



De beste waar voor zijn geld kiezen

Een gids voor organisaties die schoonmaakdiensten uitbesteden



Deze gids werd gerealiseerd met de financiële steun van de Europese Commissie



Inhoudstabel

1. Inleiding	7
1.1 Bedoeling en doelstellingen	8
1.2 Hoe u deze gids moet gebruiken	10
2. De beste waarde kiezen – waarom dit belangrijk is voor u	11
3. Openbare aanbestedingen en Europese wetgeving	13
3.1 Inleiding	13
3.2 Uitsluitings- en selectiecriteria	13
3.3 Toewijzingscriteria	15
3.3.1 Beschrijving en evaluatie van werk	15
3.3.2 Uiteindelijke selectie van de onderneming	17
4. Omschrijving van de beste waarde	20
4.1 Inleiding	20
4.2 Schoonmaakpersoneel	20
• Ervaring	20
• Vaardigheden van het schoonmaakpersoneel	21
• Carrière mogelijkheden	21
• Selectie, rekrutering en doorlichting	21
• Arbeidsomstandigheden en gezondheid en veiligheid van werknemers	22
4.3 Contractbeheer / operaties	24
• Het management team / de contractmanager	24
• Beschikbaarheid en reactietijd	24
• Operationele planning	24
• Ondersteunende diensten	25
• Kwaliteitszorg	25
• Inspecties	26
4.4 Contractinfrastructuur	28
• Uitrusting	28
• Producten	28
5. Richtlijnen voor evaluatie	29
Stap 1 - Selectie van ondernemingen voor een hoogstaande dienstverlening	30
Stap 2 - Belang van prijs ten opzichte van technische verdiensten en kwaliteit	33
Stap 3 - Omschrijving van technische verdiensten ten opzichte van de taken	34
Stap 4 - Voorrang verlenen aan criteria op het vlak van de technische verdiensten	37
Stap 5 - Selectie-/ toewijzingscriteria in een kennisgeving van openbare aanbestedingen	39
Stap 6 - Evaluatiekader voor de “beste waarde”	43
Stap 6.1 - Selectiecriteria	46
Stap 6.2 - Toewijzingscriteria	47
Bijlage: Evaluatietabellen	49



1 Inleiding

De afgelopen jaren zit er een forse groei in het aantal privé-organisaties en overheidsinstellingen in de meeste EU-landen die schoonmaakdiensten uitbesteden. Dat kunnen we alvast afleiden uit de gegevens die door de European Federation of Cleaning Industries (EFCI) werden verzameld. De federatie schat dat de openbare overheden in zes Europese landen (België, Spanje, Frankrijk, Nederland, Portugal en het Verenigd Koninkrijk) in 1997 5,8 miljard EUR besteedden aan industriële schoonmaakdiensten. Het spreekt voor zich dat dit bedrag nog aanzienlijk hoger ligt voor de complete Europese Unie, zeker wanneer men daarbij ook rekening houdt met de contracten in de privé-sector.

Schoonmaakcontracten ter waarde van minstens 200.000 EUR moeten volgens de Europese Richtlijn voor Dienstverlening 92/50/EEC¹ via een openbare aanbesteding worden toegekend. Deze Richtlijn werd in alle lidstaten op verschillende manieren overgenomen. Bovendien besteden veel privé-organisaties tegenwoordig ook diensten uit die aanvankelijk binnenshuis werden geleverd (waaronder schoonmaken, beveiliging, catering en onderhoud), in een streven om efficiënter en flexibeler te werken.

Door deze ontwikkelingen hanteren privé-bedrijven in de industriële schoonmaaksector erg hoge normen op het vlak van netheid en hygiëne in openbare en privé-gebouwen, waar dagelijks openbare of privéklanten over de vloer komen. Een lagere standaard van dienstverlening heeft immers meteen een negatieve invloed op het imago van het bedrijf in kwestie bij het publiek. Op plaatsen zoals scholen en ziekenhuizen zijn overwegingen op het vlak van netheid of hygiëne overigens ook erg belangrijk met het oog op de openbare gezondheid. Privé-opdrachtgevers kunnen ook schoonmaakdiensten inzetten op plaatsen waar gevoelige informatie of gevaarlijke uitrustingen zijn opgeslagen. In dat geval worden er specifieke eisen gesteld aan de vaardigheden en de integriteit van het schoonmaakpersoneel.

Naarmate privé-ondernemingen en openbare overheden op een Europees, nationaal, regionaal en plaatselijk niveau zich steeds vaker verplicht zien om een beroep te doen op externe schoonmaakdiensten, wordt hun "koopkracht" steeds belangrijker bij het bepalen van de regels en de kwaliteit van de geleverde schoonmaakdiensten. Uit gegevens van de EFCI in 1997 kunnen we afleiden dat het marktaandeel van openbare aanbestedingen in de industriële schoonmaaksector de afgelopen jaren in talrijke lidstaten een aanzienlijke groei heeft gekend. In de landen waar de gegevens werden verzameld, waren openbare opdrachtgevers goed voor gemiddeld 33% van de totale omzet van de sector.

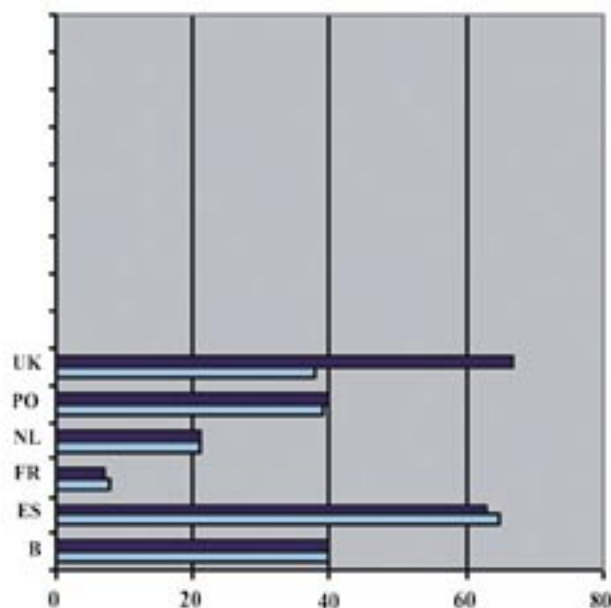
Om deze redenen werkten de sociale partners EFCI en Uni-Europa deze gids uit, in samenwerking met de bevoegde diensten van de Europese Commissie.

Het spreekt voor zich dat de overheden die de contracten uitschrijven, de regels en de procedures die door de richtlijnen voor het uitschrijven van openbare aanbestedingen worden voorzien en de algemene regels en principes van het Europese Verdrag van toepassing zijn, moeten respecteren.

De verantwoordelijkheid van de inhoud ligt uitsluitend bij de sociale partners

¹ Deze Richtlijn ligt momenteel, samen met twee andere richtlijnen voor het toekennen van openbare contracten (93/36/EEC en 93/37/EEC) ter discussie bij de Commissie, om er amendementen bij te voegen {COM(2000) 275}.

Tabel 1: Marktaandeel van openbare aanbestedingen voor industriële schoonmaakdiensten (EU, 1997 en 1999)



Bron: EFCI, 1999²

Ondanks het toenemende belang van openbare aanbestedingen en het belang van strenge kwaliteitsvereisten op het vlak van de schoonmaakdiensten, toont een enquête die in 1999 in opdracht van EFCI en UNI-Europa werd uitgevoerd, aan dat in het gros van de landen schoonmaakcontracten meestal aan de laagste bidder worden toegewezen³. Dit is gedeeltelijk toe te schrijven aan het feit dat de openbare budgetten minder groot zijn, maar kan ook worden verklaard door een gebrekkige beschikbaarheid van begeleiding, waardoor klanten niet altijd in staat zijn om de “beste” kwaliteit te kiezen.

Het concept van de “beste waar voor zijn geld” houdt niet alleen rekening met een gunstige prijs, maar weegt dit ook af tegen de kwaliteitselementen van het aanbod om diensten te leveren.

1.1 Bedoeling en doelstellingen van de gids

Deze gids is bestemd voor organisaties die zich niet tevreden willen stellen met de goedkoopste dienstverlener, maar die een schoonmaakbedrijf willen selecteren dat een hoogstaande kwaliteit met een gunstige prijs weet te combineren. Deze gids wil een gebruiksvriendelijk hulpmiddel zijn voor organisaties die hun schoonmaakbehoeften op verschillende sites en op verschillende vlakken duidelijker willen omschrijven. Een gedetailleerde specificatie van hun eigen eisen moet hen in staat stellen om een dienstverlener te selecteren die niet alleen een gunstige prijs weet aan te bieden, maar die ook over voldoende vaardigheden beschikt om een betrouwbare en hoogwaardige dienst te leveren. Tot slot – en dit is het belangrijkste – bevat deze gids ook een gebruiksvriendelijk kader voor het evalueren van offertes. Dit kader kan aan de eisen van iedere organisatie en ieder schoonmaakcontract worden aangepast.

² Het cijfer voor Frankrijk is waarschijnlijk een onderschatting van de huidige situatie, aangezien verschillende contracten die op deze manier worden toegewezen, niet als openbare aanbestedingen in de statistieken worden opgenomen.

³ Een verslag voor EFCI en Euro-FIET over een enquête in verband met de belangrijkste kwesties binnen de Europese schoonmaaksector, Pye Tait, 1999

Met dit kader kunnen opdrachtgevende organisaties op een zo autonoom mogelijke manier de kwaliteitscriteria bepalen die van bijzonder belang zijn voor hen en voor de dienstverlening die moet worden verleend. Met dit hulpmiddel kunnen ze niet alleen verschillende maatstaven gebruiken voor de kwaliteitscriteria naar gelang van hun eigen inschattingen, maar bovendien kunnen ze hiermee bij het evalueren van offertes een duidelijk zicht krijgen op hun prioriteiten in verband met de technische verdiensten en de prijselementen.

Zelfs voor organisaties die nu al gebruikmaken van de richtlijnen met betrekking tot aanbestedingen kan dit een handig hulpmiddel vormen. Op die manier kunnen ze hun eigen systemen immers vergelijken met de methode die in deze gids wordt voorgesteld, waardoor ze een gefundeerd oordeel kunnen vellen over de kwaliteit en de objectiviteit van het systeem dat ze tot nog toe gebruiken. Hiermee kunnen ze een bevestiging vinden voor hun tevredenheid over de bestaande mechanismen of kunnen ze op basis van de voorstellen in deze gids wijzigingen doorvoeren. Deze voorstellen werden overigens in samenwerking met vertegenwoordigers van de sector en vakverenigingen op Europees niveau uitgewerkt en goedgekeurd.

1.2 Hoe u deze gids moet gebruiken

Het grootste gedeelte van deze gids is bedoeld als een initiële informatiebron voor mensen die verantwoordelijk zijn voor het inhuren van de externe schoonmaakdiensten. In de gids worden de technische verdiensten en de kwaliteitscriteria uitgelegd, waarmee deze verantwoordelijken de dienstverlenende bedrijven kunnen identificeren die een kwalitatief hoogstaande dienst kunnen aanbieden. ***In deze gids worden de principes op een rijtje gezet achter de kwaliteitscriteria die moeten worden geëvalueerd. Daarnaast wordt ook uitgelegd hoe het evaluatiekader (bijlage) kan worden gebruikt.*** De gids kan daarom ook als een naslagwerk worden gebruikt.

Het evaluatiekader en de tabellen in bijlage 1 kunnen worden gekopieerd en verschillende keren worden gebruikt. Ze kunnen ook worden aangepast aan de specifieke vereisten van de organisatie die de schoonmaakdiensten uitbesteedt.

De rest van de gids zit als volgt in elkaar:

Deel 2 maakt duidelijk hoe belangrijk het is om niet alleen met de kwaliteit maar ook met de prijs rekening te houden wanneer u van plan bent om schoonmaakopdrachten uit te besteden. In dit deel vindt u ook informatie over de negatieve gevolgen die kunnen voortvloeien uit het toekennen van een contract louter op basis van de prijs en wordt er aandacht besteed aan een aantal bestaande goede praktijken in verband met de keuze van de “waar voor uw geld”.

Deel 3 schetst bondig de context van de Europese wetgeving op het vlak van het uitbesteden van industriële schoonmaakdiensten.

Informatie over de manier waarop “waar voor geld” met betrekking tot het verstrekken van schoonmaakdiensten kan worden omschreven, vindt u in **Deel 4** van deze handleiding. In dit deel worden kwaliteitscriteria beschreven met betrekking tot de vier sleutelementen die bijdragen tot de succesvolle uitvoering van een contract: de vaardigheden van het schoonmaakpersoneel; de kennis van zaken en de operationele ervaring van het management; de kwaliteit van de infrastructuur van het contract en de referenties en de service-filosofie die door het schoonmaakbedrijf wordt gehanteerd.

Deel 5 verklaart het evaluatiekader voor het principe van de “beste waar voor uw geld” en geeft ook enkele berekeningen als voorbeeld.

2. De “beste waar voor uw geld” kiezen – waarom dit belangrijk is voor u

Zoals we in de inleiding al vermeldden, gaan zowel privébedrijven als overheidsinstanties steeds vaker op zoek naar externe verleners van schoonmaakdiensten. Hierbij worden in essentie verschillende interne of openbare nutsdiensten aan privé-onderaannemers toevertrouwd. Dit heeft betrekking op werk op verschillende vlakken, waar onvoldoende aandacht aan netheid en hygiëne tot een negatieve perceptie van de organisatie kunnen leiden. In het geval van een school of een ziekenhuis kan hierdoor zelfs de openbare gezondheid in het gedrang komen.

Het toenemende marktaandeel van competitieve aanbestedingen betekent dat de normen die door de opdrachtgevers worden gesteld op het vlak van de prijs die voor de schoonmaakdiensten wordt betaald, een aanzienlijke impact hebben op de werkgelegenheid, de lonen en de arbeidsomstandigheden in de sector, de infrastructuur van de ondernemingen en daardoor op de kwaliteit van de geleverde diensten. Een verslag door de EFCI geeft aan dat een prijsdaling heel snel de werkgelegenheid onder druk zet, aangezien loonkosten in deze sector meer dan 75% van de omzet vertegenwoordigen. Lagere prijzen leiden ook tot een lagere kwaliteit, aangezien uit besparingsoverwegingen langzaam maar zeker in het personeel en de infrastructuur van het contract wordt gesnoeid. De EFCI stootte op bewijzen van de sterke uitbreiding van pseudo-bedrijven, die hun verplichtingen ten opzichte van collectieve arbeidsovereenkomsten en op het vlak van de sociale zekerheid niet nakomen. Deze ondernemingen werken aan prijzen die vaak niet volstaan om de loonkosten te dekken, waardoor ondernemingen die wel op een wettelijke manier werken, uit de markt worden gedrongen. Dit leidt vaak tot nog lagere prijzen en een dito kwaliteitsniveau, wat op zijn beurt niet echt bijdraagt tot een positieve imagovorming van deze sector bij het brede publiek.

De uitbreiding van slechte praktijken ten gevolge van pure prijzenconcurrentie heeft in een aantal landen en op Europees niveau al geleid tot sensibiliseringscampagnes bij de opdrachtgevers met betrekking tot de gevolgen van het systematisch toekennen van schoonmaakopdrachten aan de laagste bidders.

Zo werkte de Franse federatie van de schoonmaakindustrie (FEP) een charter uit over “Beste waar voor uw Geld” (*Charte du Mieux Disant: „privilégier la qualité, c’est bien calculé”*).

In het charter wordt aangetoond dat de keuze van de “beste waar voor zijn geld” een verstandige beslissing is voor de instanties die schoonmaakdiensten uitbesteden, voor de industriële schoonmaakbedrijven en voor de gebruikers (d.w.z. het publiek), aangezien daarmee hogere kwaliteitsnormen worden verzekerd. Het charter stelt een toewijzingsproces in drie fasen voor.

In de eerste fase omschrijven de opdrachtgevers duidelijk hun eigen vereisten (met betrekking tot de oppervlakte die moet worden schoongemaakt en de soorten schoonmaakopdrachten; de frequentie van de dienstverlening; de aard van de materialen die moeten worden gebruikt en het kwaliteitsniveau dat moet worden gehaald). In het charter wordt gewezen op het grote belang om voldoende tijd te voorzien om de site te bezoeken en de aanbesteding voor te bereiden.

In de tweede fase wordt afgewogen hoe zwaar ieder criterium van het contract weegt. Op basis daarvan worden de prioriteiten bepaald bij de organisatie van de aanbesteding. Daarbij moet men er rekening mee houden dat de prijs niet altijd het belangrijkste argument mag zijn. Er moet ook voldoende aandacht worden besteed aan de technische verdiensten van de schoonmaakbedrijven (inclusief human resources, technische infrastructuur, voorgesteld werkschema en organisatie, interne kwaliteitscontrole, methode om de gewenste kwaliteitsstandaard te bereiken).

In de derde fase worden alle ontvangen offertes nauwkeurig geëvalueerd en worden abnormaal lage offertes eruit gelicht. Aan de ondernemingen in kwestie zou dan een schriftelijke verklaring moeten worden gevraagd over zaken zoals de middelen die worden ingezet en hun verdienste (aantal personeelsleden die worden ingezet en hun werkschema, systemen van opleiding, technische specificaties van materialen die worden gebruikt enz...). Indien het schriftelijke antwoord op deze vragen niet kan garanderen dat de vereisten op het technische en kwaliteitsvlak kunnen worden gehaald, moeten dit soort offertes volgens het charter worden geëlimineerd.

Klanten uit de openbare en de privé-sector zijn zich hierdoor steeds meer bewust van het belang om de beste waar voor hun geld te kiezen en niet zomaar te opteren voor de laagste prijzen. Ook het belang van de "economisch meest voordelige onderaannemer" te kiezen, wordt hierbij extra onderstreept; een optie waaraan in de Europese wetgeving ook al de nodige aandacht is besteed.

3. Openbare aanbestedingen voor industriële schoonmaakdiensten en Europese wetgeving

3.1 Inleiding

De Europese Unie heeft in de loop der jaren een uitgebreid wettelijk kader gecreëerd, waarmee openbare aanbestedingen worden geregeld. De aanbesteding van een hele reeks goederen en diensten is goed voor 720 miljard EUR openbare uitgaven en zorgt ook voor een groot aantal jobs.

Het uitbesteden van industriële schoonmaakdiensten valt onder de toepassing van de Europese Richtlijn voor de Dienstverlening (Richtlijn van de Raad 92/50/EEC). Deze Richtlijn, evenals de andere twee richtlijnen met betrekking tot uitbestedingen, is momenteel onderhevig aan een voorstel van de Europese Commissie met betrekking tot artikel 251 van het Europese Verdrag. In dit voorstel heeft de Commissie de drie Richtlijnen in één samengebracht, met een uiteindelijk voorstel in 2001 en heeft dat dan aan het Europese Parlement bezorgd. Met betrekking tot de wettelijke procedure die beschreven staat in artikel 251, keurde het Parlement op 17 januari 2002 het verslag goed door een reeks amendementen te introduceren. De toekomst zal ons leren waartoe dit project uiteindelijk zal leiden.

In het kader van dit deel zal de gids zich concentreren op de “mechanismen” van het proces van het toekennen van het contract, zoals dat tegenwoordig bij industriële schoonmaakcontracten gebeurt.

De beslissing om een openbare aanbesteding uit te schrijven

Iedere organisatie die schoonmaaktaken wil uitbesteden, moet in de eerste plaats uitmaken of deze diensten het beste aan de eigen medewerkers worden toevertrouwd of dat ze hiervoor een beroep moeten doen op een externe onderaannemer. Zodra men heeft beslist om de schoonmaakdiensten uit te besteden, heeft men de keuze uit drie basismethodes voor de aanbesteding:

- Open procedure
- Beperkte procedure
- Onderhandse procedure (deze procedure wordt alleen toegepast in uitzonderlijke en beperkte gevallen, zoals die voorzien zijn in de Richtlijn)

Welke procedure wordt toegepast, is tot op zekere hoogte afhankelijk van de waarde van het contract en van de specifieke kenmerken van de service die moet worden geleverd. Meestal hebben de opdrachtgevers de keuze uit de open en de beperkte procedure. Welke procedure er ook wordt gekozen, het is van belang om voldoende tijd te reserveren om de specificaties grondig te plannen en de methodologie van de selectie te bepalen. Een zorgvuldige planning in deze fase zal ruimschoots worden gecompenseerd door de kwaliteit van de ontvangen offertes en het toekenningsproces. Zo kan het nuttig zijn om het werk en de kwaliteit dat tot op dat moment werd geleverd, nauwkeurig te analyseren om op basis daarvan vergelijkingen te maken in de toekomst (rekening houdend met het feit dat dit soort vergelijkingen uitsluitend mogelijk zijn indien de schoonmaakspecificatie zelf niet verandert).

3.2 Uitsluiting en selectie van kandidaten

Alle openbare toekenningsprocessen van contracten kunnen in principe in drie verschillende fases worden opgedeeld (zie ook tabel 3):

Uitsluitingscriteria

In de eerste fase bepalen de **uitsluitingscriteria** het type ondernemingen dat uit het proces voor de aanbesteding kan of moet worden uitgesloten. Artikel 29 van de Richtlijn bevat een uitgebreide lijst van deze uitsluitingscriteria. Kort samengevat kan men stellen dat een onderneming kan worden uitgesloten indien zij:

- failliet is of in vereffening is;
- de procedures volgt voorafgaand aan een faillissementsverklaring;
- tijdens haar professionele activiteiten voor een overtreding werd veroordeeld⁴;
- schuldig werd bevonden aan ernstig professioneel wanbeheer;
- haar verplichtingen niet is nagekomen op het vlak van de betaling van sociale zekerheidsbijdragen;
- haar verplichtingen niet is nagekomen op het vlak van de betaling van belastingen;
- schuldig is bevonden aan het verschaffen van onvoldoende of verkeerde informatie in verband met de kwantitatieve selectiecriteria;
- niet werd ingeschreven in een beroepsregister, zoals dat door de nationale wetgeving wordt vereist.

Selectiecriteria

In de tweede fase bepalen de **selectiecriteria** het type onderneming dat zal worden uitgenodigd om een offerte in te dienen. In deze fase kunnen een aantal ondernemingen worden uitgesloten op basis van bijvoorbeeld financiële, economische of technische criteria. Ondernemingen die hopen een volledige offerte te mogen indienen, moeten een zicht bieden op hun organisatie, bijv. op het vlak van hun organisatorische structuur en capaciteiten, kennis en vaardigheden van het personeel dat betrokken wordt bij de planning en de uitvoering van de schoonmaakdiensten, de referenties van de organisatie, de beschikbaarheid van de infrastructuur die nodig is om op de wensen van de klant in te spelen, de gemiddelde relevante omzet van de onderneming over de afgelopen drie jaar en de beschikbaarheid van kwaliteitsmeetinstrumenten indien deze relevant zijn voor de uitvoering van het contract.

De Richtlijn omvat een uitgebreide lijst documenten die kunnen worden opgevraagd en waarmee de *financiële en economische capaciteit* kan worden bewezen. Artikel 32 van de Richtlijn omschrijft welke bewijsmiddelen de opdrachtgever mag vragen in verband met de *technische capaciteit*. Het gaat hier onder meer om:

- een bewijs van de opleidings- en professionele kwalificaties van de dienstverlener en/ of haar management/ uitvoerend personeel;
- een lijst van de belangrijkste projecten die de afgelopen drie jaar werden uitgevoerd;
- een verklaring in verband met het gemiddelde aantal personeelsleden van de afgelopen drie jaar;
- een verklaring in verband met de vestiging of de technische uitrusting die beschikbaar is om het contract uit te voeren;
- een beschrijving van de kwaliteitscontrolesystemen;
- een idee van het aandeel van de dienstverlening dat aan onderaannemers zal worden uitbesteed.

⁴ Dit kan ook bewezen wettelijke procedures omvatten in verband met het niet respecteren van collectieve overeenkomsten, het minimumloon of de wetgeving met betrekking tot de arbeidsbescherming

Indien de nationale voorschriften voor openbare aanbestedingen dat toelaten, kan de informatie die tijdens de selectiefase door de betrokken partijen wordt verschaft, bestaan uit zogenaamde bedrijfsverklaringen. Dit betekent dat er pas in een latere fase van het aanbestedingsproces een bewijs moet worden geleverd van de selectie- of uitsluitingscriteria en de financiële en economische capaciteiten (zij het dan wel voor de definitieve toewijzing van het contract). Via een bedrijfsverklaring geeft de onderneming in kwestie aan dat ze de nodige bewijzen kan voorleggen indien men dat vraagt. Een soortgelijk systeem biedt voordelen voor beide betrokken partijen. Enerzijds wordt de hoeveelheid documenten die tijdens de selectiefase moet worden verwerkt, aanzienlijk verminderd, maar anderzijds moeten er ook voldoende sancties worden voorzien indien de onderneming later niet in staat blijkt om de nodige bewijzen voor te leggen.

Deze gids bezorgt u reeds in deze fase de mogelijkheid van een evaluatiesysteem waarmee nationale overheden kandidaten kunnen selecteren die over de algemene capaciteiten beschikken om de opdracht tot een goed einde te brengen (en dan meer bepaald in verband met de levering van een hoogstaande service).

3.3 Toewijzingscriteria

Nadat de ondernemingen werden gekozen die in de selectiefase in aanmerking komen, evalueren de **toewijzingscriteria** in de derde en laatste fase de verdiensten van iedere kandidaat op basis van de mate waarin zij aan de specificaties van de aanbesteding voldoen⁵.

3.3.1 Beschrijvingenevaluatievanhetwerk:schoonmaaksystemen op basis van activiteit of kwaliteit

Het is van belang om in deze fase te bepalen of de klant offertes wenst te ontvangen op basis van een op activiteit of op kwaliteit gebaseerd schoonmaakstelsysteem. Dit kan immers een gevolg hebben voor de informatie die door potentiële aannemers moet worden verschaft in verband met de manier waarop het werk wordt gepland en de manier waarop de kwaliteit wordt geëvalueerd.

Schoonmaaksystemen op basis van activiteit

Een schoonmaakstelsysteem op basis van activiteit onderscheidt zich door het feit dat er uitsluitend of hoofdzakelijk wordt vermeld welke schoonmaakactiviteiten moeten worden uitgevoerd, op welke oppervlakken en hoe vaak. Bij dit soort systemen heeft men meestal niet de kans om te behalen resultaten/ kwaliteitsdoelstellingen te omschrijven voor iedere oppervlakte of ieder vertrek dat moet worden gereinigd. Men gaat er hierbij van uit dat iedere schoonmaakactiviteit zo professioneel en zo vaardig mogelijk wordt uitgevoerd. Eén voorbeeld van een schoonmaakstelsysteem dat op activiteiten is gebaseerd, is het Programmed Cleaning. Bij dit systeem wordt aan iedere afzonderlijke ruimte een schoonmaakprogramma toegekend (meestal onder de vorm van een code uit drie cijfers). Deze code geeft de frequentie weer waarmee het vertrek iedere week moet worden schoongemaakt, hoe vaak de vloer en de inventaris grondig moet worden schoongemaakt en hoe vaak een oppervlakkige reiniging van de vloer en de inventaris moet worden uitgevoerd. Er moet ook een lijst beschikbaar worden gesteld waarin de termen “grondig” en “oppervlakkig” schoonmaken duidelijk worden omschreven. Een vergelijkbare logica wordt toegepast bij schoonmaaksystemen op basis van frequentie, waarbij er geen frequentie wordt bepaald voor de activiteiten in een vertrek, maar waarbij er wel frequenties worden bepaald voor sommige werkoperaties en voorwerpen en oppervlakken in een afzonderlijk vertrek in een groep vertrekken.

⁵ Zelfs indien er slechts één evaluatiefase is (vb. in een open procedure), moet men een logisch onderscheid maken tussen de drie verschillende types criteria.

Schoonmaaksystemen op basis van kwaliteit

Schoonmaaksystemen op basis van kwaliteit worden gekenmerkt door het feit dat hierbij hoofdzakelijk of uitsluitend het kwaliteitsniveau wordt omschreven dat moet worden aangeleverd. Dit betekent dat niet de opdrachtgevende organisatie, maar wel de dienstverlenende onderneming de manier bepaalt waarop deze kwaliteit wordt gerealiseerd. Bij deze systemen is er meestal geen sprake van methoden of frequenties, maar is de competitie gebaseerd op het beste resultaat.

Bij een schoonmaakstelsysteem dat op kwaliteit is gebaseerd, is het dan ook toegelaten om een oppervlak dat al schoon is, niet schoon te maken, indien de vastgelegde kwaliteit in een regelmatig gebruikt vertrek behouden blijft. De afgelopen jaren heeft de sector steeds meer aandacht besteed aan manieren om kwaliteit/ resultaatvereisten te omschrijven. Deze standaarden omvatten visuele kwaliteitsdoelstellingen en evaluaties, maar kunnen ook (met behulp van specifiek ontworpen hulpmiddelen) de meting omvatten van het niveau van stof, hygiëne, wrijving, glans, statische elektriciteit en geleidbaarheid.

Afhankelijk van de schoonmaakspecificatie die moet worden uitgevoerd, kan het nuttig zijn om een op frequentie gebaseerd systeem (vb. voor het reinigen van "gevoelige oppervlakken") te combineren met een op kwaliteit gebaseerd schoonmaakstelsysteem.

Het is ten zeerste aan te raden dat de opdrachtgevende organisaties de opdracht toekennen aan de economisch gunstigste kandidaat. Hierdoor zullen de specificaties van een volgende aanbesteding worden gespecificeerd in de contractdocumenten of in de kennisgeving van de aanbesteding, waarmee men de beste waarde moet kunnen krijgen .:

- Contractuele voorwaarden met betrekking tot de periode waarvoor de overeenkomst geldig is, met een termijn voor de vooropzegging, een betalingsschema en een jaarlijkse evaluatie, evenals een gedragscode voor werk dat door derden wordt uitgevoerd;
- Het schoonmaakprogramma met de activiteiten en de frequenties van het schoonmaakwerk per categorie van vertrek;
- Plattegronden van de gebouwen die moeten worden schoongemaakt;
- Een lijst met de vertrekken met daarop informatie over welk schoonmaakprogramma waar moet worden toegepast;
- Tijdstippen tijdens de dag waarop het werk kan worden uitgevoerd;
- Tijdstippen tijdens de dag waarop er niet kan worden schoongemaakt, of aantal dagen dat het werk kan worden uitgevoerd;
- Het kwaliteitsevaluatiesysteem voor het schoonmaakwerk of de manier waarop de kwaliteit wordt omschreven en gedefinieerd en de gevolgen indien de kwaliteit van het werk niet voldoet;
- Indien vereist, specificaties van sanitaire voorzieningen en andere producten die moeten worden voorzien, diensten en standby-tarieven;
- Datum waarop de opdracht wordt toegekend en datum waarop met de schoonmaakwerkzaamheden kan worden begonnen.

Kandidaten zullen ook worden uitgenodigd om de site te inspecteren. Tijdens dat bezoek zal er een gedetailleerde uitleg van de schoonmaakspecificatie worden gegeven. Deze uitleg zal aan alle potentiële aannemers worden bezorgd.

Het is belangrijk dat de te leveren diensten in deze fase zo nauwkeurig mogelijk worden omschreven. Het is mogelijk dat op dat moment blijkt dat sommige taken vooraf moeilijk te omschrijven of te evalueren zijn. Deze diensten kunnen worden opgesomd in de categorie “extra of periodieke schoonmaakactiviteiten”, waardoor ze (tegen een vooraf overeengekomen prijs) nu en dan kunnen worden gevraagd.

Zodra de diensten zijn omschreven, mogen hieraan in principe geen veranderingen meer worden aangebracht. Indien dit wel gebeurt, moeten de kandidaten begrijpen of de veranderingen werden ingevoerd in het kader van het werk dat eerder werd verricht. Het moet voor iedereen duidelijk zijn dat veranderingen in standaarden ten gevolge van deze verandering in specificatie niet aan de privé-aannemer worden toegeschreven.

3.3.2 Uiteindelijke selectie van de onderneming

Zodra alle offertes op basis van de schoonmaakspecificatie zijn ontvangen, worden ze met elkaar vergeleken. De succesvolle onderneming wordt dan geselecteerd op basis van de toewijzingscriteria die in de specificatie voor het order werden aangegeven.

Volgens de Europese Richtlijn voor Dienstverlening kunnen de criteria voor het toewijzen van contracten de volgende zijn:

Tabel 2: De Europese Richtlijn voor Dienstverlening

“Zonder afbreuk te doen aan nationale wetten, bepalingen of administratieve voorzieningen met betrekking tot de vergoeding van bepaalde diensten, kunnen de criteria waarop de opdrachtgevende autoriteit haar toekenning van contracten mag baseren, de volgende zijn:

*(a) waar het contract aan de economisch meest voordelige inschrijver wordt toegekend, verschillende criteria met betrekking tot het contract: bij voorbeeld **kwaliteit, technische verdienste, esthetische en functionele eigenschappen, technische bijstand en service na de verkoop, leveringsdatum, leveringstermijn of periode van voltooiing, prijs; of***

(b) louter de laagste prijs.

In de gevallen waar het contract wordt toegewezen aan de economisch meest gunstige kandidaat, zal de opdrachtgevende instantie in de contractuele documenten of in de kennisgeving van de aanbesteding de toewijzingscriteria vermelden die ze wil toepassen, indien mogelijk in afnemende volgorde van belangrijkheid”.

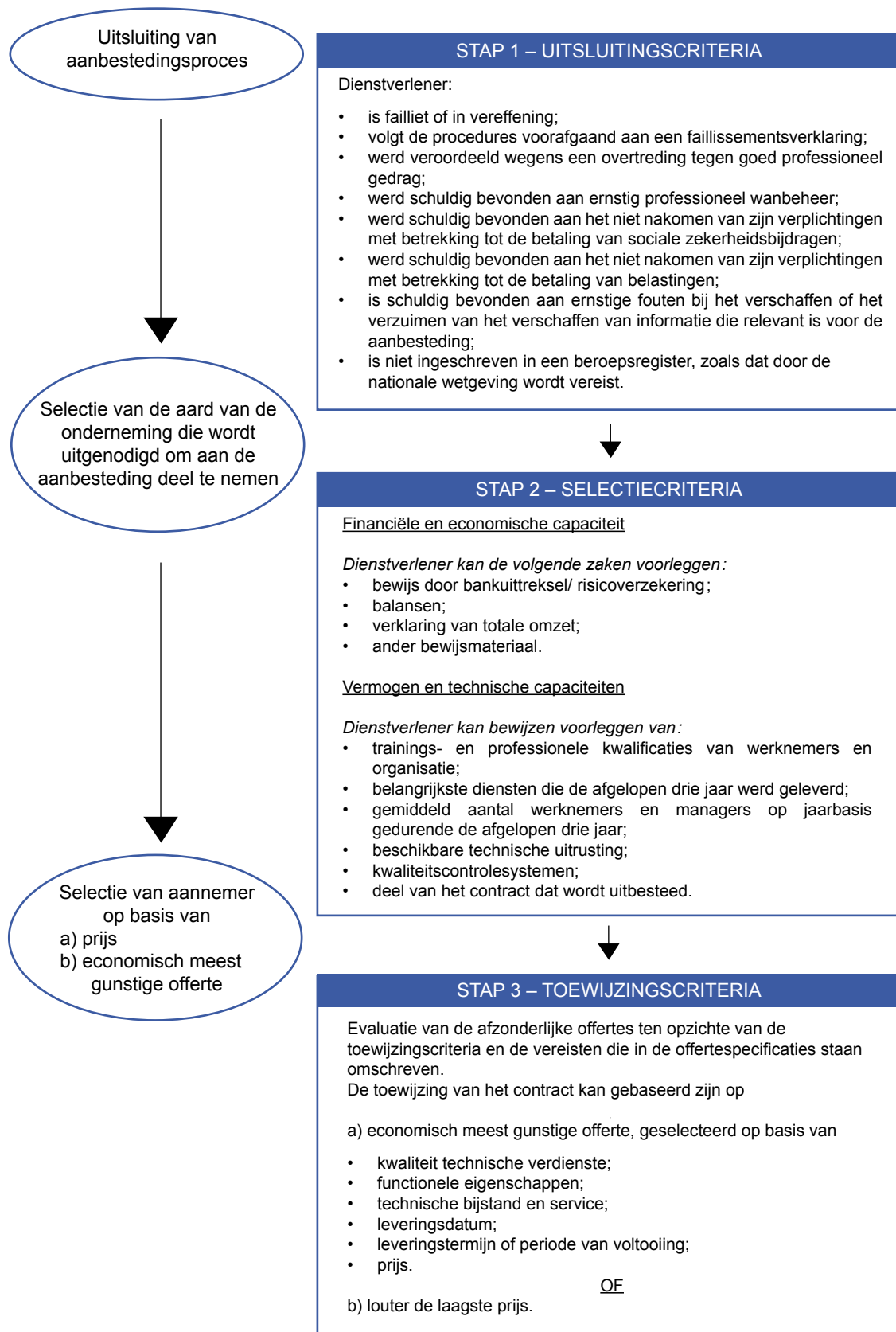
De bepalingen van de Richtlijn voor Dienstverlening perken de vrijheid van de opdrachtgevende organisatie niet in op het vlak van hun beslissing om een contract toe te wijzen aan de dienstverlenende onderneming met de laagste prijs of aan de economisch meest gunstige inschrijver.

Zoals we echter reeds hebben vermeld in Deel 2 van deze gids, willen we u er nog eens aan herinneren dat de nadelen van een concurrentie puur op basis van de laagste prijs het beste kunnen worden vermeden door de contracten toe te kennen op basis van de economisch meest gunstige inschrijver. Teneinde de kwaliteit te verhogen van de offertes en die zo nauw mogelijk te laten aansluiten bij de vereisten van de opdrachtgevende organisatie en teneinde onsuccesvolle kandidaten ervan te weerhouden het contracttoekenningsproces te vervalsen, is het belangrijk dat de selectie- en toewijzingscriteria duidelijk in de specificaties voor de aanbesteding worden omschreven.

Deel 4 van deze gids omschrijft de kwaliteitstoewijzingscriteria die als essentieel worden beschouwd bij het zoeken naar de economisch meest gunstige aannemer of met andere woorden de onderneming die het meeste waar voor uw geld biedt.

Bovendien staat in Deel 5 een evaluatiesysteem beschreven waarmee de opdrachtgevende organisaties op een objectieve manier offertes kunnen evalueren die onder dit toekenningsysteem op basis van de beste waar voor uw geld worden ingediend. In hetzelfde deel vindt u meer informatie over de praktische aspecten van de aanbestedings- en toewijzingscontracten onder een soortgelijk systeem.

Tabel 3: Model driefasig contracttoewijzingsproces



4. De beste waar voor zijn geld kiezen bij industriële schoonmaakdiensten

4.1 Inleiding

Zoals dat het geval is bij de meeste organisaties die een bepaalde dienst willen verstrekken, wordt de kwaliteit van de geleverde dienst bepaald door een aantal sleutelfactoren. Van al deze factoren zijn de capaciteiten, de vaardigheden en de motivatie van het “front line” personeel het belangrijkste, want zij zijn verantwoordelijk voor de dagelijkse werkprestaties. Bovendien moeten de operationele planning en het beheer van het “front line” personeel en de diensten garanderen dat de service volgens een zo hoog mogelijke standaard wordt geleverd. Even belangrijk is de technische/ product-, operationele en human resources-infrastructuur die beschikbaar is voor het “front line” personeel en het team dat het contract beheert. Tenslotte is het van essentieel belang dat alle operaties worden ondersteund door een bedrijfsinfrastructuur die niet alleen de nodige ervaring heeft om een kwaliteitsdienst te leveren, maar die ook een kwaliteitsfilosofie aanhangt die voldoet aan de verwachtingen van de klant.

De drie belangrijkste gebieden waarin de kwaliteit en de technische verdienste van een voorstel voor het verstrekken van schoonmaakdiensten moeten worden geëvalueerd, zijn de volgende:

- schoonmaakpersoneel;
- contractbeheer/ operaties;
- contractinfrastructuur.

Deze gebieden zullen ofwel in de selectiefase ofwel in de toewijzingsfase aan bod komen.

We wensen er de aandacht van de lezer op te vestigen dat opdrachtgevende organisaties die één of meerdere van de hierna omschreven kwaliteitscriteria wensen te hanteren, de algemene selectie- en toewijzingscriteria moeten vermelden in hun contractuele documenten of hun kennisgeving van aanbesteding. In deel 5 van deze gids vindt u een voorbeeld van zo'n kennisgeving bij een open aanbesteding.

4.2 Schoonmaakpersoneel

Ervaring

De belangrijkste troefkaart van een schoonmaakbedrijf wordt gevormd door haar schoonmaakpersoneel. Het is met hun toewijding, motivatie, vaardigheden en ervaring dat de dagelijkse verstrekking van de dienst staat of valt. Afhankelijk van de aard en de plaats van het werk is het van essentieel belang dat een kandidaat-aannemer kan verzekeren dat het ingezette personeel beschikt over de nodige ervaring en vaardigheden om een hoge standaard van dienstverlening te verstrekken. In het geval van uitermate gespecialiseerde arbeidsomgevingen (vb. ziekenhuizen) kan de opdrachtgevende organisatie een bewijs vragen dat de ingezette personeelsleden over de nodige ervaring in dit soort omgevingen beschikken en dat zij voldoende relevante en (waar beschikbaar) erkende opleiding hebben gevolgd. In andere gevallen kan informatie over de duur dat de personeelsleden in de sector actief zijn, volstaan. Deze informatie is beschikbaar via de CV's van het personeel en de afzonderlijke opleidingsverslagen.

Het is duidelijk dat schoonmaakpersoneel op heel wat plaatsen wordt gerekruteerd uit het personeel dat al op de site werkzaam is. Niettemin is het van essentieel belang dat een kandidaat-aannemer het bewijs kan leveren van zijn vermogen om geschikte personeelsleden te rekruteren en dat er voortdurend een basisopleiding wordt voorzien voor nieuwe personeelsleden of dat de onderneming in staat is om vlot het aantal personeelsleden te verhogen indien de operationele parameters zouden veranderen. Informatie over het personeelsverloop (rekening houdend met de gebruikelijke cijfers in de commerciële omgeving) en afwezigheidscijfers kunnen een idee geven van de stabiliteit van de onderneming en de kwaliteit van de arbeidsomgeving.

Vaardigheden en capaciteiten van het schoonmaakpersoneel

Het bewijs van een door het personeel gevolgde basis- en gevorderde opleiding kan de opdrachtgever de verzekering geven dat de personeelsleden die de opdracht krijgen toegewezen, over de belangrijkste vaardigheden en capaciteiten beschikken die van een schoonmaker worden verwacht. Opdrachtgevende organisaties moeten in hun kennisgevingen van aanbesteding iedere extra, technische of specifieke opleiding duidelijk vermelden die zij nodig achten voor het personeel dat in gespecialiseerde omgevingen zal worden ingezet. Aan kandidaat-aannemers kan worden gevraagd om een bewijs te leveren van het tijdstip en de plaats waar een soortgelijke opleiding werd gevolgd. Het is ook mogelijk dat die opleiding later nog wordt gegeven – zij het dan wel voor de begindatum van het contract. Ook daarvan moet een bewijs worden voorgelegd. Informatie van de kandidaat-aannemer over het bestaan en de kwaliteit van opleidingsfaciliteiten kunnen de opdrachtgevende organisatie de verzekering verschaffen dat de vaardigheden en de kwalificaties van het personeel regelmatig worden opgefrist. Het wordt algemeen erkend dat schoonmaakpersoneel dat continu opleiding volgt, meestal meer gemotiveerd is en zich nauwer betrokken voelt bij de ontwikkelingen in de sector. De beschikbaarheid van door de werkgever gefinancierde opleidingen zou moeten worden gecombineerd met een doorzichtige carrièrestructuur, waarbij verticale en horizontale promotie mogelijk is. Dit leidt eveneens tot meer gemotiveerde personeelsleden en uiteindelijk tot een hoger kwaliteitsniveau van de verstrekte dienst. Waar nationaal erkende opleidingsmogelijkheden voor schoonmaakactiviteiten beschikbaar zijn, moet iedere opleiding die wordt voorzien, op deze manier worden erkend.

Carrière mogelijkheden

Algemeen wordt erkend dat de beschikbaarheid van carrière mogelijkheden het verloop bij gekwalificeerde personeelsleden vermindert.

Selectie, rekrutering en doorlichting

Zelfs indien het contract voorziet dat bestaand personeel op de site wordt overgenomen, moeten ondernemingen gedetailleerde informatie kunnen verschaffen over een gestructureerde procedure bij de selectie en de rekrutering van het personeel. Die procedures worden het beste geïmplementeerd door een gespecialiseerd en behoorlijk opgeleid team op basis van een gevestigd human resources-beleid, waarin de principes van gelijkheid van kansen zijn opgenomen en waarin duidelijk wordt bewezen dat de human resources op een doeltreffende manier worden beheerd. Dit kan bijdragen tot de gemoedsrust van de opdrachtgevende organisatie, die daardoor weet dat alle personeelsleden die door de aannemer worden ingezet, voldoen aan de standaarden die de opdrachtgevende organisaties zelf zouden willen toepassen. Gepaste controles op de werkervaring kunnen een zicht bieden op de betrouwbaarheid, de efficiency en de doeltreffendheid van potentiële personeelsleden. Voor uitermate gevoelige sites is het niet uitgesloten dat er een systematische doorlichting van het personeel moet worden uitgevoerd.

Oprachtgevende organisaties zullen misschien bewijzen willen zien dat de rekruteringsliteratuur van een potentiële aannemer de gelijkheid van kansen stimuleert en voorkeuren op basis van raciale afkomst vermijdt en dat die regels in dezelfde lijn liggen van het eigen beleid op het vlak van de gelijkheid van kansen. Een uitdrukkelijke aandacht voor deze principes door de openbare overheid kan een sterk signaal versturen naar potentiële aannemers en daardoor het profiel en het potentieel voor succes van een beleid van gelijke kansen verhogen. Een aantal landen hanteren richtlijnen of codes in verband met ethische rekrutering. Waar ze bestaan, moeten ze ook worden toegepast.

Arbeidsomstandigheden en gezondheid en veiligheid van de werknemers op de site

Algemeen wordt erkend dat het bestaan van een eerlijke en doorzichtige beloningsstructuur een positieve impact heeft op het behoud van ervaren personeel, op hun motivatie en op hun tevredenheid en daardoor ook op de kwaliteit van de geleverde prestaties. Bewijzen van dit soort systemen omvatten het naleven van eventuele collectieve overeenkomsten; een bedrijfsbeleid op het vlak van vakverenigingen; het bestaan van beloningsstructuren voor extra prestaties en promotie- en evaluatiesystemen voor het personeel. Er zou een kader aanwezig moeten zijn voor een regelmatige evaluatie van de lonen en de vereisten op het vlak van de opleiding. Het bewijs van het bestaan van doeltreffende communicatiekanalen tussen het personeel en de werkgever (via een arbeidsraad – waar de vestiging van zo'n instantie wettelijk verplicht is – of door een andere structuur waardoor een dialoog mogelijk wordt) kan extra zekerheid verschaffen over een arbeidsomgeving van een hogere kwaliteit.

Om te vermijden dat contracten aan malafide ondernemingen worden toegekend, moeten opdrachtgevende organisaties bewijzen zoeken dat de arbeidsomstandigheden voor het personeel van de onderneming in kwestie beantwoorden aan de nationale wetgeving en/of collectieve overeenkomsten. In gevallen waar er geen collectieve overeenkomsten van toepassing zijn, zouden werkschema's informatie moeten verschaffen over de arbeidsuren en de arbeidsduur van de ploegen. Dit is belangrijk, want uitzonderlijk lange werkuren kunnen tot ongevallen leiden en de prestaties nadelig beïnvloeden.

Ondernemingen die een hoogwaardige dienst leveren, zouden ook in staat moeten zijn om informatie te verstrekken over het gezondheids- en veiligheidsbeleid en de procedures op dit vlak, die voor de werkers op de site van toepassing zijn. Deze zouden conform de Europese kaderbepalingen en de nationale wetgeving moeten zijn. Goede prestaties op het vlak van gezondheid en veiligheid wijzen op het feit dat de onderneming haar personeel als haar belangrijkste troefkaart ziet. Dit soort ondernemingen bieden meestal een werkomgeving van een hogere kwaliteit en worden daardoor meestal met lagere afwezigheidscijfers geconfronteerd. Ten slotte is hun personeel meestal ook meer gemotiveerd.

Goed geregelde arbeidsomstandigheden en de beschikbaarheid van informatie- en consultancy systemen voor de werknemers verminderen het potentieel voor geschillen en risico's voor de gezondheid en de veiligheid van het personeel, de klanten en hun eigendom en het brede publiek.

Tabel 4: Kwaliteitscriteria in verband met schoonmaakpersoneel

SCHOONMAAKPERSONEEL	
Ervaring	<input type="checkbox"/> Ervaring in de sector <input type="checkbox"/> Specifieke ervaring i.v.m. activiteit in kwestie <input type="checkbox"/> Personeelsverloop / afwezigheidcijfers
Vaardigheden en capaciteiten	<input type="checkbox"/> Basisopleiding <input type="checkbox"/> Extra opleiding en kwalificaties <input type="checkbox"/> Specifieke activiteit opleiding <input type="checkbox"/> Terugkerende opleiding <input type="checkbox"/> Andere vaardigheden <input type="checkbox"/> Carrière mogelijkheden
Selectie en rekrutering	<input type="checkbox"/> Methodologie rekrutering en selectie
Arbeidsomstandigheden en gezondheid en veiligheid	<input type="checkbox"/> Niveau lonen en voordelen <input type="checkbox"/> Verhouding personeel-werkgever <input type="checkbox"/> Arbeidsomstandigheden <ul style="list-style-type: none"> ● Bepalingen in verband met gezondheid en veiligheid gerespecteerd en conform de Europese en nationale wetgeving
Andere criteria die door de klant moeten worden bepaald	<ul style="list-style-type: none"> ● Deze criteria moeten worden verantwoord; ze moeten binnen het kader van de relevante Europese en nationale wetgeving blijven

4.3 Contractbeheer / operaties

Het management team / de contractmanager

Wanneer schoonmaakfuncties worden uitbesteed, willen de opdrachtgevende organisaties meestal dat er van hun kant uit zo weinig mogelijk toezicht moet worden uitgevoerd om te garanderen dat het werk overeenkomstig de contractuele bepalingen wordt uitgevoerd. De competentie en de organisatie van het externe contractmanagement team zijn daarom erg belangrijk. De klant moet het gevoel hebben dat alle leden van het externe managementteam over de nodige vaardigheden beschikken om op zijn wensen in te spelen. De verantwoordelijkheden moeten duidelijk worden vastgelegd en er moet kunnen worden aangetoond dat men snel op onverwachte situaties kan reageren en dat er voldoende reserve-capaciteit beschikbaar is. De offerte moet daarom informatie bevatten over de vaardigheden en de ervaring van ieder lid van het managementteam en hun verantwoordelijkheid binnen het kader van het contract. Er moeten standaarden worden bepaald in verband met de snelheid waarmee op de vragen van een klant wordt gereageerd en in verband met de vraag wie de ultieme verantwoordelijkheid draagt. Bij sites die meer gespecialiseerde schoonmaakvaardigheden vereisen of waar er een premie wordt toegekend voor het snelle en soepele werken van een service, is het mogelijk dat er een bewijs wordt gevraagd van de ervaring die op dat specifieke vlak werd opgedaan.

Vanuit het standpunt van de klant is de contractmanager de belangrijkste gesprekspartner voor alle kwesties in verband met de uitvoering van het contract. Het is daarom van essentieel belang dat de klant tevreden is over de vaardigheden en de capaciteiten van deze persoon. Kandidaat-aannemers moeten daarom gedetailleerde informatie verschaffen over de identiteit, de vaardigheden en de ervaring van de contractmanager. In sommige gevallen zal specifieke en grondige kennis vereist zijn. Op die manier moet er geen lange inlooperperiode worden voorzien en kunnen potentiële klachten of gezondheids- en hygiënerisico's worden vermeden. In die gevallen moet de contractmanager kunnen aantonen dat hij de vereisten van de klant perfect begrijpt.

Beschikbaarheid en reactietijd

Het operationele plan moet voorzien dat er gemakkelijk en snel contact kan worden opgenomen met de contractmanager en dat hij of zij op een doeltreffende manier beslissingen kan treffen binnen een duidelijk omschreven verantwoordelijkheidsveld en binnen een vooraf bepaalde termijn.

Operationele planning

Het operationele plan dat in de offerte wordt gepresenteerd, moet de klant ervan overtuigen dat de aannemer over voldoende kennis beschikt van de vereisten op een specifieke site om een uurschema op te stellen dat beantwoordt aan de vereisten van de klant op het vlak van de verwachte standaard van de dienstverlening. De gehanteerde methodologie moet als basis kunnen dienen voor het contractueel overeengekomen niveau van dienstverlening.

Het operationele plan moet eveneens aantonen dat de aannemer over voldoende organisatorische capaciteit beschikt op het vlak van de levering en de beschikbaarheid van gekwalificeerd en ervaren personeel, zodat uitrusting en personeelsleden op korte termijn kunnen worden vervangen.

De bieder moet aantonen dat er procedures worden gehanteerd of kunnen worden geïntroduceerd die een snelle en soepele start en verloop van de uitvoering van het contract kunnen garanderen. Er moet worden verzekerd dat iedere procedure waarover met de klant specifieke afspraken werden gemaakt, steeds zal worden gerespecteerd en dat de klant steeds zal worden geraadpleegd en op voorhand op de hoogte zal worden gebracht van wijzigingen die eventueel nodig zouden zijn.

De informatie die in het operationele plan wordt gegeven, moet de klant garanderen dat de contractmanager de uitvoering van het contract op een regelmatige basis en op welbepaalde tijdstippen/ datums kan uitvoeren. Het voorstel van de bieder moet daarom een uitgebreide verslagstructuur schetsen waarmee wordt gegarandeerd dat:

- er altijd verslag wordt uitgebracht en dat dit binnen de afgesproken termijn gebeurt;
- de verslagen antwoorden bieden op ter zake doende vragen;
- de verslaggeving op een objectieve manier gebeurt;
- de verslaggeving meer dan louter een administratieve taak is;
- de verslagen specifiek aan de wensen van de klant worden aangepast;
- de verslagen worden geverifieerd en geanalyseerd;
- de verslaggeving rekening houdt met veiligheidsvereisten.

Teneinde te garanderen dat de klant een minimum aan tijd aan de verslaggeving zal besteden, moet in het operationele voorstel worden beschreven hoe de communicatie in verband met het contract, met de site en met de klant moet worden beheerd, hoe vaak vergaderingen zullen worden gehouden en hoe die vergaderingen zullen worden georganiseerd.

Ondersteunende diensten

Het voorzien van doeltreffende ondersteuning bij de naleving van het contract vanaf het hoofdkantoor van de onderneming draagt bij tot een soepele uitvoering van het contract. Het operationele voorstel moet informatie bevatten over de ondersteunende diensten die door het hoofdkantoor van de onderneming kunnen worden verleend (zoals administratie, facturatie, personeel).

Kwaliteitszorg

Teneinde een stabiele en bevredigende afhandeling van het contract te verzekeren, is het van belang dat zowel de opdrachtgevende organisatie als de aannemer het eens zijn over de kwaliteitsstandaard die moet worden gerealiseerd en over de manier waarop die standaard zal worden bereikt. Informatie over de kwaliteitsfilosofie die door de opdrachtgevende organisatie wordt gehanteerd, moet vlot beschikbaar zijn en moet overeenstemmen met de filosofie die de opdrachtgevende organisatie zelf zou toepassen. Overeenkomst over de kwaliteitszorg moet daarom een belangrijke plaats innemen bij de onderhandelingen over het contract. Het contract zou dan ook een formulering van een wel omschreven systeem van kwaliteitszorg en inspectie moeten bevatten. Zo zou er duidelijk moeten worden bepaald door wie, hoe vaak en op welke manier de verschillende elementen van de kwaliteitszorg zouden moeten worden uitgevoerd. Er moet een bewijs worden geleverd van de relevante kwaliteitscertificatie⁶.

⁶ In het Europese Comité voor standaardisatie werd een Europese standaard aangenomen die de basisvereisten en aanbevelingen bevat voor kwaliteitsmeetsystemen voor de prestaties van schoonmaaktaken (EN 13549).

Kwaliteit kan worden verzekerd door een evaluatie van objectieve en subjectieve kwaliteit (of, bij voorkeur, een combinatie van beide methoden). De objectieve kwaliteit van de dienstverlening wordt meestal gemeten aan de hand van gevestigde service-activiteiten en/ of kwaliteiten. Hierdoor kunnen kwaliteitszorg- en monitoring procedures worden uitgevoerd, die met het contract kunnen worden vergeleken, van documenten voorzien en gereproduceerd. De objectieve kwaliteit van schoonmaakdiensten is vaak gebaseerd op een reeks evaluaties op grond van nauwkeurige en beperkte definities en geeft een representatief beeld van voorwaarden voor netheid. Indien er bijvoorbeeld een overeenkomst wordt gemaakt over kwaliteitsdoelstellingen in de vorm van maximum hoeveelheden stof, hygiënenormen of anti-slip veiligheidscoëfficiënten enz..., dan kunnen deze met behulp van speciaal hiervoor ontworpen meetinstrumenten op een objectieve manier worden gemeten.

De subjectieve kwaliteit van de dienstverlening is een uitdrukking van de algemene indruk, die bijvoorbeeld wordt geëvalueerd aan de hand van enquêtes bij gebruikers. Deze kwaliteit moet kunnen worden vergeleken met een vooraf bepaalde graad van tevredenheid van de gebruiker.

Indien er een contractuele overeenkomst wordt bereikt over de verlening van een dienst volgens een schoonmaaksysteem op basis van de activiteit, moet er op basis van gespecialiseerde kennis een schatting worden gemaakt van de aard en de frequentie van de activiteiten die nodig zijn om de gewenste standaard van netheid te bereiken. De kwaliteit wordt dan meestal gecontroleerd op basis van de overeenstemming met de overeengekomen regelmaat waarmee sommige operaties worden uitgevoerd.

Kwaliteitszorgsystemen in schoonmaaksystemen die op kwaliteit zijn gebaseerd, zijn zowel op visuele kwaliteitsevaluatie als op objectieve metingen (cf. supra) gebaseerd.

Alle betrokken personeelsleden moeten voldoende opgeleid zijn, zodat ze de kwaliteitsstandaard waarover contractueel een overeenkomst werd bereikt, begrijpen en kunnen halen. Personeelsleden die verantwoordelijk zijn voor het uitvoeren van de kwaliteitscontroles, moeten gedetailleerde instructies hebben ontvangen over de contractueel overeengekomen bepalingen op het vlak van de kwaliteit.

Inspecties

De frequentie van interne en externe inspecties moet vermeld staan in de werkspecificaties die in het contract zijn opgenomen. Interne inspecties worden meestal uitgevoerd met behulp van speciaal voorbereide grafieken, die met de vereisten in het contract moeten verband houden. Er moeten systemen worden voorzien om afwijkingen van de kwaliteitsstandaarden naar beneden toe zo snel mogelijk recht te zetten. Bovendien moet er een constante evaluatie worden uitgevoerd om na te gaan of er aankopen of investeringen moeten worden gerealiseerd om met de optimale hulpmiddelen, machines, schoonmaakproducten en dergelijke de vereiste kwaliteitsstandaarden te bereiken.

Tabel 5: Kwaliteitscriteria met betrekking tot contractbeheer en operaties

CONTRACTBEHEER / OPERATIES	
Het management team / de contractmanager	<input type="checkbox"/> Structuur, organisatie en vaardigheden van de contractmanager en het management team <input type="checkbox"/> Contract-specifieke know-how van de contractmanager en het management team <input type="checkbox"/> Beschikbaarheid <input type="checkbox"/> Reactietijd <ul style="list-style-type: none"> ● Snelheid van interventie
Operationele planning	<input type="checkbox"/> Methodologie operationele planning <input type="checkbox"/> Opstarten van schoonmaakproces <input type="checkbox"/> Leveringsvoorwaarden <input type="checkbox"/> Reservecapaciteit <input type="checkbox"/> Algemene en klant-specifieke procedures <input type="checkbox"/> Verslaggeving <ul style="list-style-type: none"> ● Communicatie met betrekking tot de site en de klant ● Antwoord op de speciale eisen van de klanten
Ondersteunende diensten	<input type="checkbox"/> Ondersteuning door het hoofdkantoor op het vlak van <ul style="list-style-type: none"> ● administratie ● facturatie ● personeel
Kwaliteitszorg / Inspecties	<ul style="list-style-type: none"> ● Kwaliteitszorg ● Frequentie van controle ● Documentatie van kwaliteit ● Systeem van kwaliteitsverbetering ● Manier en frequentie waarop de aannemer de vervulling van het contract evalueert
Andere criteria die door de klant moeten worden bepaald	<ul style="list-style-type: none"> ● Deze criteria moeten worden verantwoord; ze moeten binnen het kader van de relevante Europese en nationale wetgeving blijven

4.4 Contractinfrastructuur

De term “contractinfrastructuur” verwijst hier naar de uitrusting en de producten die moeten worden gebruikt om de contracten uit te voeren. Inschrijvers moeten kunnen aantonen dat deze werktuigen veilig zijn en geschikt voor de omgeving waarin zij moeten worden gebruikt. Indien er gespecialiseerde werktuigen of producten worden ingezet, moet men er zeker van zijn dat het personeel de gepaste opleiding heeft gevolgd over het gebruik van deze werktuigen of producten.

Uitrusting

Alle schoonmaakuitrustingen die moeten worden gebruikt, moeten geschikt zijn voor de locatie en de oppervlakte waarop ze zullen worden ingezet. De veiligheid van de persoon die de uitrustingen gebruikt en de plaats waar ze worden ingezet, moet worden verzekerd door middel van een geschikte opleiding over het juiste en het veilige gebruik van de uitrustingen en over het onderhoud van die uitrustingen.

Waar er gespecialiseerde uitrustingen moeten worden gebruikt, moet het technische voorstel stipuleren of de onderneming toegang heeft tot deze uitrusting of dat de uitrusting specifiek voor het contract zal worden aangekocht. Er moet ook informatie worden verstrekt over de manier waarop het personeel zal worden aangeleerd hoe het op een correcte manier met de uitrustingen moet omgaan.

De inschrijvers moeten kunnen aantonen dat ze geschikte uniformen en veiligheidsuitrusting beschikbaar heeft die nodig zijn bij het gebruik van verschillende schoonmaakuitrustingen en producten.

Producten

Het technische voorstel moet aantonen dat de inschrijvers zich bewust zijn van het feit dat er verschillende schoonmaakproducten nodig zijn om verschillende oppervlakken te behandelen en dat dit materiaal zal worden voorzien. Het personeel moet worden opgeleid in het juiste gebruik van de verschillende producten.

Bij het gebruik van de producten moet men rekening houden met ecologische overwegingen en met de gezondheid en de veiligheid van het personeel en het publiek.

Tabel 6: Kwaliteitscriteria met betrekking tot de contractinfrastructuur

CONTRACTINFRASTRUCTUUR	
Uitrusting	<ul style="list-style-type: none">• Onderhoud en gebruik van machines en materialen• Reiniging aangepast aan de eigenschappen van het gebouw• Uniformen en veiligheidsuitrusting
Producten	<ul style="list-style-type: none">• Gebruikte producten en methoden• Overwegingen in verband met milieu, gezondheid en hygiëne

5. Richtlijnen voor evaluatie

Zoals we reeds stelden in Deel 3 van deze handleiding, moet ieder toewijzingsproces van een contract in drie fases verlopen, waarbij de offertes worden geëvalueerd op basis van de gespecificeerde uitsluitings-, selectie- en toewijzingscriteria. In tabel 8 staat het proces in drie fases weergegeven op basis van de kwaliteitscriteria die werden uitgewerkt in Deel 4 van deze handleiding. Zelfs wanneer uitbestedingsprocedures in één fase worden georganiseerd, moet er een logisch onderscheid worden gemaakt tussen uitsluitings-, selectie- en toewijzingscriteria. Uitsluitings- en selectiecriteria zijn louter bedoeld om ondernemingen uit het toewijzingsproces te weren die:

- a) niet hebben voldaan aan hun statutaire verplichtingen op het vlak van belastingen of sociale zekerheid en die als financieel onstabiel worden beschouwd;
- b) niet voldoen aan de fundamentele selectiecriteria op het vlak van hun omvang of know-how en in verband met hun vermogen om een hoogwaardige service te verlenen.

De uiteindelijke gedetailleerde evaluatie van de technische en de operationele voorstellen in de offerte is onderworpen aan de relevante toewijzingscriteria en een evaluatie van de prijsoffertes.

Het evaluatiekader voor het concept van de “beste waar voor zijn geld”, dat in deze gids wordt voorgesteld, geeft opdrachtgevende organisaties de kans om hun eigen prioriteiten te hanteren op het vlak van:

- de selectie van ondernemingen die in staat zijn om een hoogwaardige service te verlenen (STAP 1) - er wordt een evaluatiekader voorgesteld om de beste ondernemingen in deze fase te selecteren;
- het belang van prijs boven dat van technische verdienste (STAP 2);
- het belang dat aan de verschillende categorieën van criteria van technische verdienste wordt verleend met betrekking tot de taken die moeten worden uitgevoerd (contract specificatie) (STAP 3);
- het relatieve belang van specifieke criteria op het vlak van technische verdienste in iedere categorie (STAP 4);
- Zoals dat door de Europese wetgeving wordt voorzien, moeten de opdrachtgevende organisaties de gehanteerde toewijzingscriteria in de kennisgeving van aanbesteding vermelden, indien deze criteria niet in de contractuele documenten zijn opgenomen (STAP 5);
- Dan wordt er een gebruiksvriendelijk evaluatiekader toegepast waarmee de onderneming die de “beste waar voor uw geld” bidet, kan worden geselecteerd (STAP 6).

STAP 1 – Het belang om ondernemingen te selecteren die in staat zijn om een hoogwaardige dienstverlening te verschaffen

Om te bepalen welke voorstellen de beste waarde bieden volgens hun vermogen om een kwalitatief hoogstaande service te leveren, worden de volgende tabellen gebruikt:

Selectie CRITERIA:

Financiële en economische capaciteit

Balansen en winst- en verliesrekeningen van de afgelopen drie jaar indien de publicatie van deze resultaten verplicht is volgens de wetgeving of de normale praktijken in het land waar de kandidaat is geregistreerd

Technische capaciteit

De organisatorische structuur en capaciteit van de onderneming
De professionele ervaring en relevante opleiding van de personen die werden voorgesteld om het werk uit te voeren
Een bewezen palmares van de organisatie, voorziening en ondersteuning van diensten die het onderwerp zijn van dit contract
Beschikbaarheid van de infrastructuur die nodig is om te voldoen aan de vereisten die beschreven staan in de aanbesteding
Gemiddeld aantal werknemers en managers over de afgelopen drie jaar

Schoonmaakpersoneel

Categorie	Stellen van prioriteiten voor de verschillende categorieën van criteria
Schoonmaak-personeel	Een groot aantal punten toegekend aan de categorie "schoonmaakpersoneel" betekent dat de vaardigheden en de professionele kwalificaties en kwaliteiten van het schoonmaakpersoneel dat zal worden ingezet, als erg belangrijk worden beschouwd

In deze fase zouden de openbare overheden moeten:

1. ofwel vooraf een maximum aantal kandidaten vastleggen, die ze wensen te selecteren en de kandidaten met de beste scores houden (beperkte procedure)
2. of, in het geval van een open procedure, een minimum score vastleggen die moet worden gehaald (mogelijkwijze in ieder van de drie criteria die op de vorige pagina werden opgesomd) indien de kandidaat in aanmerking wil komen om te worden geselecteerd.

Beide mogelijkheden moeten duidelijk vermeld staan in de aanbesteding.

Het volgende voorbeeld moet worden aangepast en gespecificeerd naar gelang van het voorwerp van het contract en de behoeften van de openbare overheden, op voorwaarde dat ze niet discriminerend zijn:

Van het totaal van 60 punten voor de selectiecriteria werden 18 punten toegekend aan de categorieën “financiële en economische capaciteit” en “technische capaciteit”. De categorie “schoonmaakpersoneel” is goed voor 24 punten (de eerste twee categorieën moeten eveneens worden uitgewerkt):

Specifiek kwaliteitscriterium	Punten	Geeft de volgende prioriteiten aan
Ervaring in de sector	3	Het is van essentieel belang dat de schoonmakers ervaring in de sector hebben, zodat er tijdens de start- of overnameperiode geen problemen ontstaan
Ervaring voor die specifieke activiteit	2	Er is wat specifieke ervaring vereist aangezien de omgeving waarin de schoonmaakactiviteiten moeten worden uitgevoerd, gespecialiseerde vaardigheden vereisen
Verloop van personeel en afwezigheidscijfers	1	Er moet voldoende informatie beschikbaar zijn over het verloop van het personeel en de afwezigheidscijfer
Basisopleiding	4	De schoonmakers moeten een basisopleiding hebben gevolgd zodat een bepaalde kwaliteit van dienstverlening kan worden gegarandeerd
Extra opleiding en kwalificaties	1	Extra opleidingen en certificatie zijn gunstige factoren
Specifieke opleiding voor die activiteit	2	Het personeel in de sleutelposities moet specifieke opleidingen hebben gevolgd en moeten zich bewust zijn van de specifieke uitdagingen van de omgeving waarin de schoonmaakactiviteiten moeten worden uitgevoerd
Terugkerende opleiding	2	Het contract vereist het gebruik van vaardigheden die constant verbeteren. Er moeten regelmatig opleidingen worden georganiseerd, zodat de vaardigheden kunnen worden opgefrist
Rekrutering en selectie	2	Er wordt voldoende belang gehecht aan de selectie van hoogwaardige personeelsleden
Loons- en voordeelniveau	2	Er wordt algemeen erkend dat een voldoende hoog loon en voordelen bijdragen tot het behoud van ervaren personeel en de motivatie van dat personeel verhogen. In dit verband kunnen er objectieve metingen worden verricht aan de hand van de wetgeving of collectieve overeenkomsten of andere referentieteksten die van toepassing zijn op de plaatsen waar het contract zal worden uitgevoerd
Verhoudingen werknemers-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	Er wordt algemeen erkend dat goede arbeidsomstandigheden verloop van opgeleide personeelsleden tegengaan en motivatie verhogen. In dit opzicht kan er een objectieve meting worden uitgevoerd aan de hand van de wetgeving, collectieve overeenkomsten of andere referentieteksten op de plaats waar het contract zal worden uitgevoerd
Gezondheid en veiligheid	1	Algemeen wordt erkend dat een beroeps-, gezondheids- en veiligheidsplan tot minder ongevallen en lagere afwezigheidscijfers leiden
Andere criteria	0	Andere criteria zijn niet relevant

STAP 2 – Het belang van de prijs ten opzichte van de technische verdienste en de kwaliteit van de dienstverlening

Om het voorstel te selecteren dat de beste waarde vertegenwoordigt volgens de technische en de prijscriteria, wordt de volgende formule gebruikt om de totale score van het voorstel te berekenen:

$$\text{Score voorstel} = \text{Technische score} + \text{Prijsscore}$$

De opdrachtgevende organisatie dient haar eigen prioriteiten te bepalen met betrekking tot het belang dat aan de technische score en aan de prijsscore wordt gehecht. Er kan een onderlinge verhouding tussen beide criteria worden berekend wanneer een bepaald aantal punten op 100 aan iedere categorie wordt toegekend. Voorbeeld:

Technische score	Prijs-score	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

STAP 3 – Het belang bepalen van verschillende categorieën criteria op het vlak van de technische verdienste met betrekking tot de taken die moeten worden uitgevoerd

Bij deze stap kunnen opdrachtgevende organisaties bepalen welke categorieën criteria voor henzelf het belangrijkste zijn in hun technische evaluatie. Hierbij kennen ze verschillende punten toe aan het resultaat van de technische verdienste in STAP 2:

Categorie	Prioriteit van categorieën criteria
Contractbeheer	Indien er veel punten worden toegekend aan de categorie van het “contractbeheer”, betekent dit dat de vaardigheden van de contractmanager en het contractmanagement team als heel belangrijk worden beschouwd
Contractinfra-structuur	Indien er veel punten worden toegekend aan de categorie “contract-infrastructuur”, betekent dit dat het product en de technische infrastructuur die moet worden gebruikt, heel aanzienlijk is

VOORBEELD A

Bij deze voorbeelden willen we er de aandacht van de lezer op vestigen dat de eerste categorie "schoonmaakpersoneel" behoort tot Stap 1 (selectiefase), die de algemene capaciteit beschrijft van de onderneming om te dingen naar de gepubliceerde opdracht.

Aan de technische score werden 60 punten toegekend

Categorie	Punten	Geeft de volgende prioriteiten aan
Schoonmaakpersoneel	30	De kwaliteit van het schoonmaakpersoneel wordt als de belangrijkste factor in de uitvoering van het contract beschouwd
Contractbeheer	20	Hooggekwalificeerd contractmanagementpersoneel zouden over een heel goede know-how en capaciteiten op het vlak van het begeleiden van de dienstverlening moeten beschikken
Contractinfrastructuur	10	De kwaliteit van de gebruikte uitrusting en goederen is eveneens relevant

VOORBEELD B

Aan de technische score werden 40 punten toegekend

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 voor de uitvoering van het contract

VOORBEELD C

Aan de technische score werden 80 punten toegekend

Categorie	Punten	Geeft de volgende prioriteiten aan
Schoonmaakpersoneel	40	De kwaliteit van het schoonmaakpersoneel wordt als uiterst belangrijk beschouwd
Contractbeheer	20	Het contract vereist innoverend management en een nauw contact tussen de klant en het managementteam
Contractinfrastructuur	20	Het gebruik van moderne uitrusting en producten is belangrijk bij de uitvoering van het contract

VOORBEELD D

Aan de technische score werden 20 punten toegekend

Categorie	Punten	Geeft de volgende prioriteiten aan
Schoonmaakpersoneel	18	Er is een gemakkelijke dienstverlening nodig, veranderen is geen probleem, prijs is de hoogste prioriteit
Contractbeheer	2	Het contact met het management team is minimaal
Contractinfrastructuur	0	Het contract bevat geen specifieke vereisten op het vlak van het gebruik van extra uitrusting

STAP 4 – Prioriteit verlenen aan toewijzingscriteria op basis van de technische verdienste

Deze stap laat opdrachtgevende instanties toe om prioriteit te verlenen aan de gedetailleerde toewijzingscriteria, die ze belangrijk vinden. Hierbij worden punten toegekend uit het totaal dat toegekend werd aan de twee toewijzingscriteria in STAP 3:

Van het totaal van 60 punten voor criteria voor technische verdienste werden er 15 punten toegekend voor de categorie “contractbeheer”:

Kwaliteitstoekennings-criterium	Punten	Geeft de volgende prioriteiten aan
Contractspecifieke know-how van de contract- manager en het contract management team	2	Bepaalde leden van het management team moeten contractspecifieke ervaring hebben, zodat men zich bewust is van de specifieke vereisten van de omgeving waarin de schoonmaakactiviteiten moeten worden uitgevoerd
Beschikbaarheid	3	De contractmanager moet indien nodig gemakkelijk kunnen worden bereikt
Reactietijd	2	Een snelle reactietijd is erg belangrijk
Operationele planning	1	Het management plan moet blijk geven van voldoende know-how op het vlak van de werkindeling. Dit voorstel moet de basis kunnen vormen van het contract
Leveringsvoorwaarden en reservecapaciteit	2	Er moet een bewijs worden geleverd dat de onderneming aan de leveringsvoorwaarden voldoet en beschikt over voldoende reservecapaciteit om te voldoen aan de vereisten van het contract indien de operationele parameters zouden veranderen
Algemene en specifieke procedures voor de klant	0	Wordt niet als relevant beschouwd voor het contract
Verslaggeving, communicatie en reactie op speciale vereisten	3	Deze drie elementen moeten duidelijk omschreven zijn en moeten aan de behoeften van de klant voldoen
Ondersteuning hoofdkantoor	0	Wordt niet als relevant beschouwd voor het contract
Kwaliteitszorg/ frequentie, documentatie en evaluatie	2	De kwaliteitsstandaarden moeten duidelijk worden omschreven en opgevolgd; er moeten regelmatig inspecties worden uitgevoerd en het moet duidelijk zijn op welke manier de onderneming de vervulling van het contract evalueert
Andere criteria	0	Wordt niet als relevant beschouwd voor het contract

Van een totaal van 60 punten voor de criteria op het vlak van de technische verdienste werden er 10 punten toegekend aan de categorie “contractinfrastructuur”:

Kwaliteitstoekennings-criterium	Punten	Geeft de volgende prioriteiten aan
Gebruk en onderhoud van de uitrusting	4	De uitrusting moet door de aannemer worden voorzien; hierbij moet een hoge standaard van gebruik en onderhoud worden voorzien
Schoonmaak aan de eigenschappen van het gebouw aangepast	1	Het gebouw of de inventaris mag ten gevolge van de schoonmaakactiviteiten niet worden beschadigd
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 standaarden voldoen
Overwegingen op het vlak van milieu, gezondheid en hygiëne	2	De producten moeten voldoen aan de standaarden op het vlak van het milieu, de gezondheid en de hygiëne
Andere criteria	0	Wordt niet als relevant beschouwd voor het contract

STAP 5 – Vermeld de selectie- en toewijzingscriteria in de kennisgeving van aanbesteding

Zoals u al in Deel 3 kon lezen, moeten opdrachtgevende organisaties die een contract wensen toe te kennen aan de “economisch meest voordelige aannemer”, in hun kennisgeving van aanbesteding vermelden welke toewijzingscriteria zullen worden gehanteerd. In tabel 7 ziet u een voorbeeld van een standaard formulier voor een kennisgeving voor een open aanbesteding, zoals dat wordt voorzien door de begeleidende nota's voor de Europese Servicerichtlijn.

Tabel 7: Voorbeeld individuele contractberichten – Open procedure zoals voorzien in de Bijlage IIB van de Europese Richtlijn voor Dienstverlening

1. Naam, adres, telegrafisch adres, telefoon-, telex- en faxnummer van de opdrachtgevende instantie
2. Categorie dienst en beschrijving. CPC referentienummer
3. Plaats van dienstverlening
4. a) Vermelding indien de uitvoering van de service wettelijk, reglementair of administratief gereserveerd is voor een specifiek beroep
b) Verwijzing naar de wet, regionale of administratieve bepaling
c) Vermelding indien de wettelijke personen de namen en de professionele kwalificaties moeten vermelden van het personeel dat verantwoordelijk is voor de verlening van de dienst.
5. Melding of de dienstverleners een offerte kunnen indienen voor slechts een deel van de gevraagde diensten
6. Waar dit van toepassing is: weigering van varianten
7. Tijdslimieten voor voltooiing van de dienst of duur van het dienstcontract en – voor zoverre dit mogelijk is – tijdslimiet voor de aanvang van de dienstverlening
8. a) Naam en adres van de dienst waar de nodige documenten kunnen worden opgevraagd
b) Waar dat van toepassing is, de datum tot wanneer die documenten kunnen worden opgevraagd
c) Waar dat van toepassing is, het bedrag en de betalingsvoorwaarden van de som die voor deze documenten moet worden betaald
9. a) Deadline voor ontvangst van de offertes
b) Adres waar de offertes naartoe moeten worden gestuurd
c) Taal of talen waarin de offertes moeten zijn opgesteld
10. a) Personen die aanwezig mogen zijn bij de opening van de offertes
b) Datum, tijdstip en plaats van de opening
11. Waar dit van toepassing is, eventuele waarborgsommen en garanties
12. Belangrijkste voorwaarden in verband met de financiering en de betaling en/ of verwijzingen naar de relevante bepalingen
13. Waar dat van toepassing is, de wettelijke vorm die de groepering van de dienstverleners die het contract binnenhaalt, moet hebben
14. Informatie over de eigen positie van de dienstverlener en informatie en formaliteiten die nodig zijn voor een evaluatie van minimum economische en technische normen die van hem worden vereist
15. Periode waarin de inschrijver zijn offerte open moet houden
16. **Criteria voor de toekenning van het contract en, indien mogelijk, hun volgorde van belang. Criteria behalve de laagste prijs zullen worden vermeld indien ze niet in de contractuele documenten staan vermeld**
17. Andere informatie
18. Datum(s) van publicatie van de voorafgaande kennisgeving in het Officiële Journaal van de Europese Gemeenschappen of verwijzing naar de niet-publicatie ervan
19. Datum waarop de kennisgeving wordt verstuurd
20. Datum waarop de kennisgeving werd ontvangen door het Kantoor voor de Officiële Publicaties van de Europese Gemeenschappen

Bron: Begeleidingsnota voor de toepassing van de Richtlijn voor Dienstverlening, CEC

Opdrachtgevende instanties die gebruik willen maken van het kader voor de “beste waarde” bij het toekennen van een contract aan de economisch meest voordelige aannemer, kunnen in hun kennisgeving van aanbesteding verwijzen naar deze gids. Hierbij moet er gedetailleerde informatie worden verschaft over:

Uitsluitingscriteria: (som de criteria op, zie tabel 8 voor de uitsluitingscriteria)

Selectiecriteria: (som de criteria op, zie tabel 8 voor de selectiecriteria)

Toewijzingscriteria: (som de criteria op, zie tabel 8 voor een complete lijst)

Gedetailleerde informatie over de selectiecriteria:

Maximum aantal punten dat kan worden toegekend aan

Kwaliteit van het schoonmaakpersoneel (vat de belangrijkste kwaliteitselectiecriteria samen)

Financiële en economische capaciteit (vat de belangrijkste kwaliteitselectiecriteria samen)

Technische capaciteit (vat de belangrijkste kwaliteitselectiecriteria samen)

Gedetailleerde informatie over de toewijzingscriteria:

Maximum aantal punten dat kan worden toegekend aan

Prijs (vermeld aantal punten)

Technische verdienste (vermeld aantal punten)

De technische verdienste zal als volgt worden geëvalueerd:

Vermeld het aantal punten

Contractbeheer (vat de belangrijkste kwaliteitstoewijzingscriteria samen)

Contractinfrastructuur (vat de belangrijkste kwaliteitstoewijzingscriteria samen)

Tabel 8: Contracttoekenningsproces

UITSLUITINGSCRITERIA
Kandidaten moeten de volgende informatie verschaffen:
<ul style="list-style-type: none">• Inschrijving in het beroepsregister indien dat wettelijk verplicht is in de lidstaat waar de onderneming is ingeschreven
<ul style="list-style-type: none">• Certificaat van de sociale zekerheidsinstellingen dat de kandidaat geen achterstallige betalingen heeft op het vlak van de sociale zekerheidsbijdragen
<ul style="list-style-type: none">• Certificaat van de sociale zekerheidsinstellingen dat de kandidaat alle verplichtingen op het vlak van de belastingen heeft vervuld, in overeenstemming met de wettelijke bepalingen van het land waar de onderneming ingeschreven is
<ul style="list-style-type: none">• Winst- en verliesrekeningen indien de publicatie daarvan wettelijk verplicht is of een vaste praktijk is in het land waar de kandidaat is ingeschreven
<ul style="list-style-type: none">• Indien dit relevant is, certificatie dat de technische uitrusting die wordt ingezet bij het uitvoeren van het contract, conform de Europese normen en / of hun nationale implementatie is



SELECTIECRITERIA
Kandidaten moeten de volgende informatie voorleggen:
Financiële en economische capaciteit
<ul style="list-style-type: none">• Jaarbalansen en winst- en verliesverklaringen over de afgelopen drie jaar indien de publicatie van deze informatie wettelijk verplicht is of een vaste praktijk is in het land waarin de kandidaat is ingeschreven• Totale omzet en omzet met betrekking tot diensten die de afgelopen drie jaar werden uitgevoerd en die vergelijkbaar zijn met de dienst die het voorwerp uitmaakt van de openbare aanbesteding in kwestie
Technische capaciteit wordt geëvalueerd op basis van de volgende gegevens:
<ul style="list-style-type: none">• De organisatorische structuur en capaciteit van de onderneming• De algemene vaardigheden van de manager / management team• Een over de afgelopen drie jaar bewezen ervaring van de organisatie, voorziening en ondersteuning van de diensten die het voorwerp uitmaakten van dit contract• Beschikbaarheid van de nodige infrastructuur om te voldoen aan de vereisten die in de aanbesteding worden gevraagd• Gemiddelde jaarlijkse personeelsverloop over de afgelopen drie jaar• Bewijs van de toepassing van kwaliteitscontrolesystemen met betrekking tot de veiligheidsfilosofie, HRM filosofie en praktijk en operationele reserve van de onderneming
Kwaliteitscriteria met betrekking tot het schoonmaakpersoneel:
<ul style="list-style-type: none">• Ervaring in de industrie; activiteit-specifieke ervaring; verloop en afwezigheidscijfers• Basisvaardigheden; extra opleiding en kwalificaties; activiteit-specifieke opleiding; terugkerende opleiding; andere relevante vaardigheden; carrièremogelijkheden• Rekrutering en selectiemethodologie, doorlichting• Niveaus van lonen en voordelen; verhoudingen tussen de werknemers en de werkgever; arbeidsomstandigheden; maatregelen op het vlak van de gezondheid en de veiligheid; andere criteria





TOEWIJZINGSCRITERIA

Toekenning op basis van de economisch meest gunstige aannemer, evaluatie op basis van de volgende criteria:

- Prijs
- Een gedetailleerde beschrijving van de manier waarop de dienst moet worden georganiseerd, verleend en ondersteund op het vlak van mankracht, ondersteuning en het gebruik van technologie
- Compatibiliteit met de doelstellingen van het contract

De evaluatie kan in de volgende kwaliteitscriteria worden opgedeeld:

Contractbeheer / operaties

- Structuur, organisatie, contract-specifieke know-how van de contractmanager/ management team
- Beschikbaarheid; reactietijd; snelheid van interventie
- Methodologie voor het opstellen van werkschema's; opstarten van schoonmaakactiviteiten in de onderneming; leveringsvoorwaarden; reserve capaciteit; algemene en klant-specifieke procedures
- Verslaggeving; communicatie in verband met site en klant; reactie op speciale vereisten
- Ondersteuning door het hoofdkantoor
- Kwaliteitszorg; frequentie van controle; documentatie van kwaliteit, kwaliteitsverbeteringssysteem; manier waarop en frequentie waarmee de onderneming de vervulling van het contract evalueert
- Andere criteria

Contractinfrastructuur

- Onderhoud en gebruik van uitrusting en materialen; schoonmaak aangepast aan de eigenschappen van het gebouw; uniformen en veiligheidsuitrusting
- Producten en methoden die worden gebruikt; overwegingen op het vlak van het milieu, de gezondheid en de hygiëne

STAP 6 – Het evaluatiekader waarmee de “beste” dienstverlener kan worden geselecteerd

Bij de meestal toegepaste open procedure kan de opdrachtgevende organisatie een evaluatie uitvoeren van de prijzen die vermeld zijn in de resterende offertes na de eliminatie van de kandidaten die niet aan de selectiecriteria voldeden. Deze evaluatie is gebaseerd op het aantal punten dat aan het aspect prijs werd toegekend en dat in de kennisgeving van toewijzing werd vermeld.

Prijsevaluatie

De onderneming met de laagste prijs krijgt het maximum aantal punten die voor de factor prijs werden toegekend. De (hogere) prijzen in de andere offertes worden afgewogen ten opzichte van de prijs van de laagste bidder. Hierbij worden percentages berekend in functie van het verschil ten opzichte van de prijs van de laagste bidder. In het voorbeeld hieronder, waarbij in totaal 40 punten beschikbaar zijn voor de prijs, komt een 10% hogere prijs overeen met een verlaging van 10% van 40 punten enz...

VOORBEELD

Onderneming	Prijs	Punten
A	100.000 EUR	40
B	110.000 EUR	36
C	120.000 EUR	32

Evaluatie van de technische verdienste

Nadat de opdrachtgevende organisatie haar prioriteiten heeft bepaald op het vlak van de technische vereiste door punten toe te kennen aan categorieën en kwaliteitscriteria, zoals die in STAP 1, 2 en 3 zijn uiteengezet, is het van essentieel belang dat er een objectieve evaluatie wordt gemaakt van de mate waarin de offertes aan de vereisten voldoen. Dit kan slechts op een objectieve manier gebeuren, indien men de volgende evaluatieparameters hanteert:

- niet van toepassing
- niet overeenstemmend
- matig overeenstemmend
- overeenstemmend
- uitstekend

In tabel 9 hieronder worden deze evaluatieparameters omschreven. “Niet van toepassing” wordt in de evaluatietabellen gebruikt voor criteria die als niet relevant voor het contract worden beschouwd.

Het spreekt voor zich dat een onderneming die “uitstekend” scoort op één van de kwaliteitscriteria, een hoger aandeel van de beschikbare punten moet krijgen dan een onderneming die als “matig overeenstemmend” wordt geëvalueerd. Er wordt daarom een verschillend “gewicht” toegekend aan de punten die aan ieder criterium worden toegekend.

Voor alle duidelijkheid:

Parameter	Gewicht
Niet overeenstemmend	0%
Matig overeenstemmend	50%
Overeenstemmend	80%
Uitstekend	100%

De onderneming met het hoogste aantal “uitstekende” scores voor de kerncriteria (d.w.z. de criteria die van de opdrachtgevende organisatie het hoogste aantal punten kregen) zal daarom de hoogste score krijgen bij de evaluatie van de technische verdienste.

De punten voor de evaluatie van de technische verdienste worden opgeteld bij de punten die werden toegekend bij de evaluatie van de prijs. Op die manier kan de “beste dienstverlener” worden geselecteerd.

De volgende voorbeelden maken u duidelijk op welke manier dit systeem wordt gebruikt.

Tabel 9 : Definitie van de evaluatiecriteria

Niet van toepassing	Deze omschrijving houdt rekening met het feit dat niet ieder item op iedere klant van toepassing is. Het criterium is niet van toepassing voor de toekenning van de opdracht en krijgt daarom geen punten toegekend. De evaluatie "niet van toepassing" mag niet willekeurig worden gebruikt, maar moet worden verantwoord met betrekking tot de vereisten van de aanbesteding
Niet overeenstemmend	De verschafte informatie voldoet helemaal niet aan het kwaliteitsniveau dat door de klant wordt verwacht
Matig overeenstemmend	De gegeven informatie laat geen volledige evaluatie toe van de vraag of het voorgestelde item aan de vereisten voldoet
Overeenstemmend	De verschafte informatie voldoet compleet aan de vereisten die beschreven staan in de kennisgeving van aanbesteding en voldoet ook aan de verwachtingen van de uitbesteder
Uitstekend	De verschafte informatie voldoet volledig aan de vereisten en de verwachtingen en geeft blijk van een dienstverlening van uitzonderlijk hoge kwaliteit op basis van een succesvolle realisatie tijdens de operatie

STAP 6.1 - Selectiecriteria

Van een totaal van 60 punten voor de selectiecriteria werden er 24 punten toegekend aan de categorie van het "schoonmaakpersoneel":

(Er moet meer gedetailleerde informatie worden gegeven voor respectievelijk "financiële capaciteit" en "technische capaciteit")

Specifiek kwaliteitscriterium "Schoonmaakpersoneel"	Beschikbare punten	Niet van toepassing	Matig over- eenstemmend (50%)	Overeen- stemmend (80%)	Uitstekend (100%)	Gewogen punten die werden toegewezen
Ervaring in de sector	4			X		3.2
Activiteit-specifieke ervaring	2				X	2
Verloop en afwezigheidscijfers	0	X				
Basisopleiding	4				X	4
Extra opleiding en kwalificaties	1		X			0.5
Activiteitspecifieke opleiding	2			X		1.6
Terugkerende opleiding	2		X			1
Andere vaardigheden	0	X				
Carrièremogelijkheden	2		X			1
Rekrutering en selectie, doorlichting	2			X		1.4
Niveau van voordelen en lonen	1		X			0.5
Verhoudingen werknemers- werkgever	0	X				
Arbeidsomstandigheden	1		X			0.5
Gezondheid en veiligheid	3				X	3
Andere criteria	0	X				
TOTAAL	24					18.7

TOTALE SCORE VOOR DE KWALITEIT VAN HET SCHOONMAAKPERSONEEL: 18,7 PUNTEN OP 24

STAP 6.2 - Toewijzingscriteria

De klant heeft beslist om de 100 beschikbare punten als volgt te verdelen:

- Prijs 50 punten
- Technische verdienste 50 punten

Categorieën technische verdienste:

- Contractbeheer 25
- Contractinfrastructuur 25

Specifiek kwaliteitscriterium "Contractbeheer"	Beschikbare punten	Niet van toepassing	Matig over- eenstemmend (50%)	Overeen- stemmend (80%)	Uitstekend (100%)	Gewogen punten die werden toegewezen
Contract-specifieke know-how van de contractmanager en het management team	3				X	3
Beschikbaarheid	1			X		0.8
Reactietijd	2			X		1.6
Operationele planning	1			X		0.8
Leveringsvoorwaarden en reservcapaciteit	2		X			1
Algemene en klantspecifieke procedures	0	X				
Verslaggeving, communicatie en reactie op speciale vereisten	6		X			3
Ondersteuning door hoofdkantoor	0	X				
Kwaliteitszorg/ frequentie, documentatie en evaluatie	10		X			5
TOTAAL	25					15.2

Specifiek kwaliteitscriterium "Contractinfrastructuur"	Beschikbare punten	Niet van toepassing	Matig over- eenstemmend (50%)	Overeen- stemmend (80%)	Uitstekend (100%)	Gewogen punten die werden toegewezen
Gebruik en onderhoud uitrusting	6				X	6
Schoonmaak aangepast aan de eigenschappen van het gebouw	3				X	3
Uniformen en veiligheidsuitrusting	5		X			2.5
Gebruikte methoden/ producten	2				X	2
Overwegingen op het vlak van het milieu, de gezondheid en de hygiëne	7				X	7
Andere criteria	2		X			1
TOTAAL	25					21.5

TOTALE SCORE VOOR TECHNISCHE VERDIENSTE: 36,7 PUNTEN OP 50

BIJLAGE: EVALUATIEBLEN

EVALUATIEBLADEN

Onderneming

1 UITSLUITINGSCRITERIA

Kandidaten moeten het volgende voorleggen	Niet overeenstemmend	Overeenstemmend	Opmerkingen
Inschrijving in het beroepsregister indien dat wettelijk verplicht is of een gevestigde praktijk is in de Lidstaat waar de onderneming is ingeschreven			
Certificaat van de sociale zekerheidsinstanties dat aangeeft dat de kandidaat alle sociale zekerheidsbijdragen heeft betaald			
Certificaat van de sociale zekerheidsinstanties dat aangeeft dat de kandidaat alle wettelijke belastingverplichtingen heeft vervuld in het land waar hij is ingeschreven			
Naleven van de wetgeving in verband met de publicatie van winst- en verliesrekeningen indien dit wettelijk verplicht is of een vaste praktijk is in het land waar de kandidaat is ingeschreven			
Indien dat relevant is, certificaat dat aangeeft dat de technische uitrusting die wordt gebruikt bij de uitvoering van het contract conform de Europese normen en/ of de nationale implementatie ervan is			

Indien in één van deze drie categorieën een “niet van toepassing” wordt genoteerd, wordt de kandidaat meteen uit het aanbestedingsproces gediskwalificeerd.

2 SELECTIECRITERIA

Financiële en economische capaciteit

Kandidaten moeten het volgende kunnen voorleggen	Niet overeenstemmend	Overeenstemmend	Opmerkingen
Jaarbalansen en winst- en verliesrekeningen over de afgelopen drie boekjaren indien de publicatie van deze gegevens wettelijk verplicht is of een vaste praktijk is in het land waar de kandidaat is ingeschreven			
Financiële omzet die werd gerealiseerd voor gelijkaardige diensten			

Technische capaciteit

Kandidaten moeten informatie verschaffen over de volgende onderwerpen	Niet overeenstemmend	Overeenstemmend	Opmerkingen
De organisatorische structuur en capaciteit van de onderneming			
De professionele ervaring en de relevante opleiding van de personen die het werk zullen uitvoeren			
Bewezen ervaring van de organisatie, leveren en ondersteunen van diensten die het voorwerp van dit contract uitmaken			
Beschikbaarheid van de nodige infrastructuur om te voldoen aan de vereisten die in de aanbesteding staan beschreven			
Gemiddeld aantal personeelsleden en managers over de afgelopen drie jaar			

Schoonmaakpersoneel

	Beschikbare punten	Niet van toepassing	Niet overeenstemmend 0%	Matig overeenstemmend 50%	Overeenstemmend 80%	Uitstekend 100%	Gewogen punten die worden toegewezen
1.1 Ervaring							
Ervaring in de sector							
Activiteitspecifieke ervaring							
Personeelsverloop en afwezigheidscijfers							
1.2 Vaardigheden en capaciteiten							
Basisopleiding							
Extra opleiding							
Activiteitspecifieke opleiding							
Terugkerende opleiding							
Andere vaardigheden							
Carrière mogelijkheden							
1.3 Rekrutering, selectie en doorlichting							
1.4 Arbeids-omstandigheden							
Niveau loon en voordelen							
Relaties personeel-werkgever							
Arbeidsomstandigheden/ gezondheid en veiligheid							
Andere criteria							
TOTAAL							

Een “niet van toepassing” of “niet overeenstemmend” score in één van deze categorieën zal leiden tot de uitsluiting van de inschrijvers uit het verdere selectie-/ toekenningsproces. Indien de score van een onderneming “matig overeenstemmend” is, kan er meer informatie worden gevraagd.

3 TOEWIJZINGSCRITERIA

Het contract zal worden toegekend aan de organisatie die de economisch meest gunstige offerte weet voor te leggen, geëvalueerd volgens de volgende criteria:

- Prijs
- Een gedetailleerde beschrijving van de manier waarop de service zal worden georganiseerd, geleverd en ondersteund qua mankracht, reservecapaciteit en het gebruik van technologie
- Compatibiliteit met de doelstellingen van het contract

SAMENVATTING

	Aantal beschikbare punten	Aantal toegekende punten	Opmerkingen
a) Contractbeheer			
b) Contract-infrastructuur			

TOTAAL TECHNISCHE VEREISTE:

PRIJS:

TOTAAL AANTAL PUNTEN:

a) Contractbeheer / operaties

	Beschikbare punten	Niet van toepassing	Niet overeenstemmend 0%	Matig overeenstemmend 50%	Overeenstemmend 80%	Uitstekend 100%	Gewogen punten die werden toegekend
2.1 Het management team							
Contract-specifieke know-how van de contractmanager en het management team							
Beschikbaarheid							
Reactietijd							
2.2 Operationele planning							
Leveringsvoorwaarden							
Reservecapaciteit							
Algemene en klantspecifieke procedures							
Verslaggeving, communicatie en antwoord op speciale vereisten							
2.3 Ondersteunende diensten							
Ondersteuning door hoofdkantoor							
Kwaliteitszorg/ frequentie, documentatie en evaluatie							
Andere criteria							
TOTAAL							

b) Contractinfrastructuur

	Aantal beschikbare punten	Niet van toepassing	Niet overeen- stemmend 0%	Matig overeen- stemmend 50%	Overeen- stemmend 80%	Uitstekend 100%	Gewogen punten die werden toegewezen
3.1 Uitrusting							
Onderhoud en gebruik uitrusting							
Schoonmaak aangepast aan de eigenschappen van het gebouw							
Uniformen en veiligheidsuitrusting							
3.2 Gebruikte methoden en producten							
Overwegingen op het vlak van het milieu, de gezondheid en de hygiëne							
Andere criteria							
TOTAAL							

BEREKENINGEN

Totaal aantal punten voor prijs:

Totaal aantal punten voor technische vereiste:

TOTAAL AANTAL BEHAALDE PUNTEN: