk te omschrijven. Het kan interessant zijn om verschillende types relevante expertise in het team op te nemen. Veranderingen in het team moeten door de koper aan de kandidaat-aannemers worden gemeld.

EEN DEGELIJKE AANBESTEDINGSPROCEDURE ORGANISEREN

Een aanbesteding brengt zowel voor de koper als voor de kandidaat-aannemers aanzienlijke kosten met zich. Het is daarom belangrijk om een degelijke procedure te voorzien, zodat men kan rekenen op een schoonmaakdienst met de beste waarde.

Kopers moeten vertrouwen op de knowhow van het schoonmaakbedrijf om een goede offerte op te stellen en om het contract te beoordelen, toe te wijzen en te monitoren, of ze kunnen daarvoor een beroep doen op externe consultants. De knowhow van een schoonmaakbedrijf kan worden aangevuld met de kennis van aanbestedingsconsultants.

De koper kan een marktconsultatie organiseren om na te gaan welke types ondernemingen de gevraagde diensten kunnen verlenen. Een **marktconsultatie** kan de vorm aannemen van bezoeken aan de ondernemingen, zodat de koper een duidelijk idee krijgt van de bedrijfscultuur, of van gesprekken met aannemers of van de organisatie van een informatiesessie.

Nadat hij alle mogelijke informatie heeft verzameld, moet de koper een coherent en uniek document samenstellen voor elke aanbesteding die verbonden is met het specifieke doel en de specifieke doelstelling van de opdracht. In dat document moeten alle relevante selectiecriteria opgenomen zijn.



Het is belangrijk om niet uit het oog te verliezen dat kopers verantwoordelijk blijven voor de hygiëne en de netheid van hun gebouwen; In dit verband wijzen we u ook op het feit dat in sommige landen de klant een gedeelde verantwoordelijkheid draagt voor eventuele illegale praktijken bij het schoonmaakbedrijf. We adviseren kopers dan ook ten eerste om na te gaan of dit ook in hun land zo is.

Er zijn een aantal belangrijke **elementen die de koper in zijn aanbestedingsdocument moet vermelden**, zodat kandidaat-aannemers een gedetailleerde en zinvolle offerte kunnen opstellen. Het is belangrijk

om niet te vergeten dat het schoonmaakbedrijf een waardevolle partner zal zijn die op gelijke voet met de koper zal samenwerken.

Nadat de aard en de behoeften van de gebouwen werden omschreven, is het belangrijk om deze op een gedetailleerde manier in het aanbestedingsdocument op te nemen, zodat de kandidaat-aannemers een duidelijk zicht hebben op de omvang van de vereiste diensten.

- Het belangrijkste aspect hierbij is de beslissing welk **type contract** het meest geschikt is. De kennisgeving van de aanbesteding moet dan ook duidelijk vermelden of de koper de voorkeur geeft aan een op activiteiten gebaseerd, een op resultaten gebaseerd of een gemengd contract. Ook het minimale aantal uren moet worden vermeld conform de hierboven omschreven criteria.
- **Geplande looptijd van het contract:** In het aanbestedingsdocument moet worden vermeld hoe lang de koper een beroep wil doen op de diensten van de kandidaat-aannemers.
- De kennisgeving van de aanbesteding moet **transparante kwaliteitseisen** vermelden. Dit betreft onder meer de voorkeuren van de koper voor de drie aspecten die hieronder worden beschreven (personeel, management en infrastructuur).
- De koper moet aan de kandidaat-aannemers vragen **hoe ze aan die eisen willen voldoen**, zodat kandidaat-aannemers die veel belang hechten aan kwaliteit, heel specifieke informatie kunnen vermelden in hun offerte.
- De koper mag in het aanbestedingsbericht casestudies vermelden waarmee hij ervaring heeft of die zich zouden kunnen voordoen. Op die manier krijgen ondernemingen die een goede kwaliteit leveren, de kans om hun knowhow voor te stellen en ontvangt de koper offertes die op zijn specifieke omstandigheden afgestemd zijn.
- De koper kan ook beslissen om één of meerdere kandidaat-aannemers een test te laten uitvoeren. Op die manier kunnen zij in de praktijk tonen hoe ze van plan zijn om de dienst te verlenen.

De kennisgeving van de aanbesteding moet op een gedetailleerde manier beschrijven hoe het contract volgens de koper moet worden beheerd.

- **Wijzigingen aan het contract:** de koper moet in zijn specificaties vermelden hoe wijzigingen aan het contract kunnen worden aangebracht (datum, overname van personeel, aankoop van materiaal en resources).
- **Begindatum looptijd contract:** misschien wil de koper een volledig en gedetailleerd implementatieplan ontvangen van de manier waarop het werk zal worden opgestart. Daarbij kunnen de volgende aspecten aan bod komen: overname van personeel en instructies aan het personeel over de nieuwe opdracht, instructies van de nieuwe werknemers ter plaatse, helpdesk en opleiding van de koper, materialen enz.
- **Contractbeheer door de kandidaat-aannemer.** De koper kan aan de kandidaat-aannemer vragen hoe hij het contract wil beheren. Hiervoor kunnen gerichte vragen worden gesteld, zoals "welke maatregelen zullen worden getroffen als tijdens de uitvoering van de opdracht blijkt dat de kandidaat-aannemer zijn contractuele afspraken niet nakomt?"
- **Contractbeheer door de koper.** De koper moet aan de kandidaat-aannemer duidelijk maken hoe het contract binnen de organisatie zal worden beheerd (contactpersonen, controlepunten, enz.).
- **Overdracht van het contract naar een andere onderneming:** Het aanbestedingsbericht moet duidelijk stellen hoe de inschrijver zal omgaan met een overdracht van het contract naar een andere onderneming op het einde van de contractuele periode, met betrekking tot de naleving van de sociale voorwaarden of de overname van schoonmaakpersoneel. In ieder geval moet de procedure voor overheidsopdrachten de nationale wetgeving naleven die de Richtlijn betreffende de overgang van ondernemingen 2001/23/EG implementeerde



Een schoonmaakbedrijf kan een nuttige partner zijn bij het opstellen van efficiënte aanbestedingsdocumenten, aangezien het in die omstandigheden zijn ervaring met alle aspecten van de schoonmaakactiviteiten kan delen.



In stap 5 van de evaluatierichtlijnen vindt u een volledig voorbeeld van een aanbestedingsdocument.

ZO BEREKENT U DE TOTALE KOSTPRIJS

Vóór gebruik (aanschaffingswaarde):

1. Kosten om van aannemer te veranderen
 2. Kosten om de aanbesteding op te starten
- Operationele kosten:

1. Loonkosten, die in de meeste gevallen worden bepaald door de collectieve arbeidsovereenkomst in verhouding tot het aantal uren en andere gezondheids- en veiligheidsregels, sociale bijdragen, belastingen en kosten voor toezicht

2. Energieverbruik

3. Verbruik van schoonmaakmateriaal en voorzien van sanitair materiaal voor de gebruikers

4. Verwijderingskosten

Na gebruik:

1. Kosten om het contract op te zeggen

2. Kosten om van aannemer te veranderen

PRIJS- EN KOSTBEREKENINGEN

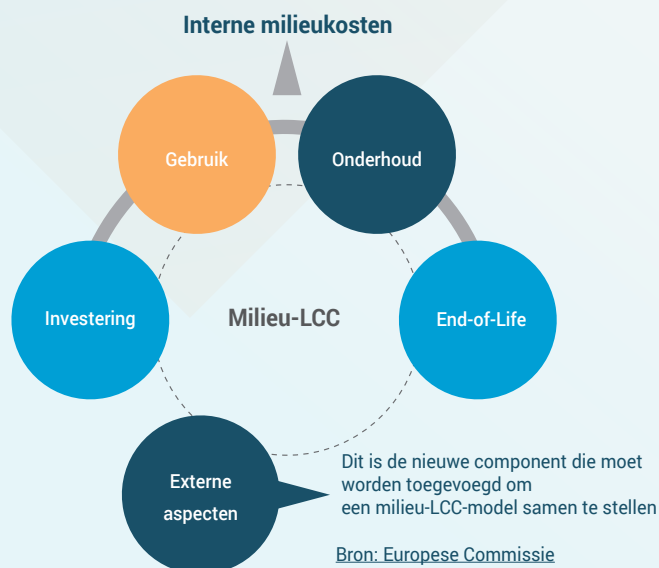
De Europese regels laten niet langer toe dat de laagste prijs als afzonderlijk toewijzingscriterium wordt gebruikt (artikel 67). Voortaan is de economisch meest voordelige offerte de regel voor de toewijzing van overheidsopdrachten⁷ (artikel 67). Wij adviseren om deze benadering ook bij privé-aanbestedingen te hanteren.

Opdrachten toewijzen op basis van de prijs: in dit geval worden offertes uitsluitend geëvalueerd op basis van een totale prijs, inclusief criteria zoals uurtarieven en eenheidsprijzen. Deze methode kan niet meer worden toegepast, aangezien kopers conform de nieuwe Richtlijn levenscycluskostencriteria moeten hanteren (artikel 68). Life cycle costing (LCC) is een hulpmiddel dat de kosten van een actief tijdens zijn volledige levensduur evalueert.

In de Europese wetgeving betekent dit dat kosten kunnen worden berekend op basis van de volledige levenscyclus van de leveringen, diensten of werk en niet alleen op basis van de aankoopprijs (artikel 68). Offertes worden geëvalueerd op basis van de kosten vóór, tijdens en na de gebruikperiode.

Het grootste verschil tussen de totale kost en de levenscycluskost is de mogelijkheid om in het laatste geval ook rekening te houden met externe factoren, zoals het milieu, de mogelijkheid om te opteren voor milieuvriendelijke schoonmaakproducten, om toekomstige onderhoudskosten te beperken en/of om rekening te houden met de positieve impact van uitzonderlijk schone gebouwen op het imago van de koper.

Opdrachten toewijzen op basis van de totale kost: bij dit model worden offertes geëvalueerd op basis van de totale kosten tijdens de gebruikperiode, met inbegrip van de aankoopkosten en de kosten in verband met het gebruik van de diensten. Dit omvat de kostprijs, de bedrijfs- en de operationele kosten, het energieverbruik en de kosten die gepaard gaan met de verwijdering van het gebruikte product.



Stap 2.4 van de evaluatierichtlijnen helpt u het juiste evenwicht vinden tussen de prijs en de technische verdiensten van een offerte

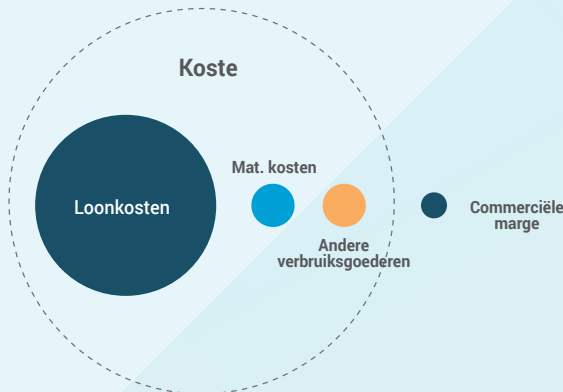
⁷ Dit zijn toewijzingscriteria in de Europese Richtlijn betreffende overheidsopdrachten, artikel 67

SCHOONMAAKPERSONEEL

In dit deel worden een aantal criteria geanalyseerd waarmee kopers kunnen inschatten of het personeel van een aannemer aan hun verwachtingen zullen voldoen. Deze criteria worden later in de evaluatietabellen gebruikt.

Het schoonmaakpersoneel bepaalt in hoge mate de kwaliteit van de dienstverlening, aangezien deze medewerkers de taken uitvoeren die door de koper worden verwacht. Hun toewijding, motivatie, vaardigheden en ervaring bepalen of de dagelijkse verlening van de dienst al dan niet een succes wordt.

Zowel de kopers als de kandidaat-aannemers moeten daarom een verantwoord personeelsbeleid voeren. Kandidaat-aannemers kunnen hun beleid met één of meerdere casestudies⁸ in de aanbestedingsdocumenten beschrijven en/of Key Performance Indicators vermelden die dit beleid ondersteunen. Kopers kunnen op dit vlak ook specifieke eisen opleggen aan de aannemer om op een hoogstaande dienstverlening te kunnen rekenen (bv. verantwoordelijkheid voor betalingen en bijdragen, opleiding van personeel, continuïteit van dienstverlening, toepasselijke wetgeving en collectieve arbeidsovereenkomsten).



ERVARING EN VAARDIGHEDEN VAN HET SCHOONMAAKPERSONEEL

De mogelijkheid om te kunnen rekenen op ervaren personeel is voor alle kopers belangrijk - en dan zeker voor kopers die verantwoordelijk zijn voor bijzonder gespecialiseerde locaties.

De koper moet in dat verband op twee soorten ervaring letten: **ervaring in de schoonmaaksector en ervaring die relevant is voor de specifieke activiteiten** waarvoor hij een beroep doet op een schoonmaakbedrijf⁹.

Om er zeker van te zijn dat hij op geschikt personeel zal kunnen rekenen, kan de koper het volgende overwegen wanneer hij de kennisgeving van de aanbesteding opstelt¹⁰:

- Dat er informatie over het personeel moet kunnen worden verzameld. Hij kan dit doen door toelating te vragen om informatie te verzamelen over individuele opleidingsdossiers, zodat zowel de algemene schoonmaakervaring als de activiteitenrelevante ervaring van het personeel kan worden geëvalueerd. Op die manier kan de koper een onderneming vinden die een hoogstaande dienstverlening kan bieden, terwijl uiteraard de arbeidswetgeving wordt gerespecteerd.
- In het geval van bijzonder gespecialiseerde locaties (bv. ziekenhuizen) kan de koper toestemming vragen om van de kandidaat-aannemer bewijsmiddelen te verzamelen dat deze laatste voldoende opleiding heeft voorzien voor het personeel dat in gebouwen zoals het zijne zal werken en dat het personeel een relevante en (indien van toepassing) geaccrediteerde opleiding heeft gevolgd.

- Dat de kandidaat-aannemers kunnen aantonen welke methodologie ze toepassen om geschikt personeel in dienst te nemen en dat ze de personeelsleden voldoende opleiding bezorgen in het geval van een groot personeelsverloop of de aanwerving van extra personeel op vraag van de koper.
- Dat informatie over het niveau van het **personeelsverloop** beschikbaar is, omdat de koper zich op basis daarvan een idee kan vormen over de stabiliteit en de kwaliteit van de werkomgeving bij de kandidaat-aannemer. Op die manier kan de koper inschatten hoe groot de kans is dat ervaren personeel in dienst van de kandidaat-aannemer zal blijven werken tijdens de volledige looptijd van het contract

VAARDIGHEDEN EN CAPACITEITEN: OPLEIDING VAN SCHOONMAAKPERSONEEL

Opleiding heeft een positieve invloed op de doeltreffendheid en de efficiëntie van het schoonmaakpersoneel. Bovendien is het mogelijk dat er getraind personeel moet worden ingezet in zeer gespecialiseerde gebouwen. De koper kan als volgt te werk gaan om na te gaan of het aangeduide personeel de vereiste opleidingen heeft gevolgd¹¹:

- Informatie vragen over de (interne of externe) **basisopleiding** die de kandidaat-aannemers voorzien voor hun personeel. Op basis van die informatie kan de koper kiezen voor een schoonmaakbedrijf met een goede opleidingscultuur, dat werknemers in dienst neemt en in dienst houdt door ervoor te zorgen dat hun vaardigheden en kwalificaties up-to-date blijven.
- In hun aanbestedingsberichten specifiek **extra opleidingen** vermelden die het personeel zal moeten volgen om de opdracht toegewezen te krijgen. Die extra opleidingen kunnen niet alleen **technische of activiteitspecifieke opleidingen** zijn, maar ook opleidingen over ergonomie, eisen op het vlak van gezondheid en veiligheid of de taal van het land waar de opdracht moet worden uitgevoerd.
- Het bewijs vragen dat tijdens de volledige looptijd van het contract een **terugkerende opleiding** zal worden voorzien voor de bestaande en eventuele nieuwe medewerkers. Dit opleidingsaanbod hoeft niet beperkt te blijven tot de verplichte opleidingen over gezondheid en veiligheid, maar kan ook betrekking hebben op opleidingen over beroepsontwikkeling (zoals hierboven al vermeld). Daarnaast zal het personeel aan wie de opdracht wordt toevertrouwd, een opleiding volgen over eventuele nieuwe ontwikkelingen (bv. veranderingen in verband met de gebruikte schoonmaakproducten of wetgeving met betrekking tot gezondheid en veiligheid).
- Vragen of de opleiding door nationaal of internationaal geaccrediteerde opleidingsinstellingen wordt gecertificeerd.
- Vragen of **opleidingen gelinkt zijn met de loopbaanontwikkeling** van de werknemers die de opleidingen volgen. Het is algemeen bekend dat zo'n beleid een gunstige invloed heeft op de motivatie van het personeel en bijgevolg ook op de kwaliteit van de dienstverlening voor de koper.

⁸ Dit zijn selectiecriteria in de Europese Richtlijn betreffende overheidsopdrachten, artikel 58

⁹ Beide criteria zijn selectiecriteria in de Europese Richtlijn betreffende overheidsopdrachten, artikel 58

¹⁰ Deze criteria zijn selectiecriteria in de Europese Richtlijn betreffende overheidsopdrachten, artikel 58

¹¹ Deze criteria kunnen worden gebruikt als selectiecriteria in de Europese Richtlijn betreffende overheidsopdrachten, artikel 58

CARRIÈREMOGELIJKHEDEN

Het is algemeen bekend dat de aanwezigheid van carrièremogelijkheden leidt tot een groter behoud van ervaren personeel. Vooral in een context waarin schoonmaakbedrijven steeds vaker uitgroeien tot facility managementspecialisten die naast de schoonmaak- nog andere diensten aanbieden (bv. beveiliging, catering en onthaal), moet het personeel de kans krijgen om nieuwe vaardigheden aan te leren en om bij uiteenlopende taken te worden betrokken.

Veelzijdige ondernemingen, die een brede keuze aan diensten aanbieden of die in verschillende types gebouwen kunnen worden ingezet, beschikken daardoor over de mogelijkheid om hun personeel carrièremogelijkheden te bieden, zodat zij zelf in hun carrière investeren.

Kopers kunnen kandidaat-aannemers dan ook vragen welke carrière- en opleidingsprogramma's zij hebben ingevoerd om hun werknemers te behouden en te motiveren en ze kunnen vragen om een bewijs voor te leggen van het gevoerde gelijkemansbeleid. Bovendien kunnen ze - zoals hierboven al werd vermeld - vragen hoe de opleidingen en de carrièremogelijkheden met elkaar verbonden zijn.

Ten slotte kunnen kopers informatie vragen over het bestaan van extra prestatiegerelateerde beloningsprogramma's, waardering van personeel en beoordelingssystemen.

SELECTIE, REKRUTERING EN DOORLICHTING

Vaak zijn de betrouwbaarheid, de efficiëntie en de doeltreffendheid van potentieel personeel al ingebed in de selectie- en de rekruteringsprocedure die de aannemer toepast. Kopers mogen de volgende informatie aan kandidaat-aannemers vragen om te proberen de kwaliteitsgerichte kandidaten te identificeren:

- Of en hoe in de rekruteringsprocedure de principes zijn geïntegreerd van de naleving van de nationale wettelijke verplichtingen op het vlak van gelijke kansen. Als een koper zelf een specifiek gelijkemansbeleid voert, moet hij voldoende informatie aan de aannemer vragen, zodat hij zijn eigen normen met die van de kandidaat-aannemer kan vergelijken.
- Of de kandidaat-aannemer de eerdere werkervaring van zijn personeel controleert. Bij bijzonder gevoelige locaties, zoals gevangenissen, is het mogelijk dat de koper een systematische doorlichting van het personeel eist.
- Of ze richtlijnen of codes voor ethische rekrutering hanteren.

Bovendien worden systematische doorlichtingen of controles aanbevolen om na te gaan of de aannemer het overeengekomen rekruteringsbeleid blijft voeren nadat hij de opdracht heeft binnengehaald.

WERKOMSTANDIGHEDEN EN GEZONDHEID EN VEILIGHEID VAN DE WERKNEMERS TER PLAATSE

Duidelijk gereguleerde werkomstandigheden en informatie en raadpleging tussen werkgevers en werknemers beperken niet alleen het risico op geschillen, maar - wat nog belangrijker is - ook de gezondheids- en veiligheidsrisico's. Bovendien hebben eerlijke en transparante beloningsstructuren een positieve impact op het behoud van ervaren

personeel, hun motivatie en voldoening op het werk - en daardoor ook op de kwaliteit van hun prestaties.

Als hij een hoogstaande dienstverlening verwacht, moet de koper aan kandidaat-aannemers vragen dat ze aantonen dat ze wettelijke werkvoorwaarden naleven en of ze verder nog gunstige systemen voor hun personeel hebben ingevoerd. De koper kan in het bijzonder aan de kandidaat-aannemers vragen om het volgende aan te tonen:

- Dat hun **loon- en voordeelniveaus** in overeenstemming zijn met bestaande collectieve arbeidsovereenkomsten, multisectorale overeenkomsten of andere referentieteksten.
- Dat ze ervoor zorgen dat de **arbeidsomstandigheden van hun personeel beantwoorden aan de nationale wetgeving en/of collectieve arbeidsovereenkomsten**. Wanneer geen collectieve arbeidsovereenkomsten van toepassing zijn, moeten de dienstroosters informatie bevatten over de werkuren en de lengte van de shifts. Dit is belangrijk, omdat te lange werkuren tot ongevallen kunnen leiden en prestaties nadelig kunnen beïnvloeden.
- Dat ze de nationale en de Europese wetgeving naleven op het vlak van de vertegenwoordiging van de werknemers (bv. wetgeving betreffende de Europese ondernemingsraden).
- Dat ze een bedrijfsbeleid voeren waarin sociale vertegenwoordigingsrechten worden gevrijwaard.
- Hoe ze omgaan met de **verhoudingen tussen werknemers en de werkgever**. Zo is het mogelijk dat er wordt gecommuniceerd via een ondernemingsraad (wanneer de samenstelling van zo'n instelling door de wetgever wordt geëist) of een andere structuur die de dialoog mogelijk maakt.
- Hoe ze de toepassing van het **gezondheids- en veiligheidsbeleid en de bijbehorende procedures** willen garanderen voor het personeel dat in de gebouwen van de koper werkt. De maatregelen die daarvoor worden getroffen, moeten conform de Europese kadervoorwaarden en de nationale wetgeving zijn¹². In dit kader mag de koper een **gezondheids- en veiligheidsplan of verzamelde gegevens** opragen. De beschikbaarheid van dit soort informatie kan erop wijzen dat een bedrijf zijn personeel als zijn belangrijkste troef beschouwt. Dergelijke ondernemingen bieden meestal een werkomgeving van een hogere kwaliteit en hebben daardoor ook meestal minder last van absentisme en niet-gemotiveerd personeel.
- Of ze **schoonmaakdiensten overdag** kunnen aanbieden, aangezien al is aangetoond dat die manier van werken een gunstige invloed heeft op de dynamiek van de relatie tussen de kandidaat-aannemer en de koper en op het energieverbruik.



De sociale partners hebben intussen specifiek voor de schoonmaaksector een zogenaamde **Online Interactive Risk Assessment (OIRA)** tool ontwikkeld waarmee een gezondheids- en veiligheidsrisicobeoordeling van werkplekken kan worden uitgevoerd.



In stap 2 van de evaluatierichtlijnen ziet u een voorbeeld van de manier waarop u deze principes kunt toepassen.

¹² Op de EU OSHA-website vindt u meer informatie over het Europese regelgevingskader betreffende gezondheid en veiligheid en een aantal geleidingsdocumenten, waaronder de OIRA-tool.

SCHOONMAAKPERSONEEL	
Ervaring	<ul style="list-style-type: none"> • Ervaring in de sector • Specifieke ervaring met de activiteit • Personeelsverloop en absenteïsme
Vaardigheden en capaciteiten	<ul style="list-style-type: none"> • Basisopleiding • Extra opleiding en kwalificaties • Specifieke opleiding voor de activiteit • Terugkerende opleiding • Overige vaardigheden • Carrière mogelijkheden
Selectie en rekrutering	<ul style="list-style-type: none"> • Rekruterings- en selectiemethodologie inclusief methodologieën op het vlak van gelijke kansen
Arbeidsomstandigheden en gezondheid en veiligheid	<ul style="list-style-type: none"> • Loon- en voordeelniveaus • Verhoudingen tussen werknemers en werkgever • Arbeidsomstandigheden • Gezondheids- en veiligheidsbepalingen respecteren de Europese en nationale wetgeving en zijn er conform mee • Werkpatronen (bv. schoonmaken overdag)
Overige criteria die door de klant moeten worden gedefinieerd	<ul style="list-style-type: none"> • Er moet een verantwoording van deze criteria worden gegeven • Ze moeten binnen het kader van relevante Europese en nationale wetgeving blijven

CONTRACTBEHEER EN OPERATIONELE PLANNING

Dit deel behandelt de belangrijkste aspecten in verband met de selectie van een schoonmaakbedrijf waarvan het management en de operationele planning helpen om de beste waarde voor de schoonmaakdiensten te verkrijgen.

De competentie en de organisatie van het externe contractbeheerteam is bijzonder belangrijk.



Het managementteam neemt zoveel mogelijk toezichttaken uit handen van de koper.

Wanneer de koper met een onderneming samenwerkt die een hoogwaardige dienst als schoonmaakpartner biedt, hoeft hij zich over het volgende weinig zorgen te maken¹³:

- De **vaardigheden** van het managementteam en dan in het bijzonder de vraag of leden van het team beschikken over de **specifieke knowhow en ervaring die relevant is voor de eisen van de specifieke schoonmaakdienst**.
- De **toewijzing van de verantwoordelijkheden** tussen de koper en het managementteam en tussen de verschillende leden van het managementteam.
- **Verwachte reactietijd en reservecapaciteit**.



Het is aanbevolen dat de kandidaat-aannemers een voorlopig operationeel

Deze criteria kunnen in het aanbestedingsdocument worden samengevat door de koper en in het voorlopige operationele plan dat door de kandidaat-aannemers wordt voorgelegd, worden weerspiegeld.

DE VAARDIGHEDEN VAN HET MANAGEMENTTEAM EN DE CONTRACTMANAGER

Kandidaat-aannemers die een hoogwaardige service bieden, moeten in staat zijn om in het voorlopige operationele plan informatie te bezorgen over de **vaardigheden** en de ervaring van elk lid van het managementteam. Ze moeten ook in staat zijn om de **structuur en de organisatie** van het managementteam te verklaren en om de verantwoordelijkheid van iedere persoon of eenheid binnen het kader van het contract duidelijk te omschrijven¹⁴.

De contractmanager speelt als contactpersoon tussen de koper en de Koper wellicht de belangrijkste rol met betrekking tot de uitvoering van de opdracht. Daarom is het van essentieel belang dat de kopers een bedrijf kiezen dat hen een contractmanager ter beschikking kan stellen die over de nodige vaardigheden en capaciteiten beschikt die aangepast zijn aan hun gebouwen en hun behoeften.



Het is van essentieel belang dat de kandidaat-aannemers een contractmanager aanduiden..

Een koper die op een hoogstaande dienstverlening wil kunnen rekenen, moet daarom controleren of het schoonmaakbedrijf gedetailleerde informatie kan verschaffen over de identiteit, de vaardigheden en de ervaring van de contractmanager. In sommige gevallen kan een **grondige specifieke contractkennis nodig zijn om de duur van de inlooperperiode**, klachten of risico's op het vlak van gezondheid en hygiëne zoveel mogelijk te beperken. In die gevallen is het beter dat de koper een contractmanager vraagt die kan aantonen dat hij een grondig inzicht heeft in de eisen van de koper.

¹³ Deze criteria zijn selectiecriteria in de Europese Richtlijn betreffende overheidsopdrachten, artikel 58

¹⁴ Deze criteria zijn selectiecriteria in de Europese Richtlijn betreffende overheidsopdrachten, artikel 58

Het is ook belangrijk dat de kandidaat-aannemer de **beschikbaarheid** van de contractmanager bepaalt voor kwesties die met het specifieke contract verband houden.

Bovendien moet de kandidaat-aannemer uitleggen hoe hij er zal voor zorgen dat de contractmanager **snel kan reageren** en dat hij over de nodige verantwoordelijkheden en bevoegdheden beschikt om **doeltreffende interventies** uit te voeren.

OPERATIONELE PLANNING

In het operationele plan worden de verwachtingen en het inzicht van de koper en de kandidaat-aannemer voor het managementteam en de contractmanager gedefinieerd.

Dit plan kan bijvoorbeeld normen vermelden in verband met de snelheid waarmee de aanvragen van een koper worden behandeld en kan worden vermeld wie de uiteindelijke verantwoordelijkheid draagt. In verband met locaties waarvoor meer gespecialiseerde schoonmaakvaardigheden vereist zijn of waar een premie wordt verleend voor een onmiddellijke vlotte werking van de dienst, kan eventueel worden gevraagd of er specifieke ervaring voor die opdracht beschikbaar is.

Het is raadzaam dat in het voorlopige operationele plan het volgende wordt opgenomen zodat op een hoogwaardige dienstverlening kan worden gerekend:

- Een voorstel voor de operationele planningmethodologie conform de eisen van de gebouwen in kwestie, waarbij bijzondere aandacht wordt besteed aan de methodologie die wordt gehanteerd om de werkroosters op te stellen. Indien mogelijk wordt hierbij in het ideale geval rekening gehouden met het aantal uren die moeten worden voorzien om personeel een behoorlijk loon te betalen en wordt rekening gehouden met het aantal uren dat moet worden voorzien om een behoorlijk schoonmaakresultaat te verkrijgen en om ervoor te zorgen dat de behoeften van het personeel op het vlak van gezondheid en veiligheid worden gerespecteerd.
- Voorstellen over de manier waarop aan de verwachtingen van de koper kan worden voldaan op het vlak van de servicenormen en de speciale eisen die worden bepaald door de aard en het gebruik van het gebouw.
- Bewijs dat de aannemer over voldoende organisatorische capaciteiten beschikt om de dienst behoorlijk te verlenen, inclusief gekwalificeerd en ervaren personeel, zodat hij ervoor kan zorgen dat uitrusting en werknemers op korte termijn kunnen worden vervangen of ondersteund (reservecapaciteit).
- Bewijs dat de aannemer procedures heeft ingevoerd (of kan invoeren) voor een snelle en vlotte opstart en uitvoering van de opdracht.
- Bewijs dat de aannemer in staat is om op een efficiënte manier te reageren op eventuele andere vragen van de koper (bv. extra schoonmaak na een groot evenement of ceremonie).
- Garanties dat elke algemene en specifieke procedure voor de koper die met de koper werd overeengekomen, zal worden nageleefd en dat er vooraf overleg zal worden gepleegd als er eventuele wijzigingen moeten worden uitgevoerd.
- Concrete procedures voor de communicatie over de opdracht, de gebouwen en de koper, en de frequentie waarmee en de manier waarop zal worden gecommuniceerd (bv. vergaderingen nodig?).
- Concrete verslaggevingsmethodologie over de activiteiten en resultaten van

het schoonmaakproject.

Het operationele plan moeten bovendien aantonen dat de contractmanager de uitvoering van het contract regelmatig en op duidelijk afgesproken tijdstippen/datum kan monitoren.



Het operationele plan dat door de kandidaat-aannemers wordt voorgelegd, kan worden gebruikt als basis voor contractueel overeengekomen dienstverleningsniveaus.

Daarom moet in het voorlopige operationele plan een volledige verslaggevingsstructuur worden opgenomen die moet garanderen dat de verslaggeving:

- werkelijk wordt uitgevoerd
- een vooraf vastgelegde timing respecteert
- antwoorden biedt op relevante vragen
- objectief is
- grondiger wordt uitgevoerd dan een administratieve taak
- perfect afgestemd is op de verwachtingen van de koper
- resultaten verzamelt en analyseert
- naar eisen met betrekking tot de schoonmaak verwijst



Algemeen gesteld moeten de contractonderhandelingen een duidelijke overeenstemming over de kwaliteitsnormen opleveren en een duidelijk systeem van kwaliteitsinspectie omschrijven.

BACKOFFICEDIENSTEN

Doeltreffende backofficediensten helpen ervoor te zorgen dat het contract op een vlotte manier wordt uitgevoerd. Die diensten omvatten bijvoorbeeld de dagelijkse administratieve taken die verband houden met het contract, facturering en humanresourcebeheer. Die diensten moeten dan ook in het voorlopige operationele plan worden opgenomen.

KWALITEITSNIVEAU/KWALITEITSBEWAKING

Het is belangrijk dat zowel de koper als de aannemer duidelijke afspraken maken over de kwaliteitsnormen die moeten worden gehaald en de manier waarop deze kunnen worden gegarandeerd, zodat op een stabiele en bevredigende samenwerking kan worden gerekend. Die duidelijkheid kan worden verkregen als normen worden gebruikt zoals de bestaande Europese normen¹⁵.

In de eerste plaats moet de koper rekening houden met zijn eigen kwaliteitsnormen wanneer hij formuleert wat hij van een schoonmaakbedrijf verwacht. Bovendien moet de koper zijn kwaliteitsnormen kenbaar maken aan kandidaat-aannemers.

In de tweede plaats is het belangrijk om te definiëren wat in de context van een specifiek schoonmaakcontract met de term "kwaliteit" wordt bedoeld¹⁶. De overeengekomen **kwaliteit is het resultaat van objectieve en subjectieve criteria en verwachtingen**.

Objectieve kwaliteitsaspecten worden meestal gemeten ten opzichte van vaste serviceactiviteiten of resultaten. Daardoor kunnen kwaliteitsbewakings- en monitoringprocedures worden uitgevoerd, die met het contract kunnen worden vergeleken, gedocumenteerd en gereproduceerd.

¹⁵ Een mooi voorbeeld daarvan is de Europese norm die de basisvereisten en aanbevelingen omschrijft voor kwaliteitsmeetsystemen voor schoonmaakprestaties (EN 13549). Bovendien kunnen kopers de eisen van sectorspecifieke standaarden hanteren (afhankelijk van hun gebouw).

¹⁶ Dit is een toewijzingscriterium in de Europese Richtlijn betreffende overheidsopdrachten, artikel 67

De objectieve kwaliteit van schoonmaakdiensten is gebaseerd op evaluaties die op grond van nauwkeurige en beperkte definities een representatief beeld opleveren van de netheidsomstandigheden. In het geval van een resultaatgerichte kwaliteitsmeting kan men de maximale stofniveaus, hygiënenormen of een antislip veiligheidscoëfficiënt hanteren, aangezien deze op een objectieve manier kunnen worden gemeten met behulp van meetinstrumenten die specifiek voor die doeleinden werden ontworpen. Bovendien kan men ook evalueren of de overeengekomen activiteiten in een contract op basis van activiteit worden gerespecteerd (bv. frequentie van schoonmaken).

De subjectieve kwaliteit van de dienstverlening is een weergave van de algemene indruk, die bijvoorbeeld kan worden gemeten op basis van enquêtes bij gebruikers. Wanneer men vergelijkbare enquêtes bij gebruikers meermaals uitvoert, krijgt men een zicht op de tevredenheid van de gebruikers.

KWALITEITSINSPECTIES

Zoals hierboven al werd uiteengezet, zijn kwaliteitssystemen zowel op objectieve als subjectieve beoordelingen gebaseerd, en worden verschillende hulpmiddelen gebruikt om ervoor te zorgen dat het behaalde kwaliteitsniveau behouden blijft. Inspecties vormen een gestructureerd mechanisme waarmee het overeengekomen kwaliteitsniveau kan worden gegarandeerd en tekortkomingen kunnen worden voorkomen.

Daarom adviseren wij om in een aanbestedingsbericht de volgende informatie op te nemen

- De **frequentie** van interne en externe inspecties
- De **toewijzing van verantwoordelijkheden** binnen het managementteam om de inspecties uit te voeren
- De eis dat **inspectiemethoden** (bv. interne inspecties) meestal worden uitgevoerd met behulp van speciaal voorbereide grafieken, die aansluiten op de contractuele eisen
- Systemen waarmee elke (negatieve) afwijking van de kwaliteitsnormen zo snel mogelijk wordt gecorrigeerd en waarmee **kwaliteitsverbetering kan worden gepromoot**.
- De **frequentie en de methoden voor de evaluatie van de inspectieresultaten**, om na te gaan of er nieuwe gereedschappen, machines en schoonmaakproducten moeten worden gekocht of erin moet worden geïnvesteerd om de vereiste kwaliteitsnormen te halen
- **Documentatie van kwaliteit**, bv. door het gebruik van bewijsmateriaal van de inspectieresultaten
- De instructies die het managementteam zou moeten hebben opgesteld om de kwaliteitsinspecties uit te voeren

De koper kan van kandidaat-aannemers een geaccrediteerde certificatie voor het kwaliteitsbewakingssysteem vragen als hij dit relevant vindt.

TABEL 1: KWALITEITSCRITERIA MET BETREKKING TOT CONTRACTBEHEER EN OPERATIES

CONTRACTBEHEER EN OPERATIES	
Het managementteam/de contractmanager	<ul style="list-style-type: none"> • Structuur, organisatie en vaardigheden van de contractmanager en van het managementteam • Specifieke knowhow van de contractmanager en van het managementteam over het contract • Beschikbaarheid • Reactietijd <ul style="list-style-type: none"> • Snelheid van interventie
Operationele planning	<ul style="list-style-type: none"> • Methodologie voor operationele planning en voor opstellen van werkroosters • Opstarten van schoonmaakprocedure • Leveringstermijnen • Reservecapaciteit • Algemene en specifieke procedures voor de koper • Verslaggeving <ul style="list-style-type: none"> • Communicatie over de locatie en de klant • Reactie op speciale eisen van de koper • Reactie op overige vragen van de koper
Ondersteunende diensten	<ul style="list-style-type: none"> • Ondersteunende diensten op het vlak van administratie, facturering en humanresource management
Kwaliteitsbewaking en inspecties	<ul style="list-style-type: none"> • Frequentie van controles • Toewijzing van verantwoordelijkheid • Documentatie van kwaliteit • Systemen om afwijkingen van de kwaliteit te corrigeren • Systeem van kwaliteitsverbetering • Manier waarop en frequentie waarmee de koper de uitvoering van de opdracht evalueert
Overige criteria die door de klant moeten worden gedefinieerd	<ul style="list-style-type: none"> • Er moet een verantwoording van deze criteria worden gegeven • Ze moeten binnen het kader van relevante Europese en nationale wetgeving blijven

CONTRACTINFRASTRUCTUUR

UITRUSTING

De term schoonmaakuitrusting verwijst naar verschillende machines en gereedschappen die voor het schoonmaken worden gebruikt, zoals zwabbers, automatische toestellen en stofzuigers.

Om een hoogstaande dienstverlening te verzekeren, wordt in het contract best het volgende voorzien:

- Alle schoonmaakuitrustingen die moeten worden gebruikt, zijn geschikt voor de locatie in kwestie en het oppervlak waarop ze worden gebruikt
- Wanneer speciale uitrusting nodig is, moet het contract bepalen of de onderneming toegang heeft tot die uitrusting of dat die uitrusting specifiek voor de opdracht moet worden aangekocht
- Er wordt een opleiding voorzien over het veilige gebruik en het onderhoud van de uitrusting. Dat is van essentieel belang om de veiligheid te garanderen van zowel de individuele gebruiker van de uitrusting als de ruimte waarin de uitrusting wordt gebruikt
- De aannemer kan geschikte uniformen en veiligheidsuitrusting beschikbaar stellen die nodig zijn voor het gebruik van verschillende schoonmaakuitrustingen en -producten



De term ‘contractinfrastructuur’ wordt hier gebruikt om te verwijzen naar uitrusting en producten die moeten worden gebruikt om de opdrachten uit te voeren.

- De aannemer kan het behoorlijke onderhoud van de uitrusting en de materialen verzekeren

PRODUCTEN

In het contract moeten de schoonmaakproducten worden vermeld die moeten worden gebruikt. Kandidaat-aannemers moeten aan de koper kunnen aantonen dat ze het volgende kunnen aanbieden:

- Een aantal schoonmaakmethoden om verschillende oppervlakken te behandelen conform wettelijke en kwaliteitsvereisten
- Verschillende types schoonmaakproducten die worden gekozen op basis van de behoeften en de oppervlakken in de gebouwen
- Opleiding van het personeel over het gebruik van de verschillende producten
- Bewijs dat de producten die moeten worden gebruikt, conform de wettelijke eisen op het vlak van gezondheid, veiligheid en milieu en eventuele andere kwaliteitseisen van de koper zijn



De koper moet het gebruik van milieuvriendelijke schoonmaakproducten overwegen om duurzaamheid en energie-efficiëntie te bevorderen. Dit kan bijvoorbeeld worden bereikt door gebruik te maken van LCC om de kostprijs van de schoonmaakdiensten te berekenen.

TABEL 1: KWALITEITSCRITERIA MET BETREKKING TOT CONTRACTBEHEER EN OPERATIES

CONTRACTINFRASTRUCTUUR	
Uitrusting	<ul style="list-style-type: none"> • Het onderhoud en het juiste gebruik van schoonmaakmachines en materialen verzekeren • Schoonmaakuitrusting en methoden aangepast aan de kenmerken van het gebouw • Uniformen en veiligheidsuitrusting • Specifieke veiligheidsopleiding
Producten	<ul style="list-style-type: none"> • Gebruikte schoonmaakproducten • Gebruikte schoonmaakproducten • Overwegingen in verband met milieu, gezondheid en hygiëne

DEEL 4: RICHTLIJNEN VOOR EVALUATIE EN INTERACTIEVE TOOL

In dit deel vindt de koper een gebruikersvriendelijke tool die hem kan helpen om zijn behoeften voor schoonmaakdiensten duidelijker te omschrijven. De tool bestaat uit een gebruikersvriendelijk kader waarmee waarden/scores kunnen worden toegekend voor de verschillende criteria die voor de koper belangrijk zijn. De tool bezorgt de koper een maximale autonomie bij de omschrijving van de kwaliteitscriteria die van bijzonder belang zijn voor hem en voor de privé-schoonmaakdiensten die moeten worden verleend.

Zoals uiteengezet in Deel 3 van deze gids moet voor iedere aanbesteding een procedure in drie fasen worden gevolgd, waarbij offertes worden geëvalueerd volgens duidelijk gespecificeerde uitsluitings-, selectie- en toewijzingscriteria. Uitsluitings- en selectiecriteria worden louter ontworpen om ondernemingen uit te sluiten van de aanbestedingsprocedure die:

- niet aan hun wettelijke verplichtingen voldoen met betrekking tot de betaling van belastingen of sociale zekerheid en die niet als financieel stabiele ondernemingen worden beschouwd

- niet beantwoorden aan de selectiecriteria in termen van omvang of knowhow en in verband met hun vermogen om een hoogstaande dienstverlening te bieden - en dan in het bijzonder met betrekking tot hun personeel, technische en beroepsbekwaamheid en innovatie

Ten slotte stellen we voor om opdrachten op de volgende manier volgens de beste waarde toe te wijzen.

1 Pas de **MEAT-criteria** en de kwaliteitscriteria toe die in de nieuwe wetgeving opgenomen zijn en gebruik niet langer de prijs als de belangrijkste indicator bij aanbestedingen. In onze sector hebben beslissingen op basis van het prijselement vaak een ingrijpende impact op de arbeidsomstandigheden en het sociale welzijn van het schoonmaakpersoneel. In sommige gevallen betekent dit dat hun gezondheid en hun veiligheid niet kunnen worden gegarandeerd. Bovendien wordt hierdoor oneerlijke concurrentie tussen ondernemingen in de hand gewerkt, die bijgevolg geen hoogstaande dienstverleningen kunnen verzekeren.

2 Zorg ervoor dat de **arbeidswetgeving** en de sociale normen worden nageleefd. Deze zijn van essentieel belang in een arbeidsintensieve sector zoals de schoonmaaksector.

3 Verwerp **abnormaal lage offertes**, want zij leiden tot oneerlijke concurrentie tussen schoonmaakbedrijven, slechte arbeidsomstandigheden voor werknemers en mogelijk zelfs sociale dumping.

4 Neem niet deel aan **elektronische veilingen** als u op zoek gaat naar een schoonmaakbedrijf. Hoewel de nieuwe regels het gebruik van dit kanaal niet verbieden, adviseren de sociale partners om er geen gebruik te maken, aangezien dergelijke veilingen erop gericht zijn om de prijzen naar beneden te halen en ze niet bijdragen tot hoogstaande dienstverlening.

5 Bij het toewijzen van contracten kunnen de kopers voor het kostenelement een **vaste prijs** hanteren, op basis waarvan de kandidaat-aannemers alleen nog op basis van kwaliteitselementen de concurrentie met elkaar kunnen aangaan. De sociale partners geven toe dat dit een van de opties zou kunnen zijn, maar ze beseffen dat dit niet de vaakst voorkomende manier zal zijn om een schoonmaakbedrijf te selecteren.

6 Als zijn nationale wetgeving dit toelaat, mag de koper niet aarzelen om uitsluitingsbepalingen te hanteren, waardoor hij offertes kan uitsluiten die niet beantwoorden aan de verplichtingen op het vlak van de sociale of de arbeidswetgeving.

STAP 1 – SELECTIE VAN ONDERNEMINGEN DIE EEN HOOGSTAANDE DIENSTVERLENING KUNNEN BIEDEN

We adviseren kopers om de volgende criteria te hanteren om de voorstellen te kiezen die de beste waar voor hun geld bieden:

- **Economische en financiële draagkracht en geschiktheid om de professionele activiteiten uit te oefenen:** Dit criterium kan worden vervuld als de onderneming kan bewijzen dat ze ingeschreven is in de relevante beroepsregisters en vergund is om schoonmaakdiensten te verlenen in de lidstaat in kwestie en als ze een bepaalde jaarlijkse omzet boekt en informatie verschaft over haar jaarrekening.



U vindt hierover meer in Deel 2 - selectiecriteria.

- **Technische bekwaamheid:** Dit criterium verwijst naar het contractbeheer en de operationele planningcapaciteit van de onderneming, zoals de ervaring van het managementteam, de methodologie die wordt toegepast voor de operationele planning, de backofficediensten en de kwaliteitsinspecties.



U vindt hierover meer in Deel 3 - contractbeheer en operationele planning.

- **Beroepsbekwaamheid (schoonmaakpersoneel):** Dit criterium verwijst vooral naar het schoonmaakpersoneel en de methoden die de onderneming toepast om een gezonde werkomgeving te verzekeren, bv. op het vlak van selectie, rekrutering, opleidingen en gezondheids- en veiligheidsvoorwaarden.

In de volgende tabel vindt u voorstellen over de manier waarop u bewijs kunt vragen voor drie ervan

EVALUATIEMETHODE VOOR STAP 1

En la etapa de selección, los compradores pueden:

- een maximaal aantal kandidaat-aannemers vastleggen waaruit hij wil selecteren en de opdracht toewijzen aan de kandidaat met de hoogste score;
- of een minimumresultaat vastleggen dat een kandidaat-aannemer moet halen (eventueel in elk van de drie criteria die hierboven worden opgesomd) om te worden geselecteerd.

VOORBEELD

De koper voorziet in totaal 60 punten voor de selectiecriteria, die hij als volgt verdeelt:



De gehanteerde selectieprocedure moet duidelijk in de aanbestedingsberichten worden vermeld.

- 18 punten voor de categorie economische en financiële draagkracht en duurzaamheid om de professionele activiteiten te blijven uitoefenen
- 18 punten voor de technische bekwaamheid
- 24 punten voor de beroepsbekwaamheid, die de koper in de volgende tabel definieert.

In deze tabel vindt u een voorbeeld van de manier waarop punten kunnen worden toegewezen voor de beroepsbekwaamheid. Dit gebeurt op basis van de verschillende criteria die relevant zijn voor het personeel en zijn werkomstandigheden, zoals dit in deel 3 wordt geïllustreerd.

CRITERIUM	PUNTEN	PRIORITEITEN
ERVARING		
Ervaring in de sector	3	Het is van essentieel belang dat het schoonmaakpersoneel ervaring heeft in de sector, zodat de opstart- of de overnameperiode zonder problemen verloopt
Specifieke ervaring met de activiteit	2	Er is wat specifieke ervaring met de activiteit nodig als de schoonmaakomgeving gespecialiseerde vaardigheden vereist
Personeelsverloop en absentieïsme	1	Er moet voldoende informatie beschikbaar zijn over het personeelsverloop en het absentieïsme
VAARDIGHEDEN EN CAPACITEITEN		
Basisopleiding	4	Het schoonmaakpersoneel moet voldoende opleiding kunnen volgen, zodat de koper op een gegarandeerde hoogstaande dienstverlening kan rekenen
Specifieke opleiding voor de activiteit	1	Het personeel in de sleutelposities moet een specifieke opleiding voor de activiteiten hebben gevolgd, zodat het zich bewust is van de uitdagingen die door de schoonmaakomgeving worden gevormd
Terugkerende opleiding	2	De opdracht vereist de toepassing van vaardigheden, die constant moeten worden verbeterd. Er moeten regelmatig opleidingen worden georganiseerd, zodat de beschikbare vaardigheden altijd up-to-date zijn
REKRUTERING, SELECTIE EN DOORLICHTING		
Rekrutering en selectie	2	Er wordt voldoende belang gehecht aan de selectie van hoogwaardige personeelsleden
ARBEIDSOMSTANDIGHEDEN EN GEZONDHEID EN VEILIGHEID		
Loon- en voordeelniveaus	2	Een voldoende hoog loon en voordelen dragen bij tot het behoud van ervaren personeel en verhogen de motivatie van dat personeel. In dit verband kunnen objectieve metingen worden uitgevoerd aan de hand van de wetgeving of collectieve overeenkomsten of andere referentieteksten die van toepassing zijn op de plaatsen waar de opdracht zal worden uitgevoerd.
Verhoudingen tussen werknemers en werkgever	2	Er wordt algemeen erkend dat een goede sfeer een gunstige invloed heeft op de arbeidsomgeving en daardoor ook op de motivatie en de productiviteit van de werknemers. Men kan een idee krijgen van de werksfeer op basis van het aantal werkdagen dat het vorige jaar verloren ging ten gevolge van stakingen of andere vormen van arbeidsconflicten.
Arbeidsomstandigheden	2	Goede arbeidsomstandigheden dragen bij tot het behoud van ervaren personeel en verhogen de motivatie van dat personeel. In dit verband kunnen objectieve metingen worden uitgevoerd aan de hand van de wetgeving of collectieve overeenkomsten of andere referentieteksten die van toepassing zijn op de plaatsen waar de opdracht zal worden uitgevoerd.
Gezondheid en veiligheid	2	Een beroeps-, gezondheids- en veiligheidsplan leidt tot minder ongevallen en lagere afwezigheidscijfers.
Werkpatronen (bv. schoonmaken overdag)	1	Verbintenissen op het vlak van schoonmaken overdag kunnen een gunstige invloed hebben op het evenwicht werk-privé en de veiligheid van de werknemers
Overige criteria	0	Overige criteria zijn niet relevant
TOTAAL	24	

STAP 2 – VASTLEGGEN VAN HET RELATIEVE BELANG VAN DE PRIJS

Na de selectiecriteria komen de toewijzingscriteria aan de beurt en kunnen we het relatieve belang van de prijs bepalen. Om het voorstel te selecteren dat de beste waarde vertegenwoordigt, wordt de volgende formule gebruikt:



Score voorstel = technische score + prijsscore

De koper dient zijn eigen prioriteiten te bepalen met betrekking tot het belang dat hij aan de technische score en aan de prijsscore hecht.



De sociale partners adviseren de koper om bij zijn afweging niet meer belang te hechten aan de prijs dan aan de kwaliteit.

Er kan bijvoorbeeld op de volgende manier een onderlinge verhouding tussen beide criteria worden berekend wanneer een bepaald aantal punten op 100 aan elke categorie wordt toegekend:

TECHNISCHE SCORE	PRIJSSCORE	PRIORITEIT VOOR TECHNISCHE VERDIENSTE EN PRIJS
50	50	Kwaliteit en prijs zijn even belangrijk
60	40	Kwaliteit is belangrijker dan prijs, maar prijs blijft een belangrijke factor
80	20	Kwaliteit is van het allergrootste belang; prijs weegt minder zwaar
40	60	Prijs is belangrijker, maar kwaliteit blijft een belangrijke factor
20	80	Prijs is belangrijker, kwaliteit weegt minder zwaar



Meer informatie over de verschillende methodologieën om het belang van de prijs te evalueren vindt u onder Deel 3 - prijs- en kostberekeningen.

STAP 3 – BEPALING VAN HET BELANG DAT WORDT GEHECHT AAN DE VERSCHILLENDE CATEGORIEËN OP BASIS VAN CRITERIA OP HET VLAK VAN TECHNISCHE VERDIENSTE MET BETREKKING TOT DE TAKEN DIE MOETEN WORDEN UITGEVOERD

Bij deze stap kunnen kopers bepalen welke categorieën criteria voor henzelf het belangrijkste zijn in hun technische evaluatie met het oog op de toewijzing van het contract. Ze kunnen dit doen door een verschillend percentage van de punten voor de twee types toewijzingscriteria toe te wijzen:

CATEGORIE	PRIORITEIT VAN CATEGORIEËN
Contractbeheer	Als er veel punten worden toegekend aan de categorie 'contractbeheer', betekent dit dat de vaardigheden van de contractmanager en het contractbeheer als zeer belangrijk worden beschouwd.
Contractinfrastructuur	Als er veel punten worden toegekend aan de categorie 'contractinfrastructuur', betekent dit dat het product en de technische infrastructuur die moeten worden gebruikt, zeer belangrijk zijn.

VOORBEELD A

In overeenstemming met de formule van stap 2 worden aan de technische score 60 punten toegekend en aan de prijs 40 punten.



En estos ejemplos ha de hacerse hincapié en que la primera categoría, "personal de limpieza", corresponde a la etapa 1 (fase de selección), que describe la capacidad general de la empresa para participar en la licitación publicada.

CATEGORIE	PUNTEN	GEEFT DE VOLGENDE PRIORITEITEN AAN
Schoonmaakpersoneel	30	De kwaliteit van het schoonmaakpersoneel wordt als de belangrijkste factor in de uitvoering van de opdracht beschouwd
Contractbeheer	20	Hooggekwalificeerd contractmanagementpersoneel zou over een heel goede knowhow en capaciteiten op het vlak van de begeleiding van de dienstverlening moeten beschikken
Contractinfrastructuur	10	Ook de kwaliteit van de gebruikte uitrusting en producten is relevant

VOORBEELD B

In overeenstemming met de formule van stap 2 worden aan de technische score 40 punten toegekend en aan de prijs 60 punten.

CATEGORIE	PUNTEN	GEEFT DE VOLGENDE PRIORITEITEN AAN
Schoonmaakpersoneel	30	De kwaliteit van het schoonmaakpersoneel wordt als uitermate belangrijk beschouwd
Contractbeheer	8	Supervisie is belangrijker dan consultancy
Contractinfrastructuur	2	Er is weinig extra uitrusting nodig om de opdracht uit te voeren

VOORBEELD C

Aan de technische score werden 80 punten toegekend en aan de prijs 20.

CATEGORIE	PUNTEN	GEEFT DE VOLGENDE PRIORITEITEN AAN
Schoonmaakpersoneel	30	De kwaliteit van het schoonmaakpersoneel wordt als uitermate belangrijk beschouwd
Contractbeheer	8	Supervisie is belangrijker dan consultancy
Contractinfrastructuur	2	Er is weinig extra uitrusting nodig om de opdracht uit te voeren

VOORBEELD D

Aan de technische score werden 20 punten toegekend en aan de prijs 80.

CATEGORIE	PUNTEN	GEEFT DE VOLGENDE PRIORITEITEN AAN
Schoonmaakpersoneel	18	Er wordt een gemakkelijke dienstverlening gevraagd; veranderen is geen probleem, prijs is de hoogste prioriteit
Contractbeheer	2	Het contact met het managementteam is minimaal
Contractinfrastructuur	0	Het contract bevat geen specifieke vereisten op het vlak van het gebruik van extra uitrusting

STAP 4 - VERLENEN VAN PRIORITEIT AAN TOEWIJZINGSCRITEERIA OP BASIS VAN DE TECHNISCHE VERDIENSTE

In deze stap kunnen kopers prioriteit verlenen aan gedetailleerde toewijzingscriteria, die ze belangrijk vinden. Hierbij worden punten toegekend uit het totaal dat aan de twee toewijzingscriteria in stap 3 werd toegekend:

EJEMPLO A

Van het totaal van 60 punten voor criteria van technische verdienste werden 15 punten voor de categorie 'contractbeheer' toegekend.

KWALITEITSTOEKENINGSCRITEERIUM	PUNTEN	GEEFT DE VOLGENDE PRIORITEITEN AAN
Specifieke knowhow van de contractmanager en van het managementteam over de opdracht	2	De koper wil dat sommige leden van het managementteam een specifieke ervaring met het contract hebben, zodat ze zich bewust zijn van de specifieke omgeving waarin de schoonmaakactiviteiten moeten worden uitgeoefend
Beschikbaarheid	3	De koper vraagt dat de contractmanager gemakkelijk kan worden bereikt om vragen in verband met de opdracht te bespreken
Reactietijd	2	Een snelle reactietijd van het schoonmaakbedrijf is van groot belang
Operationele planning en methodologie voor het opstellen van werkroosters	1	De koper vraagt dat een geschikte methodologie wordt toegepast voor de opstelling van werkroosters en andere aspecten van de operationele planning
Reservecapaciteit	2	De onderneming moet duidelijk kunnen aantonen dat ze binnen de afgesproken leveringstermijnen over voldoende reservecapaciteit beschikt om aan de eisen van het contract te voldoen als de operationele parameters zouden veranderen
Algemene en specifieke procedures voor de koper	0	Worden als niet relevant voor het contract beschouwd
Verslaggeving, communicatie en reactie op speciale vereisten	3	De koper hecht veel belang aan de methoden die worden toegepast voor de verslaggeving en de communicatie met de kandidaat-aannemer en aan zijn vermogen om op speciale vereisten te reageren
Backoffice	0	Worden als niet relevant voor het contract beschouwd
Frequentie kwaliteitszorg, documentatie en systemen om afwijkende kwaliteit te corrigeren	2	De koper hecht enig belang aan de frequentie waarmee de controles worden uitgevoerd, de documentatie van de kwaliteit en de systemen waarmee kwaliteitsafwijkingen worden gecorrigeerd
Overige criteria	0	Worden als niet relevant voor het contract beschouwd
TOTAAL	15	

VOORBEELD B

Van het totaal van 60 punten voor criteria van technische verdienste werden 10 punten voor de categorie 'contractinfrastructuur' toegekend.

KWALITEITSTOEKENINGSCRITEERIUM	PUNTEN	GEEFT DE VOLGENDE PRIORITEITEN AAN
Onderhoud en gebruik van schoonmaakuitrusting	4	De uitrusting moet door de aannemer worden voorzien; hierbij moet een hoge norm van gebruik en onderhoud worden gehanteerd
Reinigingsmethoden die aan de kenmerken van het gebouw zijn aangepast	1	Bij de schoonmaakactiviteiten mag geen schade aan het gebouw of de voorraad worden berokkend
Uniformen en veiligheidsuitrusting	2	De schoonmaakuniformen en de veiligheidsuitrusting moeten door de aannemer worden voorzien en moeten geschikt zijn voor het personeel en voor de oppervlakken die moeten worden behandeld
Gebruikte methoden en producten	1	De aannemers moeten producten en methoden leveren die aan de vereiste normen beantwoorden
Overwegingen in verband met milieu, gezondheid en hygiëne	2	De producten moeten aan de normen op het vlak van milieu, de gezondheid en de hygiëne beantwoorden
Overige criteria	10	Worden als niet relevant voor het contract beschouwd
TOTAAL	10	

STAP 5 – VERMELDING VAN DE GEKOZEN SELECTIE- EN TOEWIJZINGSCRITEIA IN DE KENNISGEVING VAN AANBESTEDING

De kennisgeving van aanbesteding is een belangrijk document, waarin alle noodzakelijke informatie voor een specifieke aanbesteding moet worden vermeld.

Terwijl overheidsinstanties verplicht zijn om wetgeving na te leven die bepaalt welke informatie in de kennisgeving van aanbesteding moet worden opgenomen, zouden ook andere kopers inspiratie kunnen halen uit het voorbeeld hieronder, dat afkomstig is van de Europese Richtlijn betreffende Overheidsopdrachten 2014/24/EU, bijlage V Deel C. Zoals al werd vermeld in Deel 3, moeten kopers die een opdracht willen toewijzen aan de 'economisch meest voordelige onderaannemer' in hun kennisgeving van aanbesteding de selectie- en de toewijzingscriteria vermelden die zullen worden toegepast.

Bovendien vindt u in het werkboek blanco tabellen waarin u de uitsluitings-, selectie- en toewijzingscriteria kunt structureren, zodat u er zeker kunt van zijn dat u alle relevante criteria op een gedetailleerde manier in het document hebt opgenomen.

Ten slotte kunnen kopers die van plan zijn om het 'beste waarde'-kader te gebruiken om de economisch meest voordelige onderaannemer te selecteren en de opdracht toe te wijzen, in hun aanbestedingsbericht naar deze gids verwijzen.

INFORMATIE DIE IN EEN AANKONDIGING VAN OPDRACHT MOETEN WORDEN OPGENOMEN (ZOALS VERMELD IN ARTIKEL 49)

1. Naam, identificatienummer (indien de nationale wetgeving hierin voorziet), adres inclusief NUTS-code, telefoon- en faxnummer, e-mail en internetadres van de aanbestedende dienst en, wanneer verschillend, van de dienst waar aanvullende informatie te verkrijgen is.
2. E-mail of internetadres waar de aanbestedingsdocumenten onbeperkt, volledig, rechtstreeks en kosteloos toegankelijk zijn. Wanneer om de redenen uiteengezet in de tweede en de derde subparagraaf van artikel 53 (1) geen kosteloze, rechtstreekse en volledige toegang is, een aanduiding hoe de aanbestedingsdocumenten kunnen worden ingezien.
3. Soort opdrachtgevende instantie en uitgeoefende hoofdactiviteit.
4. In voorkomend geval, aanduiding dat de opdrachtgevende instantie een centrale aankoopinstantie is of dat er sprake is van een andere vorm van gemeenschappelijke aanbesteding.
5. CPV-codes; wanneer de opdracht in verschillende percelen verdeeld is, wordt deze informatie voor elk perceel verstrekt.
6. NUTS-code voor de hoofdlocatie van de werken in geval van werkopdrachten of de NUTS-code voor de hoofdplaats van levering of uitvoering bij leverings- en dienstopdrachten; wanneer de opdracht in verschillende percelen verdeeld is, wordt deze informatie voor elk perceel verstrekt.
7. Beschrijving van de aanbesteding: aard en omvang van de werken, aard en hoeveelheid of waarde van de leveringen, aard en omvang van de diensten. Wanneer de opdracht in verschillende percelen verdeeld is, wordt deze informatie voor elk perceel verstrekt. In voorkomend geval, beschrijving van elke optie.
8. Geschatte totale orde van grootte van de opdracht(en); wanneer de opdracht in verschillende percelen verdeeld is, wordt deze informatie voor elk perceel verstrekt.
9. Toelating of verbod van varianten.
10. Termijn voor de levering of de voorziening van leveringen, werken of diensten en indien mogelijk looptijd van de overeenkomst.
 - (a) In het geval van een kaderovereenkomst: aanduiding van de geplande looptijd van de kaderovereenkomst met vermelding in voorkomend geval van de redenen voor een looptijd van meer dan vier jaar; indien mogelijk aanduiding van de waarde of de orde van grootte en de frequentie van de opdrachten die moeten worden toegewezen, aantal en in voorkomend geval voorgesteld maximale aantal marktspelers die mogen deelnemen.
 - (b) In het geval van een dynamisch aankoopstelsel: aanduiding van de geplande looptijd van dat stelsel; indien mogelijk, aanduiding van de waarde of de orde van grootte en de frequentie van de opdrachten die moeten worden toegewezen.
11. Deelnemingsvoorwaarden, inclusief:
 - (a) in voorkomend geval, vermelding of de overheidsopdracht voorbehouden is aan sociale werkplaatsen dan wel of de uitvoering ervan voorbehouden is in het kader van programma's voor beschermde arbeid;
 - (b) in voorkomend geval, vermelding of het verlenen van de dienst ingevolge wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen aan een bepaalde beroepscategorie is voorbehouden; verwijzing naar de desbetreffende wettelijke of bestuursrechtelijke bepalingen;
 - (c) een lijst en een korte beschrijving van de selectiecriteria met betrekking tot de persoonlijke toestand van marktspelers die kunnen leiden tot hun uitsluiting en van selectiecriteria; eventueel vereiste specifieke minimumeisen; vermelding van vereiste informatie (eigen verklaringen, documentatie).
12. Soort toewijzingsprocedure; in voorkomend geval, redenen voor de toepassing van een versnelde procedure (in open en beperkte procedures en mededingingsprocedures met onderhandeling).

13. In voorkomend geval, vermelding of:
- (a) er sprake is van een kaderovereenkomst;
 - (b) er sprake is van een dynamisch aankoopstelsel;
 - (c) er sprake is van een elektronische veiling (bij open of beperkte procedures of mededingingsprocedures met onderhandeling).
14. Wanneer de opdracht in percelen is verdeeld, vermelding of het mogelijk is om voor één, voor meerdere of voor alle percelen een offerte in te dienen; vermelding van een eventuele beperking van het aantal percelen die aan één inschrijver mogen worden toegewezen. Wanneer de opdracht niet in percelen is verdeeld, vermelding van de redenen, tenzij deze informatie in het afzonderlijke verslag wordt vermeld.
15. In het geval van een beperkte procedure, een mededingingsprocedure met onderhandeling, een concurrentiegerichte dialoog of een innovatiepartnership, waar een beroep wordt gedaan op de optie om het aantal kandidaten te beperken die worden uitgenodigd om offertes in te dienen, te onderhandelen of een dialoog aan te gaan: minimaal en in voorkomend geval voorgestelde maximale aantal kandidaten en objectieve criteria die moeten worden gehanteerd om de kandidaat in kwestie te kiezen.
16. In het geval van een mededingingsprocedure met onderhandeling, een concurrentiegerichte dialoog of een innovatiepartnership, vermelding in voorkomend geval van de toepassing van een getrapte procedure om het aantal aanbestedingen die moeten worden onderhandeld of oplossingen die moeten worden besproken, te beperken.
17. In voorkomend geval, bijzondere voorwaarden waaraan de uitvoering van de opdracht moet beantwoorden.
18. Criteria die moeten worden gebruikt voor de toewijzing van (een) opdracht(en). Behalve wanneer de economisch meest voordelige offerte uitsluitend op basis van de prijs wordt geïdentificeerd, worden de criteria die de economisch meest voordelige aanbesteding vertegenwoordigen en hun relatieve gewicht aangeduid, wanneer ze niet opgenomen zijn in de specificaties of - in het geval van een concurrentiegerichte dialoog - in het beschrijvende document.
19. Termijn voor de ontvangst van offertes (open procedures) of aanvragen om deel te nemen (beperkte procedures, competitieve procedures met onderhandeling, dynamische aankoopssystemen, competitieve dialogen, innovatiepartnerships).
20. Adres waarnaar offertes of aanvragen om deel te nemen, worden verzonden.
21. In het geval van open procedures:
- (a) termijn waarin de inschrijver door zijn offerte gebonden blijft,
 - (b) datum, tijdstip en plaats van de opening van offertes,
 - (c) personen die bij die opening aanwezig mogen zijn.
22. Taal of talen waarin offertes of aanvragen om deel te nemen, mogen worden opgesteld.
23. In voorkomend geval, vermelding of:
- (a) elektronische indiening van offertes of aanvragen om deel te nemen, zullen worden aanvaard;
 - (b) elektronische bestellingen zullen worden toegepast;
 - (c) elektronische facturen zullen worden aanvaard;
 - (d) elektronische betaling zal worden toegepast.
24. Antwoord op de vraag of de opdracht betrekking heeft op een project en/of programma dat met middelen van de Unie wordt gefinancierd.
25. Naam en adres van de instantie die verantwoordelijk is voor de evaluatie en in voorkomend geval de bemiddelingsprocedures. Nauwkeurige informatie over deadlines voor revisieprocedures of indien nodig de naam, het adres, het telefoonnummer, het faxnummer en het e-mailadres van de dienst waar deze informatie kan worden verkregen.
26. Datum(s) en referentie(s) van vorige publicaties van het Publicatieblad van de Europese Unie die relevant zijn voor de opdracht(en) die in deze kennisgeving wordt (worden) vermeld.
27. In het geval van een terugkerende aanbesteding, de geschatte timing voor meer kennisgevingen die moeten worden gepubliceerd.
28. Datum van verzending van de kennisgeving.
29. Vermelding of de opdracht onder de GPA-overeenkomst valt.
29. Iedere andere relevante informatie.
30. Iedere andere relevante informatie.



Vanaf 2018 zullen alle openbare aanbestedingen in Europa via elektronische weg verlopen.

STAP 6 - EVALUATIEKADER WAARMEE DE DIENSTVERLENER MET DE 'BESTE WAARDE' KAN WORDEN GESELECTEERD

In de Europese procedure voor overheidsopdrachten kan de koper de prijzen evalueren die worden opgegeven in de overblijvende offertes na de eliminatie van de inschrijvingen waarmee geen rekening werd gehouden omdat ze niet aan de selectiecriteria beantwoordden. Deze evaluatie is gebaseerd op het aantal punten dat aan het aspect prijs werd toegekend en dat in de kennisgeving van de aanbesteding werd vermeld. Deze stap stelt eerst voor hoe de prijs van de overblijvende offertes moet worden geëvalueerd en vervolgens hoe hun technische verdienste gedetailleerd moet worden geëvalueerd.

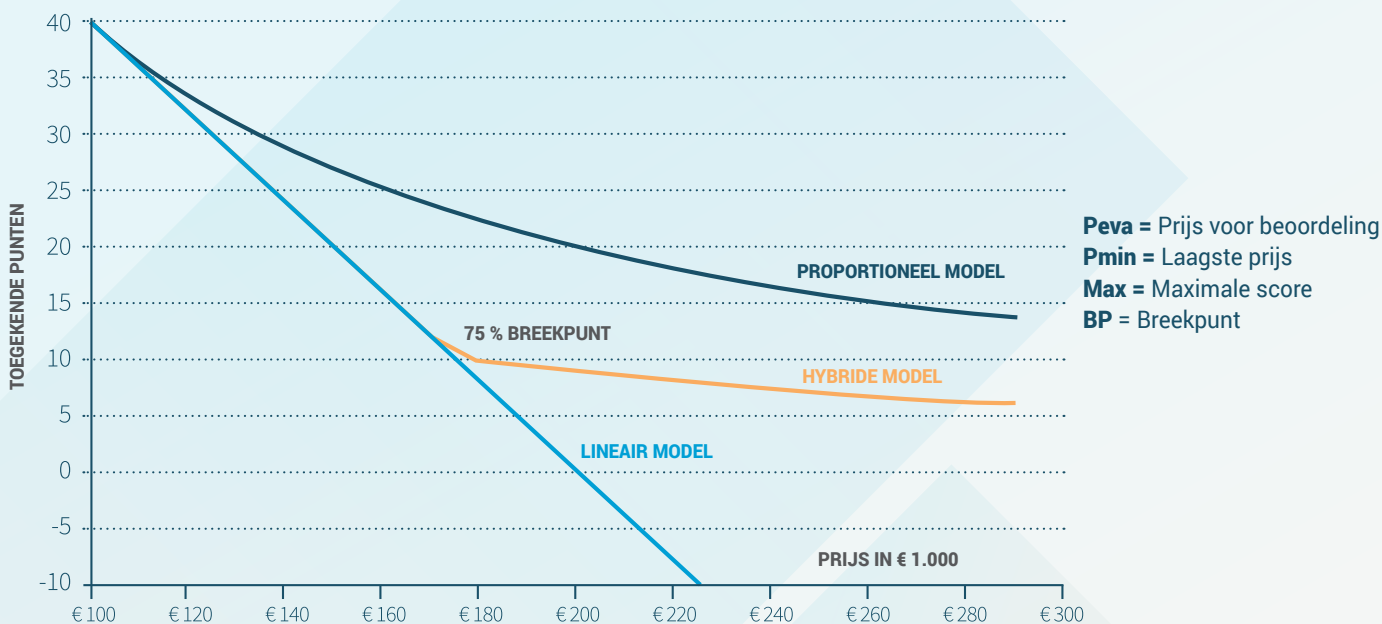
PRIJSEVALUATIE

De onderneming met de laagste prijs krijgt het maximale aantal punten die voor de factor prijs kunnen worden toegekend. Vervolgens worden alle andere offertes vergeleken met de prijs van die onderneming. Van alle verschillende modellen die hiervoor kunnen worden gebruikt, worden er hieronder drie meer gedetailleerd uitgelegd, aangezien dit de modellen zijn die het vaakst worden gebruikt om de andere kandidaat-aannemers te evalueren:

Lineair model

Bij dit model worden de punten voor het aspect prijs afgetrokken in verhouding tot het percentage dat de prijs offerte boven de offerte van de onderneming met de laagste prijs ligt. In het voorbeeld hieronder, waar in totaal 40 punten kunnen worden toegekend voor het aspect prijs, leidt een 10 % hoger prijs tot een verlaging van de evaluatie met 10 % van 40 punten, enz. Een prijs die veel hoger ligt dan de laagste, leidt exponentieel tot een zeer lage score, hoewel een veel hogere prijs de kwaliteit van de dienstverlening zeker kan verbeteren.

De sociale partners adviseren ten zeerste tegen het gebruik van dit model voor kopers die de beste waarde nastreven.



Proportioneel model

Bij dit model worden punten voor het aspect prijs volgens de volgende formule afgetrokken.

$$\text{Score} = \frac{P_{\min}}{P_{\text{eva}}} \times \text{Max}$$



In een afzonderlijk document is een berekeningssysteem (in Excel-formaat) beschikbaar.

Bij het proportionele model wordt het puntenverschil kleiner naarmate het prijsverschil toeneemt. Deze methode maakt een duidelijker onderscheid tussen offertes waarvan de prijs veel hoger ligt dan de laagste prijs. Een prijs die 100 % hoger ligt dan de laagste prijs, krijgt bij dit model wel nog de helft van het totale aantal punten. We adviseren kopers daarom om dit model te gebruiken.

Hybride model

Bij dit model worden punten voor het aspect prijs volgens de volgende formule afgetrokken:

$$Score = Pmin * \frac{\frac{100 - BP}{100} * Max * \left(1 + \frac{BP}{100}\right)}{Peva}$$

Hoewel de sociale partners het gebruik van het proportionele model aanbevelen, wordt het hybride model wellicht vaak in de praktijk toegepast. Het verloopt lineair tot op een bepaald breekpunt (bv. 75 % hogere prijs dan de laagste prijs) en daarna wordt het proportioneel. Dit model biedt het nadeel dat offertes waarvan de prijs veel hoger ligt dan de laagste prijs, slechts enkele punten scoren.



In een afzonderlijk document is een berekeningssysteem (in Excel-formaat) beschikbaar..

Voorbeeld van verschillende prijspuntmodellen wanneer de maximale score 40 punten is (die aan de laagste prijs wordt gegeven):

AANBESTEDINGSOFFERTE	LINEAIR	PROPORTIONEEL	HYBRIDE
€ 100.000	40,0	40,0	40,0
€ 110.000	36,0	36,4	36,0
€ 120.000	32,0	33,3	32,0
€ 200.000	0	20,0	8,8
€ 210.000	- 4,0	19,0	8,3

EVALUATIE VAN DE TECHNISCHE VERDIENSTE

UNadat de koper volgens de hierboven beschreven stappen zijn prioriteiten heeft bepaald op het vlak van de technische vereiste, is het van essentieel belang dat er een objectieve evaluatie wordt gemaakt van de mate waarin de offertes aan de vereisten voldoen. Deze worden bij de prijspunten van de kandidaat-aannemers opgeteld conform de richtlijnen van stap 2.

De punten van de evaluatie van de technische verdienste worden opgeteld bij de punten die in de evaluatie van de prijs worden toegekend om de aannemer met de 'beste waarde' aan te duiden.

NIET VAN TOEPASSING	0%	Hierbij wordt rekening gehouden met het feit dat niet elk item van toepassing is op elke klant. Dit criterium is niet van toepassing op de toewijzing van deze aanbesteding en krijgt daarom geen score. De evaluatie "niet van toepassing" mag niet willekeurig worden gebruikt, maar moet worden verantwoord met betrekking tot de eisen van de aanbesteding
ONVOLDOENDE OVEREENSTEMMEND	25%	De informatie die voor meerdere punten wordt verstrekt, voldoet niet aan de eisen van de koper
MATIG OVEREENSTEMMEND	50%	De informatie die wordt verstrekt, laat geen volledige beoordeling toe van de vraag of het voorgestelde item aan de eisen beantwoordt
OVEREENSTEMMEND	80%	De informatie die wordt verstrekt, beantwoordt aan de eisen die in de kennisgeving van de aanbesteding worden beschreven en aan de verwachtingen van de koper
UITSTEKEND	100%	De informatie die wordt verstrekt, wijst op een uitzonderlijk hoogstaande dienstverlening

De beoordeling van de technische verdienste wordt gedefinieerd door de koper, die een percentage kan invoeren van 0 % tot 100 %. Voor elk element van de technische verdienste geldt dat een percentage dat neigt naar 0 % een slechte prestatie weergeeft en een percentage dat neigt naar 100 % een goede prestatie weergeeft.

VOORBEELD VOOR SELECTIECRITERIA (STAP 6.1)

Van een totaal van 60 punten voor de selectiecriteria (zie stap 2) werden 24 punten toegekend aan de categorie 'schoonmaakpersoneel'. (Er moet meer gedetailleerde informatie worden gegeven voor respectievelijk 'financiële draagkracht' en 'technische bekwaamheid').

SCHOONMAAK-PERSONEEL	BESCHIKBARE PUNTEN	NIET VAN TOEPASSING 0 %	ONVOLDOENDE 25 %	MATIG OVEREEN-STEMMEND 50 %	OVEREEN-STEMMEND 80 %	UITSTEKEND 100 %	GEWOGEN PUNTEN DIE WORDEN TOEGEWZEN
Ervaring in de sector	3				✓		2.4
Specifieke ervaring met de activiteit	2					✓	2
Personeels-verloop en absentieïsme	1				✓		0.8
Werkpatronen	1					✓	1
Basisopleiding	4					✓	4
Specifieke opleiding voor de activiteit	1				✓		1.6
Terugkerende opleiding	2					✓	2
Rekrutering en selectie	2			✓			1
Loon- en voordeelniveaus	2				✓		1.4
Verhoudingen tussen werknemers en werkgever	2			✓			1
Arbeidsom-standigheden	2					✓	2
Gezondheid en veiligheid	2			✓			1
Overige criteria	0	✓					0
TOTAAL	24						20.2

TOTALE SCORE VOOR DE KWALITEIT VAN HET SCHOONMAAKPERSONEEL: 20.2 PUNTEN OP 24

VOORBEELD VAN TOEWIJZINGSCRITERIA

De klant heeft beslist om even veel punten toe te kennen voor het aspect prijs en voor de technische verdienste (telkens 50 punten).



Maximale score aangeboden offerte = 50 + 50

Ook de categorieën voor technische verdienste (contractbeheer en contractinfrastructuur) krijgen even veel punten (telkens 25 punten van de 50 die voor technische verdienste worden toegewezen).

CRITERIA VOOR CONTRACT-BEHEER	BESCHIKBARE PUNTEN	NIET VAN TOEPASSING 0 %	ONVOLDOENDE 25 %	MATIG OVEREEN- STEMMEND 50 %	OVEREEN- STEMMEND 80 %	UITSTEKEND 100 %	GEWOGEN PUNTEN DIE WORDEN TOEGEWEZEN
Specifieke knowhow van de contractmanager en van het managementteam over het contract	3					✓	3
Beschikbaarheid	1			✓			0.5
Reactietijd	2					✓	2
Operationele planning en methodologie voor het opstellen van werkroosters	1			✓			0.5
Reservecapaciteit	2			✓			1
Algemene en specifieke procedures voor de koper	0	✓					0
Verslaggeving, communicatie en reactie op speciale vereisten	6			✓			3
Ondersteuning door backoffice	0	✓					0
Frequentie kwaliteitszorg, documentatie en systemen om afwijkende kwaliteit te corrigeren	10					✓	8
TOTAAL	25						18

TOTALE SCORE VOOR CONTRACTBEHEER: 18 PUNTEN OP 25

CRITERIA VOOR CONTRACT-INFRA-STRUCTUUR	BESCHIKBARE PUNTEN	NIET VAN TOEPASSING 0 %	ONVOLDOENDE 25 %	MATIG OVEREEN-STEMMEND 50 %	OVEREEN-STEMMEND 80 %	UITSTEKEND 100 %	GEWOGEN PUNTEN DIE WORDEN TOEGEWZEN
Onderhoud en juist gebruik van schoonmaak-uitrusting	6					✓	6
Schoonmaak-technieken aangepast aan de kenmerken van het gebouw	3					✓	3
Uniformen en veiligheid-suit-rusting	5			✓			2.5
Gebruikte methoden/producten	2					✓	2
Overwegingen op het vlak van milieu, gezondheid en hygiëne	7					✓	7
Overige criteria	2				✓		1.6
TOTAAL	25						22,1

TOTALE SCORE VOOR CONTRACTINFRASTRUCTUUR: 22.1 PUNTEN OP 25

TOTALE SCORE VOOR TECHNISCHE VERDIENSTE: 40.1 OP 50

WERKBOEK – EVALUATIETABELLEN

Hieronder vindt u blanco evaluatietabellen die u tijdens de drie fasen van de procedure kunt gebruiken om de beste waarde voor uw geld te selecteren: uitsluiting, selectie en toewijzing. U kunt deze tabellen zelf gebruiken om de kennisgeving van de aanbesteding voor te bereiden (stap 5) en ze aan geïnteresseerde kandidaat-aannemers verdelen.

UITSLUITINGSFASE - BEOORDELINGSBLAD

Als kan worden aangetoond dat de kandidaat-aannemer zich aan een van de volgende feiten heeft schuldig gemaakt, wordt hij uit de procedure uitgesloten

Identificatie van de onderneming:

KANDIDATEN MOETEN DE VOLGENDE STUKKEN VOORLEGGEN	NIET VAN TOEPASSING	VAN TOEPASSING	OPMERKINGEN
Bewijs dat ze niet betrokken zijn in criminele organisaties of dat ze misdrijven hebben gepleegd met betrekking tot corruptie, fraude, financiering van terrorisme, enz.			
Attest van de bevoegde sociale zekerheidsinstanties dat aantoont dat de kandidaat al zijn sociale zekerheidsbijdragen heeft betaald			
Attest van de bevoegde sociale zekerheidsinstanties dat aantoont dat de kandidaat al zijn belastingverplichtingen is nagekomen in overeenstemming met de wettelijke bepalingen van het land waar hij ingeschreven is			
Naleving van de publicatieplicht van de winst- en verliesrekeningen als de publicatie ervan verplicht is volgens de wetgeving of de praktijk in het land waar de kandidaat ingeschreven is			



Een score 'niet van toepassing' voor één of meerdere van deze 4 items leidt tot de diskwalificatie van de kandidaat voor de aanbestedingsprocedure.

SELECTIEFASE - BEOORDELINGSBLADEN

Als kan worden aangetoond dat de kandidaat-aannemer zich aan een van de volgende feiten heeft schuldig gemaakt, wordt hij uit de procedure uitgesloten

Identificatie van de onderneming:

ECONOMISCHE EN FINANCIËLE DRAAGKRACHT EN GESCHIKTHEID OM DE PROFESSIONELE ACTIVITEITEN UIT TE OEFENEN:

KANDIDATEN MOETEN DE VOLGENDE STUKKEN VOORLEGGEN	NIET VAN TOEPASSING	VAN TOEPASSING	OPMERKINGEN
Inschrijving in een van de beroepsregisters die worden bijgehouden in de lidstaat waar de kandidaten gevestigd zijn			
Vergunning of lidmaatschap van een specifieke organisatie om in het land van herkomst de betreffende dienst te verlenen			
Bewijs van een bepaalde jaarlijkse omzet, inclusief een bepaalde minimale omzet in het domein waarop het contract betrekking heeft. Deze bedraagt niet meer dan twee keer de geschatte			
contractwaarde, behalve in behoorlijk verantwoorde gevallen, bv. met betrekking tot de speciale risico's die verband houden met de aard van de werken, diensten of leveringen			
Informatie over hun jaarrekening, waarin bijvoorbeeld een duidelijk zicht wordt geboden op de verhoudingen tussen de activa en de passiva.			

TECHNISCHE BEKWAAMHEID

KANDIDATEN MOETEN DE VOLGENDE STUKKEN VOORLEGGEN	NIET VAN TOEPASSING	VAN TOEPASSING	OPMERKINGEN
Ervaringsniveau dat wordt aangetoond met geschikte referenties van opdrachten die in het verleden werden uitgevoerd.			
De beroepservaring en de relevante opleiding van de personen die worden aangeduid om het werk uit te voeren			
Bewezen ervaring van de organisatie, verlening en ondersteuning van diensten die vergelijkbaar zijn met de diensten in het kader van dit contract			
Beschikbaarheid van de nodige infrastructuur om te beantwoorden aan de eisen die in de aanbesteding worden vermeld			
Gemiddeld jaarlijks personeelsbestand en managementpersoneel over de afgelopen drie jaar			

BEROEPSBEKWAAMHEID (SCHOONMAAKPERSONEEL)

Aangezien het schoonmaakpersoneel het belangrijkste element vormt van de technische verdienste van de kandidaat-aannemer, kan de koper de volgende tabel gebruiken om op een gedetailleerde manier zijn criteria voor het schoonmaakpersoneel te specificeren. De koper kan beslissen om de toekenning van de punten te delen met de kandidaat-aanemers. Elke score onder 'voldoende' in eender welke categorie leidt tot de uitsluiting van de inschrijvers uit de verdere selectie-/toewijzingsprocedure. Als de score van een onderneming 'matig' is, is het mogelijk dat er extra informatie wordt gevraagd.

Identificatie van de onderneming:

BESCHRIJVING	BESCHIKBARE PUNTEN	NIET VAN TOEPASSING 0 %	ONVOLDOENDE 25 %	MATIG OVEREEN-STEMMEND 50 %	OVEREEN-STEMMEND 80 %	UITSTEKEND 100 %	GEWOGEN PUNTEN DIE WORDEN TOEGEWEEZEN
ERVARING							
Ervaring in de sector							
Specifieke ervaring met de activiteit							
Personeelsverloop en absentieïsme							
VAARDIGHEDEN EN CAPACITEITEN							
Basisopleiding							
Specifieke opleiding voor de activiteit							
Terugkerende opleiding							
Selectie en rekrutering							
ARBEIDSOMSTANDIGHEDEN EN GEZONDHEID EN MILIEU							
Loon- en voordeelniveaus							
Verhoudingen tussen werknemers en werkgever							
Arbeidsomstandigheden							
Gezondheid en veiligheid							
Werkpatronen (bv. schoonmaken overdag)							
Overige criteria							
TOTAAL							

TOEWIJZINGSFASE - BEOORDELINGSBLADEN

De opdracht zal worden toegewezen aan de organisatie die de economisch meest voordelige offerte indient, die op de volgende criteria wordt beoordeeld:

- Prijs
- Een gedetailleerde beschrijving van de manier waarop de dienst moet worden georganiseerd, verleend en ondersteund in termen van aantal en kwaliteit van de personeelsleden, reservecapaciteit en het gebruik van technologie
- Verenigbaarheid met de doelstellingen van het contract

SAMENVATTING

	AANTAL BESCHIKBARE PUNTEN	TOEGEKENE PUNTEN	OPMERKINGEN
Contractbeheer			
Contractinfrastructuur			

TOTAAL TECHNISCHE VERDIENSTE:

PRIJS:

TOTAAL AANTAL PUNTEN:

CONTRACTBEHEER/OPERATIES

CRITERIA VOOR CONTRACTBEHEER	BESCHIKBARE PUNTEN	NIET VAN TOEPASSING 0 %	ONVOLDOENDE 25 %	MATIG OVEREEN-STEMMEND 50 %	OVEREEN-STEMMEND 80 %	UITSTEKEND 100 %	GEWOGEN PUNTEN DIE WORDEN TOEGEWZEN
MANAGEMENTTEAM EN CONTRACTBEHEER							
Structuur, organisatie en vaardigheden van de contractmanager en het managementteam							
Specifieke knowhow van de contractmanager en van het managementteam over het contract							
Beschikbaarheid							
Reactietijd							
Snelheid van interventie							
Operationele planning							
Methodologie voor operationele planning en voor opstellen van werkroosters							
Opstarten van schoonmaak-procedure							
Leveringstermijnen							

CRITERIA VOOR CONTRACTBEHEER	BESCHIKBARE PUNTEN	NIET VAN TOEPASSING 0 %	ONVOLDOENDE 25 %	MATIG OVEREEN-STEMMEND 50 %	OVEREEN-STEMMEND 80 %	UITSTEKEND 100 %	GEWOGEN PUNTEN DIE WORDEN TOEGEWEEZEN
MANAGEMENTTEAM EN CONTRACTBEHEER							
Reserv capaciteit							
Algemene en specifieke procedures voor de koper							
Verslaggeving							
Communicatie over de locatie en de klant							
Reactie op speciale eisen van de koper							
Reactie op overige vragen van de koper							
BACKOFFICEDIENSTEN							
Ondersteunende diensten op het vlak van administratie, facturering en humanresource-management							
KWALITEITSNIVEAU EN INSPECTIES							
Frequentie van controles							
Toewijzing van verantwoordelijkheid							
Documentatie van kwaliteit							
Systemen om afwijkingen van de kwaliteit te corrigeren							
Systeem van kwaliteitsverbetering							
Opleidingen die relevant zijn voor de kwaliteitszorg							
Manier waarop en frequentie waarmee de koper de uitvoering van de opdracht evalueert							
Andere criteria die door de koper worden gedefinieerd							
TOTAAL							

CONTRACTINFRASTRUCTUUR

CRITERIA VOOR CONTRACTINFRASTRUCTUUR	BESCHIKBARE PUNTEN	NIET VAN TOEPASSING 0 %	ONVOLDOENDE 25 %	MATIG OVEREEN-STEMMEND 50 %	OVEREEN-STEMMEND 80 %	UITSTEKEND 100 %	GEWOGEN PUNTEN DIE WORDEN TOEGEWZEN
Uitrusting							
Het onderhoud en het juiste gebruik van schoonmaak-machines en materialen verzekeren							
Schoonmaakuitrusting en methoden aangepast aan de kenmerken van het gebouw							
Uniformen en veiligheids-uitrusting							
Specifieke veiligheidsopleiding							
Producten							
Gebruikte schoonmaak-producten							
Gebruikte schoonmaak-producten							
Overwegingen in verband met milieu, gezondheid en hygiëne							
Andere criteria							
TOTAAL							

BEREKENINGEN

TOTAAL AANTAL PUNTEN VOOR ASPECT PRIJS:

TOTAAL AANTAL PUNTEN VOOR TECHNISCHE VERDIENSTE:

TOTAAL AANTAL BEHAALDE PUNTEN:

TERMINOLOGIE EN DEFINITIES

Dit is een niet-volledige lijst van de termen die in deze gids worden gebruikt. U vindt nog meer definities in de relevante EU-wetgeving en in de standaarden.

Abnormaal lage offerte: offerte waarvan de prijs of de kosten die worden voorgesteld, abnormaal laag lijken in verhouding tot het werk, de leveringen of de diensten. Dit kan worden beoordeeld op basis van de loonkosten en de totale kosten van het contract (zie deel 3). De Richtlijn voor Overheidsopdrachten bepaalt dat kandidaat-aannemers worden uitgesloten als de abnormaal lage prijs toe te schrijven is aan een gebrek aan naleving van de collectieve arbeidsovereenkomsten of de sociale of arbeidswetgeving.

Beste waarde: Met dit concept streven we ernaar om een systeem in te voeren waarin verschillende elementen in verband met de kwaliteit van de dienstverlening worden gewaardeerd en afgewogen tegen de prijs, zodat het aanbod kan worden gekozen dat het best inspeelt op de specifieke behoeften en voorkeuren van de koper en dat bijgevolg het economisch meest voordelige aanbod is.

Offerte: Een offerte die door een privéschoonmaakbedrijf werd ingediend naar aanleiding van een aanbestedingsbericht.

Kandidaat-aannemer: Een privéschoonmaakbedrijf dat deelneemt aan privé- of openbare aanbestedingen in of buiten Europa.

Koper: Aanbestedende organisatie of opdrachtgevende instantie die schoonmaakdiensten wil kopen. In deze gids betekent 'kopers' zowel de potentiële als de feitelijke kopers, aanbestedende organisaties of opdrachtgevende instanties binnen en buiten de Europese Unie, die schoonmaakdiensten uitbesteden of daarvoor de nodige voorbereidingen treffen.

Aanbestedingsberichten: Procedures die bedoeld zijn om offertes te ontvangen van ondernemingen die met elkaar in concurrentie gaan om werk-, leverings- of dienstencontracten te behalen in het kader van overheidsopdrachten.

Schoonmaakpersoneel: De werknemers van een schoonmaakbedrijf die de schoonmaakwerken uitvoeren in de gebouwen van de koper in overeenstemming met de instructies van de kandidaat-aannemer.

Collectieve arbeidsovereenkomst: Onderhandelingen die plaatsvinden tussen een werkgever/groep werkgevers enerzijds en één of meerdere werknemersorganisaties anderzijds binnen een vooraf bepaalde onderhandelingseenheid (op sectoraal of bedrijfsniveau) met de bedoeling om de verhoudingen tussen de werkgevers en de werknemers te regelen, en dan meer bepaald in verband met algemene arbeidsvoorwaarden, inclusief lonen, en elke andere kwestie die door de twee partijen werd geïdentificeerd.

Gemeenschappelijke woordenlijst voor overheidsopdrachten (CPV): Bestaat uit de lijst hoofdwoorden die het onderwerp van het contract definiëren en een aanvullende woordenlijst

waarmee meer kwalitatieve informatie kan worden toegevoegd. De hoofdwoordenlijst is gebaseerd op een boomstructuur die bestaat uit codes tot 9 tekens (een code van 8 tekens met een controleteken).

Contract - op activiteiten gebaseerd: Deze contracten beschrijven de activiteiten die een schoonmaak-aannemer moet uitvoeren, zoals de schoonmaakfrequentie of het aantal betrokken personeelsleden, enz.

Contract - gemengd: Gemengde contracten bepalen een aantal minimale activiteiten die moeten worden uitgevoerd en de verwachte resultateniveaus die daarbij moeten worden gehaald.

Contract - op resultaten gebaseerd: Volgens deze contracten beschikt de aannemer over de flexibiliteit om zelf de resources te organiseren die hij aan een project wil toewijzen, op voorwaarde dat de overeengekomen kwaliteitsniveaus worden gehaald. Een dergelijk contract bezorgt de onderneming meer flexibiliteit.

Contractinfrastructuur: Dit begrip omvat de uitrusting en de producten die door de aannemer worden gebruikt en de opleiding die de aannemer aanbiedt aan zijn personeel, waar ze de infrastructuur op een correcte manier leren gebruiken.

Schoonmaken overdag/ Dagschoonmaak: Schoonmaak die gebeurt tijdens de kantooruren - een methode die zorgt voor een groter wederzijds begrip tussen het schoonmaakpersoneel en de gebruikers van het gebouw en die nog andere voordelen biedt.

Dynamische aankoop: Procedure die beschikbaar is voor opdrachten voor werken, diensten en goederen die vlot verkrijgbaar zijn op de markt. Als aanbestedingstool wordt deze procedure gekenmerkt door een aantal aspecten die vergelijkbaar zijn met die van een elektronische kaderovereenkomst, maar in dit geval kunnen nieuwe leveranciers op elk moment instappen.

E-procurement: Aankoop en verkoop van benodigdheden, werk en diensten via het internet en andere informatie- en netwerksystemen. Bv. elektronische gegevensuitwisseling en planning van de resources van een onderneming.

Uitrusting: De term schoonmaakuitrusting verwijst naar verschillende machines en gereedschappen die voor het schoonmaken worden gebruikt, zoals zwabbers, automatische toestellen en stofzuigers.

Facility management-services: Het volledige dienstenaanbod (bv. schoonmaken, onderhoud, beveiliging) dat voor de klant wordt verzorgd met de bedoeling om de doeltreffendheid van de primaire activiteiten van de klant te ondersteunen en te verbeteren. Deze diensten worden consequent op een ruimere schaal verleend via nationale of zelfs pan-Europese contracten. Meer details hierover vindt u in de relevante Europese norm¹⁷.

¹⁷ Europese norm EN 15221-1: 2006 Facility Management – Deel 1 (Termen en definities)

Kadervereenkomst: Overeenkomst tussen twee partijen die erkennen dat ze geen definitieve overeenkomst hebben bereikt over alle kwesties die relevant zijn voor hun verhouding, maar die overeenstemming hebben bereikt over voldoende kwesties om de verhouding voort te zetten, waarbij in de toekomst naar overeenstemming over nog meer gegevens zal worden gezocht.

Gezondheids- en veiligheidsplan: Een plan dat specificiert hoe de kandidaat-aannemer ervoor zal zorgen dat zijn opgelegde en vrijwillige verplichtingen met betrekking tot gezondheid en veiligheid tijdens de uitvoering van de opdracht zullen worden nagekomen.

Life-cycle costing (LCC): Een tool die de kosten evalueert op basis van de volledige levenscyclus van de leveringen, diensten of werk en niet alleen op basis van de aankoopprijs.

Managementteam: Verwijst naar het team van de kandidaat-aannemer dat de uitvoering van de schoonmaakopdracht zal beheren. De rol van dit team is zeer belangrijk, aangezien het de superviserende rol van de koper zoveel mogelijk moet beperken.

Marktconsultatie: De procedure waarbij de koper nagaat welke types ondernemingen de gevraagde diensten zouden kunnen verlenen. Een marktconsultatie kan de vorm aannemen van bezoeken aan de ondernemingen, zodat de koper een duidelijk idee krijgt van de bedrijfscultuur, of van gesprekken met aannemers of van de organisatie van een informatiesessie.

Overeenkomsten over minimumlonen in de schoonmaaksector: Aangezien een minimumloon niet op EU-niveau wordt gedefinieerd, wordt in elke lidstaat een ander systeem toegepast. De koper moet er dan ook voor zorgen dat de kandidaat-aannemer de nationale en collectieve overeenkomsten met betrekking tot de minimumlonen naleeft. Die overeenkomsten kunnen horizontaal of sectoraal zijn.

Economisch meest voordelige offerte (MEAT): Het MEAT-criterium (economisch meest voordelige offerte) biedt de opdrachtgevende instantie de mogelijkheid om rekening te houden met criteria die naast de prijs kwalitatieve, technische en duurzame aspecten van de aanbesteding weerspiegelen op het moment dat een beslissing moet worden genomen over de toewijzing van de opdracht.

NUTS-code: Staat voor 'nomenclature of territorial units for statistics' en is een hiërarchisch systeem waarmee het economische grondgebied van de EU voor statistische doeleinden en voor socio-economische analyses van de regio's wordt opgesplitst. Dit systeem wordt gebruikt bij het plannen van regionaal beleid.

Operationeel plan: Beschrijft op een gedetailleerde manier hoe de kandidaat-aannemers aan de eisen die in de offerte worden uiteengezet, willen voldoen.

Pan-Europese aanbesteding: Een aanbestedingsprocedure waaraan aannemers uit geheel Europa kunnen deelnemen. Vaak verwijzen deze aanbestedingen naar de Pan-Europese behoeften van kopers, die wellicht met een centrale tegenhanger willen werken voor al hun schoonmaakbehoeften in de EU.

Aanbesteding: De aankoop of andere vorm van verwerving van diensten door één of meerder opdrachtgevende instanties, waarbij zij schoonmaakbedrijven kiezen, ongeacht of de verleende diensten voor openbare of voor privédoeleinden bedoeld zijn.

Openbare aanbesteding: Aanbesteding door overheidsinstanties en onderworpen aan de eisen van de Europese wetgeving. Privéaanbestedingen worden uitgeschreven door privé-entiteiten en vallen momenteel niet onder het toepassingsgebied van de Europese wetgeving.

Verslaggevingsstructuur: Een administratieve hiërarchie binnen de inschrijvende organisatie voor de verspreiding van informatie over de onderneming en het personeel.

Opstelling dienstroosters: Maakt deel uit van het operationele plan en geeft weer welk schoonmaakpersoneel op elk moment van de dag, week of maand op een bepaalde locatie werkt. Deze dienstrooster is nodig voor de dagelijkse organisatie van het werk en is bedoeld om de behoeften van de werknemers en de eisen van de opdracht op elkaar af te stemmen. Dit is belangrijk, omdat te lange werkuren tot ongevallen en lagere kwaliteitsresultaten kunnen leiden. De dienstrooster heeft ingrijpende sociale gevolgen voor de schoonmakers. Daarom is het van belang dat bij het opstellen van de dienstrooster een zeker niveau van voorspelbaarheid en continuïteit en een evaluatieproces worden voorzien.

Aanbestedingsdocumenten: Alle documenten die de koper heeft opgesteld of waarnaar hij verwijst om elementen van de aanbesteding te beschrijven of te bepalen, waaronder: de kennisgeving van de aanbesteding; de voorafgaande kennisgeving (wanneer dit wordt gebruikt om kandidaten op te roepen); de technische specificaties; het beschrijvende document, de voorgestelde contractvoorwaarden, de formaten voor de presentatie van documenten door kandidaten en inschrijvers; informatie over algemeen toepasselijke verplichtingen en eventuele extra documenten.

Kennisgeving van de aanbesteding: Een document waarin alle noodzakelijke informatie voor een specifieke aanbesteding opgenomen is.

Inschrijving: Een bod of offertedocument dat door een kandidaat-aannemer wordt ingediend na een vraag naar kandidaten, waarin gedetailleerde informatie wordt gegeven over eisen en voorwaarden die verband houden met de verlening van de privéschoonmaakdiensten.

Opleidingsplan: Plan dat intern door de kandidaat-aannemer werd opgesteld en dat beschrijft wie een specifieke opleiding zal voorzien voor de schoonmakers, wanneer en waar die opleiding zal plaatsvinden en waarin structurele componenten voor de opleiding worden vermeld. Dit document moet flexibel genoeg zijn dat het kan worden aangepast (bv. als operationele eisen veranderen).



Verenigingstraat 27
B-1000 Brussel België
Tel.: +32 2 225 83 30
Fax: +32 2 225 83 39
E-mail: office@feni.be
www.feni.be

Jozef II-straat 40
1000 Brussel België
Tel.: +32 2 234 56 40
E-mail: uni-europa@uniglobalunion.org
www.uni-europa.org



DEZE GIDS WERD GEREALISEERD MET DE FINANCIËLE STEUN VAN DE
EUROPESE COMMISSIE