



De beste waarde kiezen - Een handleiding voor organisaties die contracten voor bewakingsdiensten toewijzen



*with the support of
European Commission
Directorate General Employment
and Social Affairs*



Dankbetuiging

Deze handleiding is het resultaat van de samenwerking tussen CoESS (de Europese Confederatie van Veiligheidsdiensten) en Uni-Europa¹ binnen het kader van de Europese sociale dialoog. Een hartelijk woord van dank zijn we verschuldigd aan het DG Tewerkstelling en Sociale Zaken van de Europese Commissie voor de financiële en administratieve steun die aan dit project werd verleend, en aan de leden van de bijzonder gekwalificeerde werkgroep die zich heel wat tijd en inspanning getroostte om een succesvol resultaat te bereiken.

Deze werkgroep bestond uit:

Hilde de Clerck, Europese Commissie, DG Tewerkstelling en Sociale Zaken/D1

Dr Stephan Landrock, CoESS (Oostenrijk)

Claude Levy, CoESS (Frankrijk)

Harald Olschok, CoESS (Duitsland)

Marc Pissens, CoESS (België)

Larry Quinn, CoESS (Ierland)

Kris Van den Briel, CoESS (België)

Nicola Konstantinou, Uni-Europa

Mick Graham Uni-Europa (VK)

Wilhelm Zechner, Uni-Europa (Duitsland)

Marja Lindblom, Uni-Europa (Finland)

Dan Plaum, Uni-Europa (België)

Bernadette Tesch-Séfol, Uni-Europa

Tina Weber, ECOTEC

Deze handleiding werd opgesteld door de aangestelde consulent (ECOTEC Research and Consulting Ltd) en goedgekeurd door CoESS, Uni-Europa en hun nationale lidorganisaties.

Graag ontvingen we uw feedback betreffende deze handleiding. Met uw opmerkingen kunt u terecht bij:

Tina Weber
ECOTEC Research and Consulting Ltd
28-34 Albert Street
Birmingham, B4 7UD
VK
Tel +44 121 616 3658
Fax +44 121 616 3699
email Tina_Weber@ecotec.co.uk

¹Tot Januari 2000, Euro-FIET

**Memorandum of CoESS and Uni-Europa on the award
of contracts to private security companies in the
public sector**

1.0 Inleiding	1
1.1 Wat willen we met deze handleiding bereiken?	1
1.2 Hoe kunt u deze handleiding gebruiken?	2
2.0 Waarom de selectie van de beste waarde voor u van belang is	3
3.0 Openbare aanbestedingen voor bewakings- en veiligheidsdiensten en de Europese wetgeving	4
4.0 Het bepalen van de beste waarde inzake bewakings- en Veiligheidsdiensten	7
4.1 Inleiding	7
4.2 Bewakingspersoneel	7
4.3 Management / operaties	8
4.4 Contractinfrastructuur	9
4.5 Het bedrijf	10
5.0 Evaluatierichtlijnen	12
Bijlage 1 - Evaluatietabellen	23

Memorandum of CoESS and Uni-Europa on the award of contracts to private security companies in the public sector

1. The social partners in the European private security industry, CoESS (employers) and Uni-Europa (trade unions) have noted, as a result of a survey carried out by their respective members, that, depending on the country concerned, between 40% and 60% of business in the security services industry is in the public service sector. The survey also showed that in the very great majority of cases (85% - 100%) public authorities award these contracts on the basis of price alone.
2. These twin observations have persuaded CoESS and Uni-Europa, in the interests of raising professional standards in the industry, encouraging transparency and improving the quality of services, to adopt this joint recommendation and to put at the disposal of public authorities a handbook (a copy of which is enclosed) giving them all the necessary information to enable them to opt for the "most economically advantageous" quotation as they are allowed to do under European Directive EEC/50/92.
3. Although CoESS and Uni-Europa are aware of the budgetary constraints which face public authorities, they believe that the usually policy, which consists of awarding contracts to companies which put in the lowest bid, has a harmful and detrimental impact on the industry.
4. The existing competition within the private security sector pursuing public service contracts encourages companies to cut their prices to the detriment of the quality of their services, despite the fact that quality is recognised as an important element in client and user satisfaction.
5. The social partners are aware that in some cases companies do not hesitate to put themselves on the wrong side of the law, or at least come very close to doing so, (failure to comply with legislation or collective agreements) in order to set the very lowest price in order to obtain a contract.
6. Given the size of the public service contract sector, such behaviour undermines all efforts at improving quality within the industry as a whole. It also contributes to the industry's rather negative public image, to poor professional standards and/or a failure to recognise rising standards in the business, to employees' dissatisfaction with their working conditions and to problems in attracting new employees.
7. CoESS and Uni-Europa believe that the importance given to price alone in awarding public service contracts is due, inter alia, to the following causes:
 - insufficient transparency in the private security sector,
 - a lack of means for analysing the quality aspect of services,
 - the difficulties clients have in expressing their needs in terms of quality,
 - an absence of instruments enabling the client to assess quality,
 - difficulties in making quality comparisons between services offered by the industry.
8. In order to enhance the quality of services, CoESS and Uni-Europa have produced a handbook for adjudicating authorities. This handbook contains a checklist of criteria for assessing the quality of private security services, drawn up jointly by the social partners. They have also explained the value to clients of taking these criteria into consideration. Finally, they have drawn up a system for quotes which enables bids to be assessed according to criteria of both price and quality.
9. CoESS and Uni-Europa stress that the handbook gives clients in the industry the flexibility they need, in line with the particular needs of the market, to weight price and quality criteria as they choose.
10. The handbook will be distributed as widely as possible to both public authorities and clients in the private security industry in the European Union. The social partners intend to organise information and awareness campaigns, to encourage as many people as possible to make use of the handbook.

Berlin, 10th June 1999

Stephan Landrock

President

CoESS



Philip Jennings

Regional Secretary

Uni-Europa



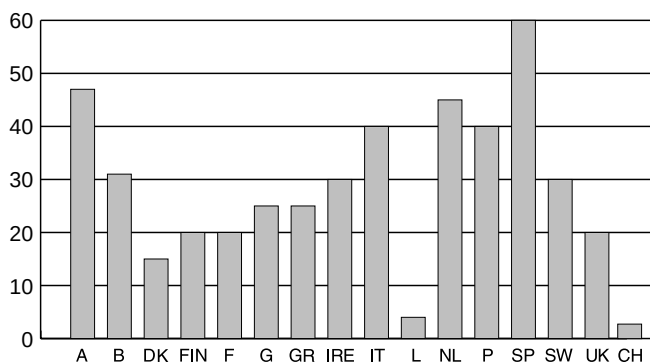
1. Inleiding

Ongeacht het feit of we er ons ten volle van bewust zijn of niet, de privé-veiligheidsdiensten gaan meer en meer tot het gewone leven behoren. De vraag naar bewakingsdiensten neemt toe door de economische, demografische en politieke veranderingen die een grotere polarisatie in de maatschappij tot gevolg hebben. Deze polarisatie uit zich in het aantal gevallen van agressie en crimineel gedrag. Terwijl deze ontwikkeling zich nadrukkelijk manifesteert, nemen de staat en de overheid een almaar kleiner deel van de rechtstreekse verantwoordelijkheid voor het garanderen van de openbare veiligheid voor hun rekening. Om een optimale flexibiliteit en dito rendement te waarborgen worden deze taken meer en meer toevertrouwd aan de privé-veiligheidssector.

Privé-veiligheidsfirma's zijn daardoor verantwoordelijk geworden voor de garantie van de openbare veiligheid en de bescherming van de openbare en privé-eigendom in de meest uiteenlopende locaties, inclusief locaties met een hoog risico zoals nucleaire fabrieken, banken, ambassades en luchthavens. Ze staan ook meer en meer in voor de veiligheid op manifestaties en begeleiden meer en meer transporten met een hoog risicogehalte (inclusief het vervoer van gevangenen). Bovendien vervullen ze heel wat taken die vroeger door de politie, de brandweer of de ambulancediensten werden waargenomen.

Privé-bedrijven en overheidsinstellingen op Europees, nationaal, regionaal en plaatselijk niveau zien zich bijgevolg verplicht externe contracten af te sluiten voor de levering van bemande bewakingsdiensten. Hun 'koopkracht' wordt dus almaar belangrijker bij het bepalen van de regels en de kwaliteit van de verleende diensten. Een studie die in 1998 door CoESS en Uni-Europa werd uitgevoerd, toonde aan dat het marktaandeel van de inschrijvingen op openbare aanbestedingen in de privé-veiligheidssector permanent stijgt en in heel wat Lidstaten meer dan 30% van de betreffende markt vertegenwoordigt (cfr. tabel 1).

TABEL 1: MARKTAANDEEL VAN DE INSCHRIJVINGEN OP OPENBARE AANBESTEDINGEN VOOR PRIVÉ-BEVEILIGINGSBEDRIJVEN (EU, 1998)



Bron: CoESS and Uni-Europa, 1998

Ondanks de gevoelige aard van heel wat openbare gebouwen en locaties die moeten worden beveiligd, toonde de CoESS-studie aan dat de meeste overheidsinstellingen vandaag de dag beveiligingsbedrijven uitsluitend op basis van de goedkoopste prijs selecteren (cfr. Tabel 2).

TABEL 2: AANDEEL VAN CONTRACTEN DIE OP BASIS VAN HET GOEDKOOPESTE BOD WORDEN TOEGEWEEZEN (EU-LANDEN)

Land	Aandeel van overheidscontracten die op basis van het goedkoopste bod worden toegewezen
België	90%
Denemarken	90%
Duitsland	90%
Finland	90%
Frankrijk	90%
Griekenland	60%
Ierland	95%
Italië	70%
Luxemburg	100%
Nederland	80%
Oostenrijk	95%
Portugal	80%
Spanje	80%
Zweden	50%
Zwitserland	30%
Verenigd Koninkrijk	60%

Bron: CoESS and Uni-Europa, 1998

Dit is gedeeltelijk te wijten aan de dalende overheidsbudgetten, maar kan ook worden toegeschreven aan het feit dat de uitbestedende overheden onvoldoende of helemaal niet worden begeleid bij de keuze van de 'beste waarde'-dienstverlener.

Het 'beste waarde'-concept impliceert dat niet alleen rekening wordt gehouden met een gunstige prijs, maar dat deze prijs wordt afgewogen tegen de kwaliteitselementen van een offerte voor dienstverlening.

1.1 Wat willen we met deze handleiding bereiken?

Deze handleiding is bedoeld voor de uitbestedende organisaties die willen waarborgen dat ze voor de uitvoering van de bewakingsopdrachten een dienstverlener selecteren die kwaliteit met een gunstige prijs kan combineren, en die dus niet zomaar de laagste bidder willen contracteren. Voor de aldus geïnspireerde organisaties wil deze handleiding een gebruiksvriendelijk instrument zijn dat hen helpt bij het bepalen van hun behoeften op het vlak van bemande veiligheidsdiensten, meer in het bijzonder in geval van verschillende locaties en verschillende bewakingsopdrachten. Een gedetailleerde specificatie van hun eigen vereisten zal hen nadien toelaten een bedrijf te kiezen dat niet alleen een competitieve prijs biedt, maar ook aantoonbaar dat het over de vaardigheden en capaciteiten beschikt om een hoogkwalitatieve, betrouwbare service te verlenen.

Deze handleiding bevat een gebruiksvriendelijk schema voor de quotering van offertes dat bovendien kan worden aangepast aan de eisen van iedere organisatie die een opdracht uitschrijft, en aan ieder type veiligheidscontract. **Met dit schema wordt beoogd de organisaties zoveel mogelijk autonomie te verlenen bij het bepalen van de kwaliteitscriteria die in het bijzonder relevant zijn voor hen en de bewakingsopdracht die dient uitgevoerd.** Dit schema laat hen niet alleen toe om een verschillende waarde aan de kwaliteitscriteria toe te kennen, maar biedt hen ook de mogelijkheid om hun geprefereerd evenwicht tussen technische verdiensten en prijselementen te bepalen wanneer ze offertes quoteren.

1.2 Hoe kunt u deze handleiding gebruiken?

De hoofdbrok van deze handleiding is bedoeld als een initieel informatie- en opleidingsinstrument voor opdrachtgevers, waarin de technische verdienste en de kwaliteitscriteria worden geschetst die hen zullen helpen om dienstverleners te definiëren die een hoogkwalitatieve service aanbieden. Dit gedeelte is een leidraad voor de reden achter en het gebruik van de quoteringstabel in de Bijlage. Later kan het als een referentiedocument worden gebruikt.

Het quoteringsschema en de tabellen in de Bijlage kunnen worden gekopieerd en opnieuw worden gebruikt. Ze kunnen worden aangepast aan de precieze vereisten van de opdrachtgever. Momenteel wordt gewerkt aan een versie op diskette van de quoteringstabellen.

De rest van de handleiding is als volgt onderverdeeld:

Hoofdstuk 2 verduidelijkt dat, wanneer contracten voor de verlening van veiligheidsdiensten worden afgesloten, **zowel** voor kwaliteit als voor prijs moet worden gekozen. In dit hoofdstuk vindt u informatie over de *negatieve implicaties van het feit dat contracten uitsluitend op basis van de prijs worden toegekend*, en wordt de nadruk gelegd op de bestaande goede praktijken op het vlak van de keuze van de 'beste waarde'.

Hoofdstuk 3 schetst bondig de context van de Europese wetgeving inzake de aanbesteding van veiligheidsdiensten en verduidelijkt in welke mate de bepalingen van de Europese Richtlijn Diensten (Richtlijn van de Raad 92/50/EEG) in deze sector van toepassing zijn.

Informatie over hoe de beste waarde kan worden gedefinieerd met betrekking tot de verlening van veiligheidsdiensten vindt u in *Hoofdstuk 4* van deze handleiding. Dit hoofdstuk beschrijft de kwaliteitscriteria betreffende de vier sleutelementen die bijdragen tot de succesvolle uitvoering van een contract: de vaardigheden en capaciteiten van het bewakingspersoneel, de vaardigheden en bedrijfservaring van het management; de kwaliteit van de contractinfrastructuur en het track record (de lijst met prestaties en ervaringen van het bedrijf) en de servicefilosofie van de veiligheidsmaatschappij.

Hoofdstuk 5 licht het 'beste waarde'-quoteringsschema toe en geeft enkele voorbeeldberekeningen.

2. Waarom de selectie van de beste waarde voor u van belang is

Zoals in de inleiding geschetst, moeten privé- bedrijven zowel als overheidsinstellingen alsmáar vaker een beroep doen op externe beveiligingsbedrijven voor de bewaking van gebouwen, voor de garantie van de veiligheid van de bevolking op grote manifestaties, voor de verlening van de noodzakelijke begeleiding en voor een breed scala andere opdrachten. Dit impliceert in essentie dat heel wat taken die vroeger door openbare diensten werden verricht, nu aan privé-bedrijven worden toevertrouwd. Dit geldt met name voor een aanzienlijk aantal gevoelige veiligheidsopdrachten in verband met de volksgezondheid, de openbare veiligheid en de interne beveiliging.

Het toenemend marktaandeel van de aanbestedingen betekent dat de normen die door de opdrachtgevers worden gesteld inzake de prijs die voor bewakingsopdrachten wordt betaald, een aanzienlijke impact hebben op de lonen en arbeidsomstandigheden in de sector, de bedrijfsinfrastructuur en daarom, als een gevolg hiervan, op de kwaliteit van de verleende service. De sociale partners die de werkgevers en werknemers in de sector vertegenwoordigen, vrezen dat de toepassing van het principe dat de contracten aan de laagste bieder worden toegewezen, leidt tot een geleidelijke verlaging van de kwaliteitsnormen. Ze zijn vooral bezorgd over het feit dat deze evolutie precies plaatsvindt op een ogenblik dat van privé-beveiligingsbedrijven wordt verlangd dat ze meer gespecialiseerd werken en hun kwaliteit verbeteren vermits ze meer en meer gevoelige opdrachten die vroeger door de openbare diensten werden uitgevoerd, voor hun rekening nemen.

De bewustwording van de gevaren van dergelijke praktijken gebeurt zeer langzaam aangezien het nadelige effect van de strijd om de laagste prijs, die de optimalisering van de kosten overstijgt, niet onmiddellijk kan worden opgespoord maar zich geleidelijk manifesteert. Dit moet worden beschouwd in de context van de eigen veiligheid van de organisatie, de manier waarop ze de waarde van hun eigen omgeving inschatten, hun publiek imago en de bijkomende proceskosten ingevolge het feit dat ze er niet in geslaagd zijn een hoogwaardige service aan te bieden. Uit onderzoek is gebleken dat de strijd om de laagste prijs de bidders in de eerste plaats aanzet tot de verzwakking van de infrastructuur van het prestatiesysteem bestaande uit de opleiding van het personeel, het toezicht en het kwaliteitsbeheer. Om de kosten nog meer te drukken zullen ze het niveau van de verleende dienst verlagen door goedkopere werkrachten in te zetten met een nadelige impact op de motivatie van het personeel en personeelverloop tot gevolg. In de loonkosten en de sociale lasten wordt vaak gesnoeid door over te schakelen naar deeltijdse arbeid en arbeid van bepaalde duur, en uiteindelijk naar 'schijnzelfstandigen' om de collectieve arbeidsovereenkomsten te kunnen ontlopen. Het inzetten van 'schijnbewakers' (de terbeschikkingstelling van minder bewakingspersoneel dan contractueel is overeengekomen) komt ook vaker en vaker voor. Vermits in de prijzen wordt gesnoeid, worden veiligheidsmechanismen een luxe en een vastekostenpost waardoor het veiligheidsrisico voor de klanten en het publiek groter wordt. Bij de bidders van de laagste prijs worden meer en meer bewijzen gevonden van de verwaarlozing van de collectieve arbeids-overeenkomsten of de wettelijke reglementeringen. Er zijn

voorbeelden bekend van het niet betalen van belastingen en sociale lasten door beruchte veiligheidsfirma's; het niet naleven van het oorspronkelijk contract inzake het niveau van het terbeschikkinggesteld personeel en het inzetten van niet aangegeven arbeidskrachten.

De voorbeelden van de negatieve impact van dergelijke kostenverlagende praktijken halen meer en meer het nieuws en dragen ertoe bij dat het imago van deze sector bij het brede publiek een flinke deuk krijgt. Uiteraard heeft dit ook tot gevolg dat de opdrachtgever bij het brede publiek gezichtsverlies lijdt.

De voortdurende toename van deze slechte praktijken en de veiligheidsinbreuken ingevolge deze strijd om de laagste prijs zetten een aantal bedrijven en overheidsinstellingen ertoe aan om hun aanbestedingsstrategieën te herzien. De ontwikkeling van selectiecriteria die rekening houden met kwaliteit en prijs geniet bijgevolg meer en meer aandacht. Precies daarom werd deze handleiding samengesteld.

De Oostenrijkse stad Linz besliste onlangs het contract voor de verlening van parkeerwachtdiensten voor het toezicht op de kortetermijnparkeerzones van de stad, toe te vertrouwen aan een duurder bod omdat de betreffende firma duidelijk meer kwaliteit aan de uitbestedende overheid kon bieden. Dit betrof in het bijzonder de verbintenis dat bewakingspersoneel zou worden ingezet met meer dan drie jaar ervaring in de sector. De hogere prijs werd verantwoord geacht omdat hogere loonkosten en sociale lasten voor het gespecialiseerde en ervaren personeel vereist waren.

Andere voorbeelden van organisaties die evaluatiesystemen op basis van prijs en kwaliteit voor de verschillende offertes ontwikkelen, zijn de Ambassades van de Verenigde Staten, Eurocontrol en de Posterijen van het Verenigd Koninkrijk.

Daardoor worden privé en overheid er zich meer en meer van bewust dat veeleer voor de beste waarde dan wel voor de goedkoopste prijs moet worden gekozen, en kennen ze het betreffende contract toe aan het "in economisch opzicht meest voordelige bod" - een optie die in de Europese wetgeving inzake openbare aanbestedingen wordt voorzien.

3. Openbare aanbestedingen voor bewakings- en veiligheidsdiensten en de Europese wetgeving

De Europese Unie heeft een uitgebreid wetgevend kader ontwikkeld voor de openbare aankoop. De aanbesteding van een breed assortiment goederen en diensten vertegenwoordigt 720 miljard EURO overheidsuitgaven en is verantwoordelijk voor het creëren van een aanzienlijk aantal jobs.

De aanbesteding van veiligheidsdiensten ressorteert onder de Europese Richtlijn Diensten (Richtlijn van de Raad 92/50/EEG). Omdat de Europese wetgevers meenden dat veiligheidsdiensten wellicht niet door firma's van over de grens zouden worden verleend, gelden de bepalingen van de Richtlijn slechts in beperkte mate voor de aanbesteding op veiligheidsdiensten⁷. Dit betekent concreet dat slechts twee bepalingen van de Richtlijn rechtstreeks gelden voor de toewijzing van contracten voor bewakingsdiensten:

Ten eerste moeten de technische specificaties conform welke de diensten moeten worden verleend, verwijzen naar

- a) hetzij nationale normen die Europese normen implementeren
- b) hetzij naar een Europese technische goedkeuring
- c) hetzij naar gemeenschappelijke technische specificaties

Deze bepalingen gelden in de eerste plaats voor eender welke technische instrumenten die ingevolge de overeenkomst moeten worden gebruikt, en zijn daarom weinig relevant voor de verlening van bemande veiligheidsdiensten.

Ten tweede moet de Commissie op de hoogte worden gebracht zodra een overeenkomst is toegewezen. De toewijzende overheid mag echter zelf bepalen of deze kennisgeving in het Officieel Publicatieblad moet worden gepubliceerd of niet.

Ondanks de beperkte rechtstreekse toepassing van de Richtlijn op de toewijzing van veiligheidsdiensten wordt bepaald dat *'de voor de selectie gebruikte factoren in verband moeten staan met de doelstelling van de overeenkomst'*, en in overeenstemming moeten zijn met de bepalingen van het Verdrag. Het wordt ook raadzaam geacht dat alle criteria die door de opdrachtgever worden vastgelegd, zoveel mogelijk, aan de vereisten van de Dienstenrichtlijn zouden beantwoorden.

Voor alle toewijzingsprocessen betreffende overheidscontracten gelden drie stadia (cfr. Tabel 3):

In het eerste stadium bepalen **uitsluitingscriteria** de bedrijven die automatisch uit de aanbesteding moeten worden uitgesloten. In artikel 29 van de Richtlijn vindt u een volledige lijst van deze uitsluitingscriteria. Bondig samengevat wordt gestipuleerd dat een dienstverlener kan worden uitgesloten als hij:

- failliet is of wordt geliquideerd;

- onderworpen is aan een procedure voor een faillietverklaring;
- schuldig bevonden is aan een overtreding van de voor hem geldende beroepsregels;
- zich schuldig heeft gemaakt aan ernstig wangedrag;
- zijn verplichtingen inzake de betaling van sociale zekerheidsbijdragen niet is nagekomen;
- zijn verplichtingen inzake de betaling van belastingen niet is nagekomen;
- zich schuldig heeft gemaakt aan een ernstige verkeerde voorstelling door de verstrekking of niet-verstrekking van informatie betreffende criteria voor kwantitatieve selectie;
- niet is geregistreerd in het beroepsregister zoals door de nationale wetgeving wordt vereist.

In de tweede fase wordt aan de hand van **selectiecriteria** het soort bedrijven gedefinieerd dat zal worden verzocht om een inschrijving op de aanbesteding in te dienen. In deze fase kan een aantal bedrijven worden uitgesloten, bijvoorbeeld op grond van financiële, economische of technische capaciteit. De Richtlijn geeft een volledige lijst van de documenten die kunnen worden geëist om de *financiële en economische capaciteit van het bedrijf* te bewijzen.

Artikel 32 van de Richtlijn vermeldt de bewijsmiddelen die een uitbestedende overheid kan eisen om de *technische capaciteit* van het betreffende bedrijf aan te tonen. Dit omvat:

- het bewijs van de onderwijs- en beroepskwalificaties van de dienstverlener en /of zijn managers en bedrijfspersoneel;
- een lijst met de belangrijkste diensten die de afgelopen drie jaar werden verleend;
- een aangifte van het gemiddeld aantal personeelsleden gedurende de afgelopen drie jaar;
- een verklaring betreffende de fabrieks- en technische uitrusting die beschikbaar is voor de uitvoering van de overeenkomst;
- een beschrijving van de kwaliteitsborgingsystemen
- een aanduiding van het werkvolume dat de dienstverlener in onderaanneming zal geven.

In de **derde fase** zal de verdienste van de afzonderlijke inschrijvingen aan de hand van toewijzingscriteria worden geëvalueerd op basis van de mate waarin een offerte aan de aanbestedingsspecificaties beantwoordt.

Zelfs wanneer er slechts één evaluatiefase is, moet een logisch onderscheid worden gemaakt tussen de drie verschillende criteriatypes.

Volgens de Europese Richtlijn Diensten kunnen de criteria voor de toewijzing van contracten de volgende zijn:

"onverminderd de nationale wetten, reglementeringen of administratieve bepalingen betreffende de vergoeding van bepaalde diensten kunnen de criteria op basis waarvan de uitbestedende overheid de contracten zal toewijzen, de volgende zijn:

(a) wanneer het contract wordt toegewezen aan de in economisch opzicht meest voordelige inschrijving, verschillende criteria betreffende de overeenkomst, bijvoorbeeld: **kwaliteit, technische verdienste, esthetische en functionele kenmerken, technische assistentie en dienst-na-verkoop, leveringsdatum, leveringsperiode of periode waarin het werk zal worden voltooid, prijs**; of

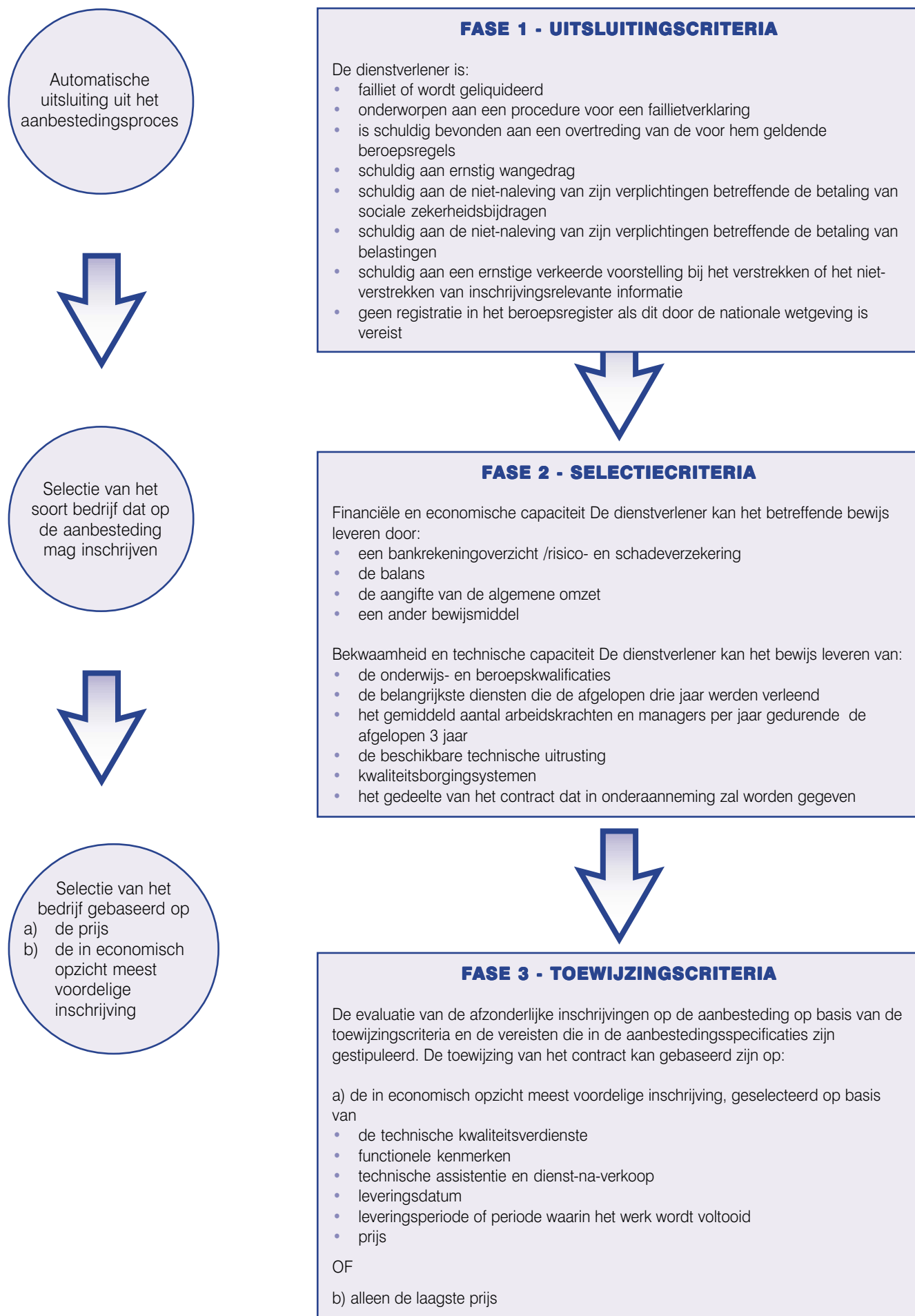
(b) alleen de laagste prijs.

Wanneer het contract zal worden toegewezen aan de in economisch opzicht meest voordelige inschrijving zal de uitbestedende overheid in de contractuele documenten of de kennisgeving van de aanbesteding de toewijzingscriteria vermelden die zij van plan is toe te passen, indien mogelijk in volgorde van belang (de belangrijkste eerst).".

De bepalingen van de Europese Richtlijn Diensten beletten de opdrachtgevers echter niet vrij te beslissen of ze het contract aan de bieder van de laagste prijs toewijzen, dan wel aan de in economisch opzicht meest voordelige inschrijving.

De kwaliteitscriteria en het quoteringschema die hier worden uiteengezet, zijn bijgevolg volledig optioneel. Ze vertegenwoordigen de gezamenlijke aanbevelingen van een deskundige werkgroep bestaande uit werkgevers- en werknemersvertegenwoordigers, die op Europees niveau hebben vergaderd en al vele jaren in verschillende opzichten werken met klanten uit de overheidsector.

TABEL 3: HET UIT DRIE FASEN BESTAANDE MODEL VOOR DE TOEWIJZING VAN CONTRACTEN



4. Het bepalen van de beste waarde inzake bewakings- en Veiligheidsdiensten

4.1 Inleiding

Zoals bij de meeste organisaties die een dienst willen verlenen, hangt de kwaliteit van de verleende dienst af van een aantal fundamentele factoren. Onder al deze factoren zijn de bekwaamheden, de vaardigheden en de motivatie van het “front line” personeel duidelijk het belangrijkste vermits zij verantwoordelijk zijn voor de dagelijkse arbeidsprestaties en de interactie met de klanten en het publiek. Bovendien moeten de bedrijfsplanning en het management van het eerstelijns personeel en -diensten optimaal zijn opdat de dienst conform de hoogst mogelijke kwaliteitsnormen zou kunnen worden verleend. Net zo belangrijk zijn de technische, human resources- en bedrijfsinfrastructuur waarover het leidinggevend personeel en het team dat instaat voor het contractbeheer, kunnen beschikken. Ten slotte is het van cruciaal belang dat alle verrichtingen worden ondersteund door een bedrijfsinfrastructuur die niet alleen over de relevante ervaring beschikt om een kwaliteitsservice te verlenen, maar ook blijkt geeft van een servicefilosofie die aan de vereisten van de betreffende klant voldoet.

De vier essentiële domeinen waarvoor de technische verdienste van een voorstel voor de levering van veiligheidsdiensten bijgevolg moet worden geëvalueerd, zijn:

- bewakingspersoneel
- contract management / operaties
- contractinfrastructuur
- het bedrijf

Er moet worden benadrukt dat uitbestedende organisaties die eender welke (of alle) kwaliteitscriteria die hieronder zijn gestipuleerd, wensen toe te passen, de algemene toewijzingscriteria in hun kennisgeving van aanbesteding moeten vermelden als ze niet in de contractuele documenten zijn opgenomen. Een voorbeeld van een open kennisgeving van aanbesteding vindt u in hoofdstuk 5 van deze Handleiding.

4.2 Bewakingspersoneel

Ervaring

Het belangrijkste activum van eender welke privé-beveiligingsfirma is haar bewakingspersoneel. Met hun vaardigheden en ervaring staat of valt de dagelijkse performantie van een verleende dienst.

Afhankelijk van de aard van het veiligheidswerk dat moet worden verricht, is het bijgevolg van cruciaal belang dat de inschrijver op een aanbesteding kan verzekeren dat het personeel dat geselecteerd werd om het werk uit te voeren over de noodzakelijke ervaring en bekwaamheid beschikt om een hoogkwalitatieve service te verlenen. In geval van zeer gespecialiseerde of gevoelige bewakingsomgevingen is het mogelijk dat de uitbestedende organisatie bewezen wil zien dat de aangestelde agenten ervaring hebben met het werken in deze of een soortgelijke omgeving. Voor sommige locaties met een hoog risico, zoals ambassades, is het mogelijk dat de opdrachtgever erop aandringt dat hij een CV ontvangt van alle leidinggevende personeelsleden die voor de betreffende opdracht zullen worden aangesteld (of gewaarborgd wil zien dat bestaand ervaren personeel zal worden overgenomen). In andere gevallen zal de opdrachtgever alleen informatie willen ontvangen over het gemiddeld aantal jaar dat de betreffende agenten in de sector zijn tewerkgesteld.

Als voor een bepaald contract een aanzienlijk aantal bijkomend personeel moet worden aangeworven, moeten de inschrijvers op de aanbesteding kunnen aantonen dat ze bekwaam zijn om ervaren personeel aan te werven of over te nemen en hen de relevante opleiding aan te bieden.

Vaardigheden en bekwaamheden van het bewakingspersoneel

Door het bewijs te leveren van eender welke (nationaal erkende of verplichte) basisopleiding die door het personeel werd genoten, kan ook worden gewaarborgd dat eender welke agent die voor het contract wordt aangesteld, over de essentiële vaardigheden en bekwaamheden beschikt die van een bewaker wordt geëist. De uitbestedende organisaties moeten in hun kennisgevingen van aanbesteding eender welke bijkomende, technische of contractspecifieke opleiding stipuleren die de agenten die in eender welke gespecialiseerde bewakingsomgeving zullen worden ingezet, moeten hebben genoten. Aan de inschrijvers op de aanbesteding kan worden gevraagd om te bewijzen wanneer en waar dergelijke opleiding werd genoten of zal worden gegeven voordat de overeenkomst aanvangt. Met de informatie die door de inschrijver wordt verstrekt omtrent het bestaan en de kwaliteit van de opleidingsfaciliteiten, kan worden gewaarborgd dat de vaardigheden en bekwaamheden van het personeel regelmatig worden ge-updatet. Algemeen wordt aangenomen dat agenten die een permanente opleiding ontvangen, doorgaans meer gemotiveerd en meer geëngageerd zullen zijn. De beschikbaarheid van dergelijke faciliteiten kan ook aantonen dat adequaat opgeleid ondersteunend personeel beschikbaar is, mocht de vraag naar bewakingsagenten op korte termijn toenemen (b.v. in noodsituaties). De beschikbaarheid van door de werkgever gefinancierde opleiding zou ook verweven moeten zijn met een transparante loopbaanstructuur die verticale en horizontale promotie mogelijk maakt. Ook dit waarborgt meer motivatie en uiteindelijk een betere kwaliteit van de verleende service.

Afhankelijk van de aard van de bewakingsomgeving is het ook mogelijk dat de uitbestedende organisaties het bewijs geleverd willen zien van bijkomende vaardigheden en bekwaamheden zoals talenkennis en andere contractrelevante vaardigheden. Deze vereisten moeten in de kennisgeving van aanbesteding worden vermeld als ze niet in de contractuele documenten zijn genoteerd.

Selectie, aanwerving en doorlichting

Het is zeer belangrijk dat de bedrijven details kunnen verstrekken betreffende gestructureerde procedures voor personeelsselectie, aanwerving en doorlichting. Ideaal is dat deze procedures worden geïmplementeerd door een toegewijd en adequaat opgeleid personeelsteam. Dit kan ervoor zorgen dat de opdrachtgevers rustig mogen aannemen dat het personeel dat door de firma wordt ingezet, beantwoordt aan de normen die de betreffende organisaties zelf zouden willen toepassen. Het bewijs van strenge, interne doorlichtingsprocedures (in het kader van een nationale wetgeving) kan relevant zijn voor organisaties die gewaarborgd willen zien dat de voor het contract aangestelde personeelsleden geen strafregister en - indien relevant - geen enkele financiële verplichting hebben die de uitvoering van hun werk zou kunnen beïnvloeden, de integriteit, de klanten of de eigendom van de opdrachtgever zou kunnen aantasten, of het publiek in gevaar zou kunnen brengen.

Het is ook mogelijk dat de uitbestedende organisaties bewezen willen zien aan de hand van de aanwervingsdocumenten dat een potentiële contractant de gelijke kansen bevordert en

rassendiscriminatie vermijdt, en dus beantwoordt aan hun eigen gelijke kansenbeleid. Als de opdrachtgevers aandringen op de naleving van dergelijke principes, wordt een duidelijk signaal aan de potentiële contractanten gegeven en worden bijgevolg het profiel en de mogelijkheden geschapen voor het succes van een gelijke kansenbeleid.

Tewerkstellingsvoorwaarden

Algemeen wordt aangenomen dat het bestaan van een eerlijke en transparante beloningsstructuur een positieve invloed heeft op het behoud van ervaren personeel, hun motivatie en arbeidsvoldoening, en bijgevolg de kwaliteit van hun prestatie. Het bewijs van dergelijke systemen omvat de naleving van alle collectieve arbeidsovereenkomsten die in voege zouden zijn, het bestaan van bijkomende prestatierelevante beloningsstructuren en personeel-evaluatiesystemen. Er moet een kader voorhanden zijn voor de regelmatige beoordeling van de lonen en de opleidingsvereisten.

Om te vermijden dat contracten zouden worden toegewezen aan beruchte bedrijven moeten de uitbestedende organisaties het bewijs vragen van het feit dat de arbeidsvoorwaarden die voor het bewakingspersoneel van de firma worden toegepast, in overeenstemming zijn met de nationale wetgeving en/of collectieve arbeidsovereenkomsten. Wanneer geen collectieve arbeidsovereenkomsten zijn ingevoerd, moeten werkroosters informatie verstrekken over de werkuren en de duur van de verschillende shifts. Dit is belangrijk omdat te lange werkdagen ongevallen en mogelijke veiligheidsovertredingen tot gevolg kunnen hebben. Op verzoek moet ook een kopie van het gezondheids- en veiligheidsbeleid en de dito procedures van de firma ter beschikking worden gesteld. Goed geregelde arbeidsvoorwaarden en de beschikbaarheid van werknemersinformatie en overlegssystemen verlagen de kans op geschillen en verminderen de risico's met betrekking tot de gezondheid en de veiligheid van het personeel, de klanten en hun eigendom, en het brede publiek.

TABEL 4: KWALITEITSCRITERIA BETREFFENDE HET

BEWAKINGSPERSONEEL	
Ervaring	• Ervaring in de sector • Contractspecifieke ervaring
Vaardigheden en bekwaamheden	• Basisopleiding • Bijkomende opleiding en kwalificaties • Contractspecifieke opleiding • continue opleiding • Andere vaardigheden (b.v. talenkennis) • Carrière- mogelijkheden
Selectie, aanwerving en doorlichting	• Aanwervings- en selectie-methodologie • Doorlichting
Tewerkstellings-voorwaarden	• Loon- en voordelenniveaus • Arbeids-voorwaarden
Andere criteria die door de klant moeten worden gedefinieerd	• Deze criteria moeten worden gerechtvaardigd; ze moeten kaderen binnen de relevante Europese en nationale wetgeving.

4.3 Management/operaties

Het managementteam

Wanneer veiligheidsopdrachten worden uitbesteed, wensen de opdrachtgevers over het algemeen dat zichzelf zo weinig mogelijk toezicht moeten uitoefenen om de contractuele uitvoering van het werk te waarborgen. De bekwaamheid en organisatie van het extern contractmanagementteam is daarom van zeer groot belang. De klant moet er zeker kunnen van zijn dat alle leden van het extern managementteam over de noodzakelijke vaardigheden beschikken om aan zijn vereisten te kunnen voldoen. De verantwoordelijkheden moeten duidelijk vastgelegd zijn, en de snelle reactietijd en de adequate back-upcapaciteit moeten kunnen worden aangetoond. Daarom moet de offerte informatie verstrekken over de vaardigheden en ervaring van ieder lid van het managementteam en over hun verantwoordelijkheid in het kader van het contract. Er moeten normen worden bepaald betreffende hoe snel vragen van de klant zullen worden behandeld en wie uiteindelijk verantwoordelijk is. Bij zeer gespecialiseerde bewakingsomgevingen of wanneer een premie wordt uitgekeerd voor de onmiddellijke vlekkeloze werking van de service, is het mogelijk dat de contractspecifieke ervaring moet worden bewezen.

De on-site contractmanager

Vanuit het standpunt van de klant is de on-site contractmanager de belangrijkste contactpersoon voor alle aangelegenheden die betrekking hebben op de uitvoering van de overeenkomst. Daarom is het van cruciaal belang dat de klant tevreden is over de vaardigheden en de bekwaamheden van deze persoon. De inschrijvers op een aanbesteding moeten daarom gedetailleerde informatie verstrekken over de identiteit, de vaardigheden en de ervaring van de contractmanager. In sommige gevallen zal bijzondere, heel nauwkeurige contractspecifieke kennis vereist zijn om de behoefte aan een lange inlooperperiode te vermijden en te voorkomen dat mogelijke veiligheidsrisico's onverwacht opduiken. In deze gevallen moet de contractmanager kunnen aantonen dat hij de vereisten van de klant perfect kan naleven en zijn organisatiestructuren en zijn veiligheidsfilosofie perfect beheerst. In het bedrijfsplan moet worden gewaarborgd dat de contractmanager gemakkelijk en snel kan worden gecontacteerd en dat hij in staat is om efficiënte beslissingen te treffen binnen een duidelijk afgebakende verantwoordelijkheid en vastgestelde reactietijd.

Werkroosters

Uit het bedrijfsplan dat in de inschrijving wordt voorgesteld, moet de klant kunnen afleiden dat de contractant over de vereiste kennis inzake de betreffende bewakingsomgeving beschikt om een werkroostermethodologie op te stellen die aan zijn veiligheidsvereisten voldoet en als basis kan dienen voor de contractueel overeengekomen serviceniveaus. De werkschemamethodologie moet garanderen dat:

- het correcte agentprofiel is gedefinieerd;
- de overeenkomst 100% wordt gedekt;
- de overeenkomst tijdig wordt uitgevoerd;

- de overeenkomst in de juiste locatie wordt uitgevoerd;
- iedere agent zijn werkrooster lang genoeg op voorhand kent;
- de agent goed over het werkrooster is geïnformeerd;
- de klant de werkschema's heeft gezien;
- de werkschema's soepel zijn indien dit vereist is;
- de werkschema's overeenstemmen met de geregleerde arbeidsvoorwaarden;
- de overeenkomst conform de werkschema's wordt uitgevoerd;
- controles worden uitgevoerd bij het begin, tijdens en op het einde van ieder dienstrooster.

Het bedrijfsplan moet ook aantonen dat de contractant in organisatorisch opzicht en op het vlak van gekwalificeerde en ervaren arbeidskrachten over voldoende capaciteit beschikt zodat kan worden gewaarborgd dat iedere agent op korte termijn kan worden vervangen of ondersteund.

De inschrijver op de aanbesteding moet aantonen dat procedures zijn ingesteld of kunnen worden ingesteld die een snelle en vlotte start en dito verloop van het contract kunnen garanderen zelfs als zich onverwachte omstandigheden zouden voordoen. Er moet worden gewaarborgd dat eender welke procedure die specifiek met de klant is overeengekomen, altijd zal worden nageleefd en dat de klanten altijd zullen worden geraadpleegd en geïnformeerd in verband met eender welke noodzakelijke wijziging.

De in het bedrijfsplan verstrekte informatie moet de klant aantonen dat hij de uitvoering van de overeenkomst regelmatig en op specifieke tijdstippen / data kan controleren. Het door de inschrijver ingediende voorstel moet daarom een uitvoerige rapporteringsstructuur bevatten die waarborgt dat:

- altijd en op het juiste ogenblik verslag wordt uitgebracht;
- de verslagen antwoorden geven op de relevante vragen;
- de rapportering objectief gebeurt;
- de manier waarop verslag wordt uitgebracht, de agent niet hindert bij de uitvoering van het veiligheidscontract;
- de rapportering meer dan alleen een administratieve taak is;
- de rapportering aan de klant is aangepast;
- de verslagen worden geverifieerd en geanalyseerd;
- de informatie kan worden gebruikt om corrigerende of preventieve handelingen te stellen.

Om te waarborgen dat de klant hieraan zo weinig mogelijk tijd zou moeten besteden moet het bedrijfsvoorstel stipuleren hoe het klantencontact zal worden beheerd, en de frequentie en organisatie van de vergaderingen vastleggen.

Ondersteunende diensten

De verstrekking van efficiënte contractondersteunende diensten door de hoofdzetel van het bedrijf helpt het vlotte verloop van het contract waarborgen. Het bedrijfsvoorstel zou informatie moeten bevatten over de ondersteunende diensten die door de hoofdzetel van de firma ter beschikking worden gesteld (zoals administratie, facturatie, personeel). Ook moet informatie worden gegeven over

het schema en de frequentie van de inspecties. Uit de bij de inspecties te volgen procedure moet de klant kunnen afleiden dat de inspecties zo objectief mogelijk worden verricht en dat de inbreuken tegen de overeengekomen kwaliteitsnormen onmiddellijk kunnen worden verholpen.

**TABEL 5: KWALITEITSCRITERIA
BETREFFENDE HET CONTRACT
MANAGEMENT EN DE OPERATIES**

CONTRACT MANAGEMENT / OPERATIES	
Het managementteam	• Structuur, organisatie en vaardigheden van het managementteam • Contractspecifieke knowhow van het managementteam
De on-site contractmanager	• Vaardigheden en ervaring • Contractspecifieke knowhow • Beschikbaarheid • Reactietijd
Werkschema's	• Werkschema-methodologie • Back-upcapaciteit • Algemene en klantspecifieke procedures • Rapportering • Klantencontact
Ondersteunende diensten	• Inspecties • Ondersteuning door de hoofdzetel
Andere criteria die door de klant moeten worden gedefinieerd	• Deze criteria moeten worden gerechtvaardigd; ze moeten kaderen in de relevante Europese en nationale wetgeving

4.4 Contractinfrastructuur

Om de veiligheid in de te bewaken locaties en de veiligheid van de bevolking te verzekeren is het van cruciaal belang dat alle uitrusting en al het technisch gereedschap die in het kader van de overeenkomst worden gebruikt, geschikt en goed onderhouden zijn en door gekwalificeerd personeel worden gebruikt. De bedrijfsplannen en technische voorstellen van de inschrijvers op de aanbesteding moeten daarom voldoende informatie bevatten om te waarborgen dat de hieronder gestipuleerde normen worden gehaald.

Uitrusting

Alle **communicatiemiddelen en -systemen** die moeten worden gebruikt, moeten aangepast zijn aan het veiligheidscontract en de locatie, alsook aan het betreffende risicogehalte. Ze moeten de veiligheid waarborgen van de personeelsleden en van zowel de locatie als alle personen of alle eigendom die zich op de locatie bevinden. Alle apparatuur moet regelmatig worden gecontroleerd en onderhouden.

Evenzeer moet alle gebruikte **IT-hardware en -software** geschikt zijn voor de uitvoering van het contract en regelmatig worden gecontroleerd en onderhouden. De apparatuur en het betreffend gebruik moeten overeenstemmen met de gezondheids- en veiligheidsrichtlijnen.

Het voorkomen van de veiligheidsagenten is bijzonder relevant voor het imago van de organisatie die ze onrechtstreeks vertegenwoordigen. Daarom moeten de contractanten zorgen voor standaard**uniformen** voor alle agenten en waarborgen dat de ter beschikking gestelde uniformen naar behoren worden gedragen en onderhouden.

Elk **wapen** dat wordt gedragen om de veiligheid op de locatie en van ieder individu dat er zich bevindt, te waarborgen, moet geschikt zijn, en gepast worden gebruikt, onderhouden en opgeborgen. Dergelijke wapens mogen alleen worden gebruikt door agenten die over de noodzakelijke vergunning beschikken, de noodzakelijke opleiding hebben genoten en de noodzakelijke ervaring met het gebruik ervan hebben opgedaan. Wapens moeten regelmatig worden geïnventariseerd en gecontroleerd. Het technisch voorstel moet stipuleren wie deze wapens mag gebruiken en onder welke omstandigheden. Alle agenten moeten met de wapenprocedures vertrouwd zijn.

Alle **voertuigen** die bij de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt, moeten duidelijk gemerkt zijn en in goede staat gehouden worden. Er moet duidelijk worden vastgesteld wie toegang heeft tot die voertuigen en hoe ze moeten worden gebruikt.

Alle **honden** die voor de uitvoering van de overeenkomst worden ingezet, moeten de relevante training hebben gekregen en moeten door een getrainde agent worden begeleid. Het technisch voorstel moet stipuleren waar ze gebruikt zullen worden.

Technische ondersteuning

Het technisch voorstel moet de noodzakelijke informatie verstrekken om de klant te waarborgen dat up-to-date en geschikte technologie wordt toegepast en naar behoren wordt onderhouden om een permanent toezicht te verzekeren. Personeel dat dergelijke uitrusting gebruikt, moet volledig opgeleid zijn en de toegang voor het maintenance-personeel moet worden gewaarborgd. Wanneer **CCTV-systemen, toegangscontrolesystemen, bewakingscontrolesystemen, alarminstallaties of centrale controlesystemen** moeten worden ingeschakeld voor de uitvoering van de overeenkomst, moet het technisch voorstel het bewijs leveren van het volgende:

- de noodzakelijke kennis om de betreffende systemen efficiënt te bedienen;
- de meest recente technologie is intern beschikbaar;
- de bekwaamheid om voor de installaties te zorgen of contracten inzake technische onderhoudsdiensten aan te gaan
- beschikbaarheid van geschikte deskundigen op het vlak van de betreffende diensten;
- de bekwaamheid om voor het onderhoud van het systeem te zorgen.

TABEL 6: KWALITEITSCRITERIA BETREFFENDE CONTRACTINFRASTRUCTUUR

CONTRACTINFRASTRUCTUUR	
Uitrusting	• <i>Communicatie-middelen en –systemen</i> • <i>IT-hardware en –software</i> • <i>Uniformen</i> • <i>Wapens</i> • <i>Voertuigen</i> • <i>Honden</i>
Technische ondersteuning	• <i>CCTV-systeem</i> • <i>Bewakings-controlesysteem</i> • <i>Toegangs-controlesysteem</i> • <i>Alarminstallaties</i> • <i>Centraal controlesysteem</i>
Andere criteria die door de klant moeten worden gedefinieerd	• <i>Deze criteria moeten worden gerechtvaardigd; ze moeten kaderen in de relevante Europese en nationale wetgeving</i>

4.5 Het bedrijf

Op basis van de hieronder vermelde criteria kan de uitbestedende organisatie het type bedrijf definiëren waarmee ze willen handelen, met name op het vlak van grootte en capaciteit, aantal werknemers, omzetniveau, specialisatieniveau of opgedane ervaringen.

Structuur en organisatie

Inschrijvers op de aanbesteding moeten daarom worden verzocht informatie te verstrekken over de organisatorische structuur van hun bedrijf, over het dienstenpakket dat ze aanreiken, en over de periode gedurende dewelke ze reeds in deze sector actief zijn.

Hoogkwalitatieve bedrijven moeten ook in staat zijn om informatie te verstrekken over het gezondheids- en veiligheidsbeleid en de gezondheids- en veiligheidsprocedures in hun bedrijf. Deze moeten overeenstemmen met de Europese kaderreglementeringen en de nationale wetgeving. Een duidelijke gezondheids- en veiligheidsstrategie en de beschikbaarheid van advies- en begeleidingsdiensten voor het personeel dat het slachtoffer is geworden van een gewelddadige aanval, wijzen op een bedrijf dat zijn personeel als zijn belangrijkste bezit beschouwt, waarschijnlijk voor een betere werkomgeving zorgt, daarom met een lager absentisme te kampen heeft en over meer gemotiveerd personeel kan beschikken. Bovendien zal een hoogkwalitatieve dienstverlener de nodige bewijzen kunnen voorleggen in verband met strategieontwikkeling, aanwervingsbeleid en -procedures, gelijke kansenbeleid, opleiding, klantgerichtheid en sterke administratieve en boekhoudkundige ondersteunende diensten.

Om te waarborgen dat noodgevallen snel kunnen worden aangepakt, moeten de bedrijven over faciliteiten beschikken voor de permanente controle van inkomende alarmsignalen (een controlekamer die 24 uur op 24 operationeel is), alsook over voldoende personeel voor de onmiddellijke en efficiënte interventie nadat een alarm is gegeven, en voor de personeelscontrole ter plaatse.

Als het bedrijf lid is van een erkende beroepsfederatie, moet dit lidmaatschap worden aangetoond.

Veiligheid

Hoogkwalitatieve dienstverleners zullen in staat zijn om hun veiligheidsfilosofie uiteen te zetten en toe te lichten hoe ze deze filosofie in het kader van het contract zullen trachten te implementeren. Zo zal de opdrachtgever kunnen waarborgen dat deze filosofie met hun eigen eisen overeenstemt.

De inschrijvers op de aanbesteding moet worden gevraagd een overzicht te geven van hun relevante ervaring, het aantal jaar dat ze in de veiligheidsector actief zijn te stipuleren en, indien noodzakelijk, sector- of contractspecifieke referenties te geven. Dit omvat informatie over de opgedane ervaringen en over de kwalificaties van het personeel dat in het bedrijf is tewerkgesteld.

Kwaliteit

Ook moet informatie beschikbaar worden gesteld over de kwaliteitsnormen die het bedrijf voor zichzelf heeft gesteld. De procedures voor de kwaliteitsborging moeten duidelijk worden uiteengezet en moeten kunnen worden gecontroleerd. Eender welke relevante kwaliteitscertificering moet worden bewezen.

Beheer van de Human Resources

Het human resources-beleid van een bedrijf geeft aanwijzingen over de kwaliteit van het personeel dat het bedrijf zal kunnen aanwerven en in dienst houden. Dit omvat de verstrekking van opleiding en carrièreontwikkeling, professionele selectie- en aanwervingsmethodes die de objectiviteit en de naleving van gelijke kansenprincipes waarborgen, alsook rapporten betreffende de tevredenheid van het personeel.

Er moet informatie beschikbaar zijn over het totaal aantal werknemers (bedrijfs- en administratief personeel), het personeelsverloop tussen voltijds, deeltijds en tijdelijk personeel, en de evolutie van het personeelsverloop de afgelopen drie jaar. Dit geeft niet alleen informatie over de grootte en de bezettingsstructuur van het bedrijf, maar ook over de tevredenheid van het personeel. Dit kan ook worden bevestigd door informatie te verkrijgen over het absentisme.

Referenties

Het feit dat kan worden bewezen dat vorige klanten tevreden waren, kan erop wijzen dat de dienstverlener kwaliteit biedt. Daarom moeten sector- of contractrelevante referenties op verzoek ter beschikking worden gesteld. De uitbestedende organisatie kan punten toekennen voor een eerdere bevredigende uitvoering van het contract.

Certificering en prijzen

Het feit dat relevante certificeringen en prijzen (zoals voor uitmuntendheid in dienstverlening of opleiding) kunnen worden voorgelegd, kan ook wijzen op een firma die kwaliteit aanbiedt, en kan dus in acht worden genomen.

TABEL 7: KWALITEITSCRITERIA BETREFFENDE HET BEDRIJF

HET BEDRIJF	
Structuur en organisatie	• Organogram • Dienstenpakket • Gezondheids- en veiligheidsprocedures • Bedrijfsprocedures • Assistentie door een controlekamer die 24 uur operationeel is • Lidmaatschap bij een beroepsfederatie
Veiligheid	• Filosofie • Track record (lijst met ervaringen en prestaties)
Kwaliteit	• Filosofie, ervaring en praktijk • Filosofie en praktijk
HRM	• Aantal werknemers • Personeelsverloop • Absenteïsme
Referenties	• Sectorrelevant • Contractrelevant • Eerdere ervaring in verband met het uitbestede contract
Certificering en prijzen	• Relevante certificeringen • Prijzen
Andere criteria die door de klant moeten worden gedefinieerd	• Deze criteria moeten worden gerechtvaardigd; ze moeten kaderen binnen de relevante Europese en nationale wetgeving

5. Evaluatierichtlijnen

Zoals uiteengezet in hoofdstuk 3 van deze handleiding, moet ieder contracttoewijzingsproces drie stadia doorlopen waarin de inschrijvingen op een aanbesteding worden geëvalueerd op basis van gespecificeerde uitsluitings-, selectie- en toewijzingscriteria. In tabel 9 wordt het uit 3 stadia bestaande contracttoewijzingsproces toegelicht op basis van de kwaliteitscriteria die in hoofdstuk 4 van deze handleiding worden behandeld. Zelfs wanneer aanbestedingsprocedures in één stap worden uitgevoerd, moet een logisch onderscheid worden gemaakt tussen uitsluitings-, selectie- en toewijzingscriteria. Uitsluitings- en selectiecriteria zijn alleen bedoeld om bedrijven uit het aanbestedingsproces te weren die:

- de op hen betrekking hebbende wettelijke voorschriften inzake de betaling van belastingen en sociale zekerheidsbijdragen niet hebben nageleefd en niet als financieel stabiel worden beschouwd;
- inzake omvang of expertise niet voldoen aan de fundamentele selectiecriteria.

De definitieve gedetailleerde evaluatie van de technische en bedrijfsvoorstellen die in de offerte zijn opgenomen, is onderworpen aan de relevante toewijzingscriteria en een beoordeling van de prijsvoorstellen.

Het evaluatieschema voor de 'beste waarde' dat in deze handleiding wordt voorgesteld, biedt de opdrachtgevers de mogelijkheid hun eigen prioriteiten toe te passen met betrekking tot:

- het belang van de prijs en de technische verdienste (**STAP 1**);
- het belang dat wordt gehecht aan verschillende categorieën criteria inzake technische verdienste (b.v. de kwaliteit van de bewakers, contractmanagement, contractinfrastructuur en het bedrijf - **STAP 2**);
- het respectief belang van specifieke criteria inzake technische verdienste binnen iedere categorie (**STAP 3**);

Zoals in de Europese wetgeving uitdrukkelijk wordt gestipuleerd, moet de uitbestedende organisatie de toepasselijke toewijzingscriteria in de kennisgeving van aanbesteding aankondigen wanneer ze niet in de contractuele documenten zijn vermeld. Alleen de toewijzingscriteria die in STAP 1 en 2 zijn vermeld, moeten gedetailleerd worden weergegeven (**STAP 4**).

Vervolgens wordt een gemakkelijk toe te passen quoteringstabel gebruikt om de dienstverlener met 'de beste waarde' te bepalen (**STAP 5**).

STAP 1 - Het belang van de prijs en de technische verdienste

Om het voorstel te kunnen bepalen dat in hoofdte van de technische en prijscriteria de beste waarde vertegenwoordigt, wordt de volgende formule toegepast om de globale voorstelscore te berekenen:

$$\text{Vorstelscore} = \text{Technische score} + \text{prijscore}$$

De uitbestedende organisatie moet haar eigen prioriteiten vaststellen inzake het belang dat aan de technische score en de prijscore dient gehecht. Een evenwicht tussen kwaliteit en prijs kan worden gecreëerd door een aantal punten op 100 toe te kennen, bijvoorbeeld:

Tech-nische score	Prijscore	Prioriteitverlening aan technische verdienste en prijs
50	50	Kwaliteit en prijs zijn net zo belangrijk
60	40	Kwaliteit is belangrijker dan prijs, maar prijs blijft een belangrijke factor
80	20	Kwaliteit is van doorslaggevend belang, prijs komt pas op de tweede plaats
40	60	Prijs is belangrijker, maar kwaliteit blijft een belangrijke factor
20	80	Prijs is belangrijker, kwaliteit komt pas op de tweede plaats

STAP 2 - De definitie van het belang van de verschillende categorieën criteria inzake technische verdienste

Via deze stap kunnen de uitbestedende organisaties bepalen welke criteriacategorieën voor hen bij de technische evaluatie het belangrijkste zijn door de punten van de score voor technische verdienste uit STAP 1 onder de verschillende categorieën te verdelen:

Categorie	Prioriteitsverlening aan criteriacategorieën
Bewakers	Als veel punten aan de categorie 'bewakers' wordt toegekend, betekent dit dat de vaardigheden en de beroepskwalificaties en -kwaliteit van het in te zetten bewakingspersoneel van groot belang zijn.
Contractmanagement	Als veel punten worden toegekend aan de categorie 'contractmanagement', betekent dit dat veel belang wordt gehecht aan de vaardigheden van de contractmanager en het contractmanagement-team
Contractinfrastructuur	Als veel punten worden toegekend aan de categorie 'contractinfrastructuur', betekent dit dat de te gebruiken technologische infrastructuur van groot belang is.
Bedrijf	Als veel punten worden toegekend aan de categorie 'bedrijf', betekent dit dat de aanbesteder de nadruk legt op stabiliteit, betrouwbaarheid en servicepotentieel.

VOORBEELD A

De technische score vertegenwoordigt zestig (60) punten.

Categorie	Punten	Geeft de volgende prioriteiten aan:
Bewakers	25	De kwaliteit van het bewakingspersoneel wordt als de belangrijkste factor bij de uitvoering van de overeenkomst beschouwd.
Contract- management	15	Hooggeschoold contractmanagementpersoneel wordt verondersteld voor sterke knowhow en servicebegeleiding te zorgen
Contract- infrastructuur	10	Ook technische componenten worden relevant geacht
Bedrijf	10	Bedrijfsstabiliteit, betrouwbaarheid en servicepotentieel worden verwacht

VOORBEELD B

De technische score vertegenwoordigt 40 punten

Categorie	Punten	Geeft de volgende prioriteiten aan
Bewakers	30	De kwaliteit van het bewakingspersoneel wordt van kapitaal belang geacht
Contract- management	5	Supervisie is belangrijker dan overleg.
Contract- infrastructuur	2	De technische inhoud van het contract is betrekkelijk gering
Bedrijf	3	Er wordt een betrouwbare partner verwacht, maar wijzigingen zijn geen probleem

VOORBEELD C

De technische score vertegenwoordigt 80 punten

Categorie	Punten	Geeft de volgende prioriteiten aan
Bewakers	40	De kwaliteit van het bewakingspersoneel wordt van kapitaal belang geacht
Contract- management	15	De contracten behoeven een innovatief management en een nauw contact tussen klant en managementteam
Contract- infrastructuur	10	Het gebruik van technologie is belangrijk bij de uitvoering van de overeenkomst
Bedrijf	15	De aanbesteder benadrukt sterk betrouwbaarheid en stabiliteit. De wijzigingskost is hoog.

VOORBEELD D

De technische score vertegenwoordigt 20 punten.

Categorie	Punten	Geeft de volgende prioriteiten aan
Bewakers	18	Een gemakkelijke service is nodig, wijzigingen vormen geen probleem, de prijs vormt de belangrijkste prioriteit
Contract- management	2	Het contact met het managementteam is zeer beperkt
Contract- infrastructuur	0	Het contract heeft geen technologische behoeften
Bedrijf	0	De performantie is niet belangrijk, de prijs is de hoofdprioriteit.

Via deze stap kunnen de uitbestedende organisaties prioriteiten stellen op het vlak van de gedetailleerde toewijzingscriteria die belangrijk worden geacht, door het puntentotaal dat in STAP 2 aan iedere categorie werd toegekend, onder verschillende factoren te verdelen (voor de kwaliteitscriteria verwijzen we naar de tabellen 4 tot 7 in hoofdstuk 4):

VOORBEELD A

Van de 60 punten voor de criteria inzake technische verdienste werden 25 punten toegekend aan de categorie ‘bewakers’:

Kwaliteitscriterium	Punten	Geeft de volgende prioriteiten aan:
Ervaring in de sector	4	Het is van essentieel belang dat de bewakers ervaring in de sector hebben om een probleemloze opstart- of overnameperiode te verzekeren
Contractspecifieke ervaring	2	Enige contractspecifieke ervaring is noodzakelijk omdat de bewakingsomgeving gespecialiseerde vaardigheden vereist
Basisopleiding	4	De bewakers moeten een basisopleiding hebben genoten om de kwaliteit van de verleende dienst te kunnen waarborgen
Bijkomende opleiding en kwalificaties	1	Bijkomende opleiding zou nuttig zijn.
Contractspecifieke opleiding	2	Het leidinggevend personeel moet een contractspecifieke opleiding hebben gekregen om te waarborgen dat het zich bewust is van de uitdagingen die door de bewakingsomgeving worden gesteld
Periodieke opleiding	2	Het contract vereist het gebruik van vaardigheden of technologie die constant verbeteren. Regelmatige opleiding moet worden gegeven om te waarborgen dat de vaardigheden up to date zijn.
Andere vaardigheden	0	Geen andere vaardigheden zijn vereist
Carrièremogelijkheden	2	Er wordt aangenomen dat de beschikbaarheid van carrièremogelijkheden bijdraagt tot het feit dat geschoold personeel in dienst blijft.
Aanwerving en selectie	3	Een aanzienlijk belang wordt gehecht aan de selectie van kwaliteitspersoneel.
Doorlichting	3	Alle bewakers zouden moeten zijn doorgelicht gelet op de gevoelige aard van de bewakingsomgeving
Loon- en voordeelschalen	1	Er wordt aangenomen dat bevredigende loon- en voordeelschalen bijdragen tot het behoud van geschoold personeel en de motivatie doen toenemen
Arbeidsvoorwaarden	1	Er wordt aangenomen dat bevredigende arbeidsomstandigheden bijdragen tot het behoud van het geschoold personeel en de motivatie bevorderen
Andere criteria	0	Geen andere criteria zijn relevant

VOORBEELD B

Van de 60 punten voor de criteria inzake technische verdienste werden 15 punten toegekend aan de categorie ‘contract management’:

Kwaliteitscriterium	Punten	Geeft de volgende prioriteiten aan
Structuur, organisatie en vaardigheden van het managementteam	2	De vaardigheden en expertise van het managementteam zijn belangrijk voor de garantie van een vlekkeloze planning en dienstondersteuning

Contractspecifieke knowhow van het managementteam	1	Sommige leden van het managementteam moeten over contractspecifieke ervaring beschikken om het besef van de bijzondere vereisten van de bewakingsomgeving te verzekeren
Vaardigheden en ervaring van de on-site manager	3	De vaardigheden van de on-site manager zijn van primair belang. Het vertrouwen tussen de firma en deze manager is van essentieel belang opdat de overeenkomst tot ieders voldoening zou kunnen worden uitgevoerd, omdat er heel veel contact is tussen de klant en de on-site manager. Wijzigingen kunnen een probleem vormen.
Contractspecifieke knowhow van de on-site manager	2	De on-site manager moet over een aanzienlijke contractspecifieke ervaring beschikken. Wijzigingen kunnen moeilijk zijn.
Beschikbaarheid	1	De on-site manager moet, indien vereist, gemakkelijk bereikbaar zijn.
Reactietijd	2	Een korte reactietijd is bijzonder relevant
Werkroosters	1	Het managementplan moet van een aanzienlijke expertise in werkroosters getuigen. Dit voorstel zou de basis van de overeenkomst moeten kunnen vormen
Back-upcapaciteit	2	Het bedrijf moet kunnen aantonen dat het over voldoende back-upcapaciteit beschikt zodat de eisen van de overeenkomst ook in een noodgeval kunnen worden nageleefd.
Algemene en klantspecifieke procedures	0	Wordt niet relevant voor de overeenkomst geacht
Rapportering	1	De rapporteringstructuren moeten duidelijk vastgelegd zijn en aan de behoeften van de klanten voldoen
Klantencontact	0	Wordt niet relevant voor de overeenkomst geacht
Inspecties	0	Wordt niet relevant voor de overeenkomst geacht
Ondersteuning door de hoofdzetel	0	Wordt niet relevant voor de overeenkomst geacht
Andere criteria	0	Wordt niet relevant voor de overeenkomst geacht

VOORBEELD C

Van de 60 punten voor de criteria inzake technische verdienste werden 10 punten toegekend aan de categorie 'contractinfrastructuur':

Kwaliteitscriterium	Punten	Geeft de volgende prioriteiten aan:
Communicatiemiddelen en -systemen	3	Het gebruik en de kwaliteit van de communicatiemiddelen en -systemen zijn van cruciaal belang voor de uitvoering van de overeenkomst omdat de lay-out van de locatie complex is.
IT-hardhare en -software	0	Wordt niet relevant voor de overeenkomst geacht
Uniformen	1	De firma's moeten uniformen leveren om de vereiste normen na te leven
Wapens	1	Het goedgekeurde gebruik en onderhoud van wapens is van groot belang.
Voertuigen	1	Voor de uitvoering van de overeenkomst moeten naar behoren gemerkte voertuigen ter beschikking worden gesteld.
Honden	2	Het gebruik van goed getrainde en naar behoren begeleide waakhonden is van essentieel belang voor de overeenkomst.
CCTV-systemen	0	Wordt niet relevant voor de overeenkomst geacht

Bewakingscontrole-systemen	0	Wordt niet relevant voor de overeenkomst geacht
Toegangscontrolesystemen	0	Wordt niet relevant voor de overeenkomst geacht
Alarminstallaties	2	Het gebruik en onderhoud van alarminstallaties is van groot belang voor de uitvoering van de overeenkomst. In het managementvoorstel moet de kennis van deze systemen bijgevolg worden aangetoond.
Centrale controlesystemen	0	Wordt niet relevant voor de overeenkomst geacht
Andere criteria	0	Wordt niet relevant voor de overeenkomst geacht

VOORBEELD D

Van de 60 punten voor de criteria inzake technische verdienste worden 10 punten toegekend aan de categorie ‘bedrijf’

Kwaliteitscriterium	Punten	Geeft de volgende prioriteiten aan:
Organogram	0	Wordt niet relevant voor de overeenkomst geacht
Dienstenpakket	1	De overeenkomst vereist flexibiliteit en aanpasbaarheid inzake de verlening van diensten.
Gezondheid- en veiligheidsprocedures	0	Wordt niet relevant voor de overeenkomst geacht
Bedrijfsprocedures	0	Wordt niet relevant voor de overeenkomst geacht
Assistentie door een controlekamer die 24 uur operationeel is	1	Het is van cruciaal belang dat 24 uur per dag assistentie en veiligheidsback-up wordt verleend
Lidmaatschap bij een beroepsfederatie	0	Wordt niet relevant voor de overeenkomst geacht
Veiligheidsfilosofie		Wordt niet relevant voor de overeenkomst geacht
Track record inzake veiligheid	2	Beproefde ervaring in de veiligheidssector is een absolute must
Kwaliteitsfilosofie, ervaring en track record	0	Wordt niet relevant voor de overeenkomst geacht
HRM-filosofie en -praktijk	0	Wordt niet relevant voor de overeenkomst geacht
Aantal werknemers	1	De inschrijvende bedrijven moeten aantonen dat ze over voldoende personeel beschikken om de overeenkomst uit te voeren en de eventueel vereiste back-up te verlenen, of over het potentieel beschikken om bestaand personeel over te nemen.
Personeelverloop	0	Wordt niet relevant voor de overeenkomst geacht
Absenteïsme	0	Wordt niet relevant voor de overeenkomst geacht
Sectorrelevante referenties	3	Bedrijven moeten een beproefde track record op het vlak van de veiligheidssector kunnen voorleggen omdat de overeenkomst een aanzienlijke kennis van de sector vereist.
Contractrelevante referenties	2	De complexiteit van de bewakingsomgeving vereist beproefde contractspecifieke ervaring
Eerdere ervaring in verband met de aanbestede overeenkomst	0	Wordt niet relevant voor de overeenkomst geacht
Relevante certificeringen	0	Wordt niet relevant voor de overeenkomst geacht
Prijzen	0	Wordt niet relevant voor de overeenkomst geacht
Andere criteria	0	Wordt niet relevant voor de overeenkomst geacht

STAP 4 - De gekozen toewijzingscriteria aankondigen in de kennisgeving van aanbesteding

Zoals uiteengezet in Hoofdstuk 3 moeten de organisaties die een contract willen toewijzen aan de 'in economisch opzicht meest voordelige inschrijving op de aanbesteding', de toe te passen toewijzingscriteria in hun kennisgeving van aanbesteding vermelden. Tabel 8 toont een voorbeeld van een standaardformaat voor een openbare aanbesteding, zoals voorzien door de Begeleidende Nota's voor de Europese Richtlijn Diensten.

TABEL 8: FORMAAT VOOR INDIVIDUELE CONTRACTKENNISGEVINGEN - OPEN PROCEDURE ZOALS GESTIPULEERD IN BIJLAGE IIB VAN DE DIENSTENRICHTLIJN

1. Naam, adres, telegramadres, telefoon, telex en faxnummer van de uitbestedende overheid
2. Servicecategorie en beschrijving. CPC-referentienummer...
3. Plaats van levering.
- 4.a) Aanduiding van het feit of de uitvoering van hun dienst door de wet, een reglementering of een bestuurlijke bepaling aan een specifiek beroep is voorbehouden.
- b) Verwijzing naar de wet, de reglementering of de bestuurlijke bepaling.
- c) Aanduiding van het feit of rechtspersonen de namen en beroepskwalificaties moeten vermelden van het personeel dat verantwoordelijk zal zijn voor de uitvoering van de dienst.
5. Aanduiding van het feit of de dienstverleners kunnen inschrijven voor een deel van de betrokken diensten.
6. Wanneer van toepassing, niet-aanvaarding van varianten.
7. Deadlines voor de voltooiing van de dienst of duur van de dienstenovereenkomst en, voor zover mogelijk, deadlines voor het starten of het verlenen van de dienst.
- 8.a) Naam en adres van de dienst waarbij de noodzakelijke documenten kunnen worden aangevraagd.
- b) Wanneer van toepassing, de uiterlijke datum voor de indiening van dergelijke aanvragen
- c) Wanneer van toepassing, het bedrag van en de betalingsvoorwaarden voor eender welke som die voor dergelijke documenten moet worden betaald.
- 9.a) Uiterlijke datum voor de ontvangst van inschrijvingen.
- b) Adres waarnaar ze moeten worden verstuurd.
- c) Taal of talen waarin ze moeten opgesteld zijn.
- 10.a) Personen gemachtigd om bij de openstelling van een aanbesteding aanwezig te zijn.
- b) Datum, tijdstip en plaats van de openstelling.
11. Wanneer van toepassing, eender welke waarborgsommen of garanties.
12. Belangrijkste voorwaarden betreffende de financiering en betaling en / of verwijzingen naar de relevante bepalingen.
13. Wanneer van toepassing, de wettelijke vorm die moet worden aangenomen door de groep dienstverleners die de overeenkomst in de wacht sleept.
14. Informatie betreffende de eigen positie van de dienstverlener, en informatie en formaliteiten noodzakelijk voor een beoordeling van de minimale economische en technische normen die van hem worden geëist.
15. Periode waarin de aanbesteder verplicht is zijn openbare aanbesteding open te stellen.
16. **Criteria voor de toewijzing van de overeenkomst en, indien mogelijk, hun volgorde van belang. Andere criteria dan de laagste prijs zullen worden vermeld als ze niet in de contractuele documenten zijn gestipuleerd.**
17. Andere informatie.
18. Datum (data) van publicatie van de voorafgaande kennisgeving van aanbesteding in het Publicatieblad van de Europese Gemeenschappen of verwijzing naar de betreffende niet-publicatie.
19. Datum van de verzending van de kennisgeving.
20. Datum van ontvangst van de kennisgeving door het Bureau voor Officiële Publicaties van de Europese Gemeenschappen

Uitbestedende overheidsinstellingen die het 'beste waarde' kader willen gebruiken voor de toewijzing van een overeenkomst aan de in economisch opzicht meest voordelige inschrijving, kunnen, in hun kennisgeving van aanbesteding, verwijzen naar het kader dat door CoESS en Uni-Europa in hun sociale dialoog werd overeengekomen, per gezamenlijk advies van 10 juni 1999. Van het volgende moeten details worden verstrekt:

Uitsluitingscriteria: (vermeld de criteria, zie Tabel 9 voor de uitsluitingscriteria gedefinieerd door de Europese Richtlijn Diensten)

Selectiecriteria: (vermeld de criteria, zie Tabel 9 voor de selectiecriteria gedefinieerd door de Europese Richtlijn Diensten)

Toewijzingscriteria: (vermeld de criteria, zie Tabel 9 voor de volledige lijst)

Details betreffende de toewijzingscriteria

Maximum aantal punten

Prijs (vermeld het aantal punten)

Technische verdienste (vermeld aantal punten)

De technische verdienste zal als volgt worden geëvalueerd:

Vermeld aantal punten

Bewakers
(vat de belangrijkste kwaliteitscriteria samen)

Contract management
(vat de belangrijkste kwaliteitscriteria samen)

Contractinfrastructuur
(vat de belangrijkste kwaliteitscriteria samen)

Bedrijf
(vat de belangrijkste kwaliteitscriteria samen)

TABEL 9: CONTRACTTOEWIJZINGSPROCES

UITSLUITINGSCRITERIA

De aanvragers moeten het volgende verstrekken:

- Inschrijving in het beroepsregister indien vereist door de wetgeving van de Lidstaat waarin het bedrijf is geregistreerd
- Attest van de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid waaruit blijkt dat de aanvrager in orde is met de betaling van de sociale zekerheidsbijdragen.
- Attest van de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid waaruit blijkt dat de aanvrager al zijn verplichtingen in overeenstemming met de wettelijke bepalingen van het land waarin hij is geregistreerd, is nagekomen.
- Winst- en verliesrekeningen als de betreffende publicatie wordt opgelegd door de wetgeving of de gangbare praktijk in het land waarin de aanvrager is geregistreerd.
- Indien relevant, de bekrachtiging dat iedere technische uitrusting die in hoofde van de overeenkomst moet worden gebruikt, in overeenstemming is met de Europese normen en/ of de betreffende nationale tenuitvoerlegging.



SELECTIECRITERIA

Financiële en economische capaciteit

De aanvragers moeten het volgende verstrekken:

- De balans en de winst- en verliesrekening voor de afgelopen drie boekjaren als de betreffende publicatie wordt opgelegd in het kader van de wetgeving of de gangbare praktijk in het land waarin de aanvrager is geregistreerd
- De totale omzet en de omzet betreffende de diensten die gelijken op de diensten waarop deze aanbesteding betrekking heeft, voor de afgelopen drie boekjaren

De technische capaciteit wordt beoordeeld op basis van hetgeen volgt:

- De organisatorische structuur en capaciteit van het bedrijf
- De beroepservaring en de relevante opleiding van de voorgestelde personen voor de uitvoering van het werk
- Een beproefde track record van de organisatie, de verlening en ondersteuning van diensten waarop onderhavige overeenkomst betrekking heeft, gedurende de afgelopen drie jaar
- Beschikbaarheid van de noodzakelijke infrastructuur om te voldoen aan de eisen gestipuleerd in de aanbesteding
- Gemiddeld jaarlijks personeelverloop voor de afgelopen drie jaar
- Het bewijs van kwaliteitsborgingsystemen in verband met de veiligheidsfilosofie, de HRM-filosofie en de bedrijfsback-up van de vennootschap



TOEWIJZINGSCRITERIA

De toewijzing is gebaseerd op de in economisch opzicht meest voordelige inschrijving, de beoordeling is gebaseerd op hetgeen volgt:

- Prijs
- Vaardigheden en ervaring van bedrijfs- en managementpersoneel dat aan de overeenkomst zal worden toegewezen
- Een gedetailleerde beschrijving van de manier waarop de dienst moet worden georganiseerd, verleend en ondersteund met betrekking tot arbeidskrachten, back-up en het gebruik van technologie.
- Compatibiliteit met de doelstelling van de overeenkomst
- De track record en de kwaliteitsnormen die door het bedrijf met betrekking tot de doelstelling van de overeenkomst kunnen worden aangeboden

De beoordeling gebeurt op basis van de volgende kwaliteitscriteria:

Bewakingspersoneel

- Ervaring in de sector, contractspecifieke ervaring
- Basisvaardigheden, bijkomende opleiding en kwalificaties; contractspecifieke opleiding; periodieke opleiding; andere relevante vaardigheden, carrièremogelijkheden
- Aanwervings- en selectiemethodologie, doorlichting



- Loon- en voordeelschalen; arbeidsvoorwaarden; andere criteria

Contract management / operaties

- Structuur, organisatie, vaardigheden van het managementteam; contractspecifieke knowhow van het managementteam
- Vaardigheden en ervaring van de contractmanager; contractspecifieke ervaring van de contractmanager; beschikbaarheid; reactietijd
- Werkroostermethodologie; back-upcapaciteit; algemene en klantspecifieke procedures; rapportering; klantencontact
- Inspecties, ondersteuning door de hoofdzetel; andere criteria

Contractinfrastructuur

- Communicatiemiddelen en -systemen; IT-hardware en -software; uniformen; wapens; voertuigen; honden
- CCTV; bewakingscontrolesystemen; toegangscontrolesystemen; alarminstallaties; centrale controlesystemen; andere criteria

Het bedrijf

- Organogram; dienstenassortiment; gezondheids- en veiligheidsprocedures; bedrijfsprocedures; assistentie door een controlekamer die 24 uur operationeel is; lidmaatschap bij een beroepsfederatie
- Veiligheidsfilosofie; track record;
- HRM-filosofie en -methodes, aantal werknemers; personeelverloop; absentieïsme
- Sectorrelevante referenties; contractrelevante referenties; vroegere ervaring in verband met het betreffende contract
- Relevante certificeringen, prijzen; andere criteria

STAP 5 - De quoteringstabel om de verlener van 'de beste waarde' te bepalen

Nadat de inschrijvingen zijn geweerd die niet in aanmerking komen omdat ze niet voldoen aan de uitsluitings- of selectiecriteria, kan de uitbestedende organisatie de prijzen die in de overblijvende offertes worden vermeld, evalueren. Deze evaluatie is gebaseerd op het aantal punten dat aan de prijsfactor werd toegekend zoals bepaald in de kennisgeving van de aanbesteding.

Prijsevaluatie

De firma die de laagste prijs biedt, krijgt het totaal aantal punten dat voor de prijsfactor wordt toegekend. Alle hogere bidders worden beoordeeld tegenover de bidder van de laagste prijs. De punten voor de prijs worden afgetrokken in verhouding tot het percentage dat de aangeboden prijs boven de prijs van de laagste bidder ligt. In het voorbeeld hieronder, waarbij een totaal van 40 punten voor de prijsfactor wordt toegekend, lijkt een prijsstijging met 10% tot een puntenaftrek van 10% van 40 punten en zo voort.

VOORBELD

Bedrijf	Prijs	Punten
A	100.000€	40
B	110.000€	36
C	120.000€	33

De evaluatie van de technische verdienste

Nadat de uitbestedende organisatie haar prioriteiten inzake technische verdienste heeft vastgelegd door punten toe te kennen aan categorieën en kwaliteitscriteria zoals gestipuleerd in STAPPEN 2 en 3, is het van cruciaal belang dat een objectieve evaluatie wordt gemaakt van de mate waarin deze offertes aan deze vereisten beantwoorden. Om deze objectiviteit te

waarborgen worden de volgende quoteringsparameters gebruikt:

- niet van toepassing
- niet-conform
- verondersteld conform
- conform
- uitmuntend

In Tabel 10 hieronder vindt u een definitie van iedere quoteringsparameter. 'Niet van toepassing' wordt in de quoteringstabellen gebruikt voor criteria die niet relevant voor de overeenkomst worden geacht.

Uiteraard moet een bedrijf dat met betrekking tot een van de kwaliteitscriteria een 'uitmuntend' scoort, een groter deel van de beschikbare punten krijgen dan een bedrijf dat slecht de quotering 'verondersteld conform' krijgt. Daarom worden de punten die aan ieder criterium worden toegekend, verschillend gewogen.

Deze weging gebeurt als volgt:

Parameter	Weging
"niet-conform"	0%
"verondersteld conform"	50%
"conform"	80%
"uitmuntend"	100%

Het bedrijf met het hoogste aantal scores 'uitmuntend' voor essentiële criteria (de criteria waaraan het hoogst aantal punten werd toegekend door de uitbestedende organisatie) zal bijgevolg de hoogste score krijgen bij de evaluatie van de technische verdienste.

Om de 'beste waarde' verlener te bepalen worden de punten van de evaluatie van de technische verdienste geteld bij de punten die bij de prijsevaluatie werden toegekend.

De voorbeelden hieronder tonen hoe dit systeem wordt toegepast.

TABEL 10: DEFINITIE VAN DE QUOTERINGSPARAMETERS

Niet van toepassing	Deze parameter houdt rekening met het feit dat niet ieder item van toepassing is voor iedere klant. Het criterium is niet van toepassing voor de toewijzing van deze opdracht en wordt bijgevolg niet gequoteerd. De beoordeling 'niet van toepassing' mag niet willekeurig worden gebruikt, maar moet worden verantwoord met betrekking tot de eisen van de aanbesteding. Bijvoorbeeld: het criterium 'CCTV' is niet van toepassing als deze technologie niet moet worden gebruikt bij de uitvoering van de overeenkomst.
Niet-conform	Deze beoordeling geldt als de verstrekte informatie absoluut niet beantwoordt aan de door de uitbestedende organisatie gestelde eisen. Deze beoordeling mag niet worden gebruikt als onvoldoende informatie over een bepaald item wordt verstrekt.
Verondersteld conform	De verstrekte informatie laat geen volledige beoordeling toe van het feit of het voorgestelde item aan de betreffende eisen voldoet.
Conform	De verstrekte informatie voldoet volledig aan de eisen die in de kennisgeving van aanbesteding zijn gestipuleerd, en beantwoordt aan de verwachtingen van de aanbesteder.
Uitmuntend	Het item overtreft de eisen en verwachtingen, en geeft blijk van een uitzonderlijk hoge kwaliteitsservice gebaseerd op een succesvolle bedrijfsprestatie.

VOORBEELD

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

Prijs 40 punten

Technische verdienste 60 punten

Categorieën inzake technische verdienste

Bewakers 25

Contract management 15

Contractinfrastructuur 10

Bedrijf 10

Kwaliteitscriterium "BEWAKERS"	Beschikbare punten	Niet van toepassing	Niet-conform (0%)	Verondersteld conform (50%)	Conform (80%)	Uitmuntend (100%)	Toegekende gewogen punten
Ervaring in de sector	4				✓		3.2
Contractspecifieke ervaring	2					✓	2
Basisopleiding	4					✓	4
Bijkomende training en kwalificaties	1			✓			0.5
Contractspecifieke training	2				✓		1.6
Periodieke training	2			✓			1
Andere vaardigheden	0	✓					
Carrière mogelijkheden	2			✓			1
Aanwerving en selectie	3				✓		2.4
Doorlichting	3			✓		2.4	
Loon- en voordeelschalen	1			✓			0.5
Arbeidsvoorwaarden	1			✓			0.5
Andere criteria	0	✓					
TOTAAL	25						19.1

Kwaliteitscriterium "Contract management"	Beschikbare punten	Niet van toepassing	Niet-conform (0%)	Verondersteld conform (50%)	Conform (80%)	Uitmuntend (100%)	Toegekende gewogen punten
Structuur, organisatie en vaardigheden van het managementteam	2				✓		1.6
Contractspecifieke knowhow van het managementteam	1				✓		0.8
Vaardigheden en ervaring van de on-site manager	3					✓	3
Contractspecifieke knowhow van de on-site manager	2					✓	2
Beschikbaarheid	1				✓		0.8
Reactietijd	2				✓		1.6
Werkroostermethodologie	1				✓		0.8
Back-upcapaciteit	2			✓			1
Algemene en klantspecifieke procedures	0	✓					
Rapportering	1			✓			0.5
Klantencontact	0	✓					
Inspecties	0	✓					
Ondersteuning door hoofdzetel	0	✓					
Andere criteria	0	✓					
TOTAL	15						12.1

Kwaliteitscriterium "Contract infrastructuur"	Beschikbare punten	Niet van toepassing	Niet- conform (0%)	Verondersteld conform (50%)	Conform (80%)	Uitmuntend (100%)	Toegekende gewogen punten
Communicatiemiddelen en -systemen	3					✓	3
IT-hardware en -software	0	✓					
Uniformen	1				✓		0.8
Wapens	1				✓		0.8
Voertuigen	1				✓		0.8
Honden	2			✓			1
CCTV-systeem	0	✓					
Bewakingscontrolesysteem	0	✓					
Toegangscontrolesysteem	0	✓					
Alarminstallaties	2				✓		1.6
Centraal controlesysteem	0	✓					
Andere criteria	0	✓					
TOTAAL	10						7

Kwaliteitscriterium "Bedrijf"	Beschikbare punten	Niet van toepassing	Niet- conform (0%)	Verondersteld conform (50%)	Conform (80%)	Uitmuntend (100%)	Toegekende gewogen punten
Organogram	0	✓					
Dienstenpakket	1			✓			0.5
Gezondheids- en veiligheidsprocedures	0	✓					
Bedrijfsprocedures	0	✓					
24 uur assistentie door controlekamer	1				✓		0.8
Lidmaatschap bij een beroepsfederatie	0	✓					
Veiligheidsfilosofie	0	✓					
Track record inzake veiligheid	2					✓	2
Kwaliteitsfilosofie, -ervaring en track record	0	✓					
HRM-filosofie en -methodes	0	✓					
Aantal werknemers	1				✓		0.8
Personeelverloop	0	✓					
Absenteïsme	0	✓					
Revenue and profit and loss accounts	1				✓		0.8
Sectorrelevante referenties	2					✓	2
Contractrelevante referenties	2					✓	2
Vroegere ervaring in verband met de uitbestede overeenkomst	0	✓					
Relevante certificeringen	0	✓					
Prijzen	0	✓					
Andere criteria	0	✓					
TOTAAL	10						8.9

TOTALE SCORE VOOR TECHNISCHE VERDIENSTE

47.1PUNTEN OP 60

Bijlage 1 Evaluatietabellen

BEOORDELINGSBLADEN

Bedrijf

1 UITSLUITINGSCRITERIA

De aanvragers moeten het volgende kunnen voorleggen	Niet-conform	Conform	Opmerkingen
Inschrijving in het beroepsregister indien vereist door de wetgeving van de Lidstaat waarin het bedrijf is geregistreerd			
Attest van de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid waaruit blijkt dat de aanvrager in orde is met de betaling van de sociale zekerheidsbijdragen			
Attest van de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid waaruit blijkt dat de aanvrager al zijn verplichtingen in overeenstemming met de wettelijke bepalingen van het land waarin hij is geregistreerd, is nagekomen.			
Winst- en verliesrekeningen als de betreffende publicatie wordt opgelegd door de wetgeving of de gangbare praktijk in het land waarin de aanvrager is geregistreerd.			
Indien relevant, de bekrachtiging dat iedere technische uitrusting die in hoofde van de overeenkomst moet worden gebruikt, in overeenstemming is met de Europese normen en/of de betreffende nationale tenuitvoerlegging.			

Een 'niet-conform'-score in een van deze categorieën heeft de onmiddellijke uitsluiting uit het aanbestedingsproces tot gevolg.

2 SELECTIECRITERIA

Financiële en economische capaciteit

De aanvragers moeten het volgende kunnen voorleggen	Niet-conform	Conform	Opmerkingen
De balans en de winst- en verliesrekening voor de afgelopen drie boekjaren als de betreffende publicatie wordt opgelegd in het kader van de wetgeving of de praktijk in het land waarin de aanvrager is geregistreerd			

Technische capaciteit

De aanvragers moeten het volgende kunnen voorleggen	Niet-conform	Conform	Opmerkingen
De organisatorische structuur en capaciteit van het bedrijf			
De beroepservaring en relevante opleiding van de voorgestelde persoon voor de uitvoering van het werk			
Een beproefde track record van de organisatie, de verlening en de ondersteuning van diensten waarop onderhavige overeenkomst betrekking heeft			
Beschikbaarheid van de noodzakelijke infrastructuur om te voldoen aan de in de aanbesteding gestipuleerde eisen			
Gemiddeld aantal arbeidskrachten en managers per jaar gedurende de afgelopen drie jaar			

Een 'niet-conform'-score in een van deze categorieën heeft tot gevolg dat de inschrijver op de aanbesteding uit de verdere selectie- / toewijzingsprocedure wordt geweerd. Als een bedrijf conform wordt verondersteld, kan bijkomende informatie worden gevraagd. Verondersteld conform zal bij de uitsluitings- en selectiecriteria als conform worden geïnterpreteerd.

3 TOEWIJZINGSCRITERIA

Het contract zal worden toegewezen aan de organisatie die de in economisch opzicht meest voordelige offerte indient, beoordeeld op basis van de volgende criteria:

- Prijs
- Vaardigheden en ervaring van het bedrijfs- en managementpersoneel dat aan de overeenkomst wordt toegewezen.
- Een gedetailleerde beschrijving van de manier waarop de dienst moet worden georganiseerd, verleend en ondersteund met betrekking tot arbeidskrachten, back-up en het gebruik van technologie.
- Compatibiliteit met de doelstellingen van de overeenkomst.
- De track record en de kwaliteitsnormen die door het bedrijf worden aangeboden met betrekking tot de doelstellingen van de overeenkomst.

SAMENVATTING

	Aantal beschikbare punten	Toegekende punten	Opmerkingen
1 Bewakingspersoneel			
2 Contract management			
3 Contract- infrastructuur			
4 Het bedrijf			

TOTAAL TECHNISCHE VERDIENSTE

PRIJS

TOTAAL AANTAL PUNTEN

1 Bewakingspersoneel

	Beschikbare punten	Niet van toepassing	Niet-conform (0%)	Verondersteld conform (50%)	Conform (80%)	Uitmuntend (100%)	Toegekende gewogen punten
1.1 <i>Ervaring</i>							
Ervaring in de sector							
Contractspecifieke ervaring							
1.2 <i>Vaardigheden en bekwaamheden</i>							
Basisopleiding							
Bijkomende opleiding							
Contractspecifieke opleiding							
continue opleiding							
Andere vaardigheden							
Carrièremogelijkheden							
1.3 <i>Selectie, aanwerving en doorlichting</i>							
Aanwervings- en selectiemethodologie							
Doorlichting							
1.4 <i>Tewerkstelling</i>							
Loon- en voordeelschalen							
Arbeidsvoorwaarden							
Andere criteria							
TOTAAL							

2 Contract management / operaties

	Beschikbare punten	Niet van toepassing	Niet-conform (0%)	Verondersteld conform (50%)	Conform (80%)	Uitmuntend (100%)	Toegekende gewogen punten
2.1 Het managementteam Structuur, organisatie en vaardigheden van het management-team Contractspecifieke knowhow van het managementteam 2.2 De on-site contractmanager Vaardigheden en ervaring Contractspecifieke knowhow Beschikbaarheid Reactietijd 2.3 Werkschema's Werkrooster-methodologie Back-upcapaciteit Algemene en klantspecifieke procedures Rapportering Klantencontact 2.4 Ondersteunende diensten Inspecties Ondersteuning door de hoofdzetel Andere criteria							
TOTAAL							

3 Contractinfrastructuur

	Beschikbare punten	Niet van toepassing	Niet-conform (0%)	Verondersteld conform (50%)	Conform (80%)	Uitmuntend (100%)	Toegekende gewogen punten
3.1 Uitrusting							
Communicatie-middelen en -systemen							
IT-hardware en - software							
Uniformen							
Wapens							
Voertuigen							
Honden							
3.2 Technische ondersteuning							
CCTV							
Bewakings-controlesysteem							
Toegangscontrole-systeem							
Alarminstallaties							
Centraal controlesysteem							
Andere criteria							
TOTAAL							

4 Het bedrijf

	Beschikbare punten	Niet van toepassing	Niet - conform (0%)	Verondersteld conform (50%)	Conform (80%)	Uitmuntend (100%)	Toegekende gewogen punten
4.1 Structuur en organisatie							
Organogram							
Dienstenpakket							
Gezondheids- en veiligheids-procedures							
Bedrijfsprocedures							
24-uur-assistentie door controlekamer							
Lidmaatschap bij een beroepsfederatie							
4.2 Veiligheid							
Filosofie							
Track record							
4.3 Kwaliteit							
Kwaliteitsfilosofie, -ervaring en -methodes							
4.4 HRM							
Filosofie en praktijk							
Aantal werknemers							
Personeelsverloop							
Absenteïsme							
4.5 Referenties							
Sectorrelevant							
Contractrelevant							
Vroegere ervaring in verband met de uitbestede overeenkomst							
4.6 Certificering en prijzen							
Relevante certificeringen							
Prijzen							
Andere criteria							
TOTAAL							

BEREKENINGEN

Totaal aantal punten voor de factor prijs

Totaal aantal punten voor de factor technische verdienste

TOTAAL AANTAL BEHAALDE PUNT