

Informatiebijeenkomst

Aanbesteding dagelijks onderhoud
en mutatieonderhoud



31 maart 2025

accolade



Welkom

- Kim Tinga (Manager Dagelijks Onderhoud)
- Miranda Reinsma (Adviseur inkoop en contractmanagement)
- Marten Venemans (Externe adviseur)
- Marieke Feenstra (Manager Woonpunt, waarnemend)

Hoe ziet de middag eruit?

- Wij zijn Accolade!
- Waarom en de scope van dit traject
- Hoe gaan we dit doen?
- Korte pauze
- Vervolg uitleg prestatie-inkoop



Wij zijn Accolade!

> <https://youtu.be/rdDkUMVjcc0>

accolade

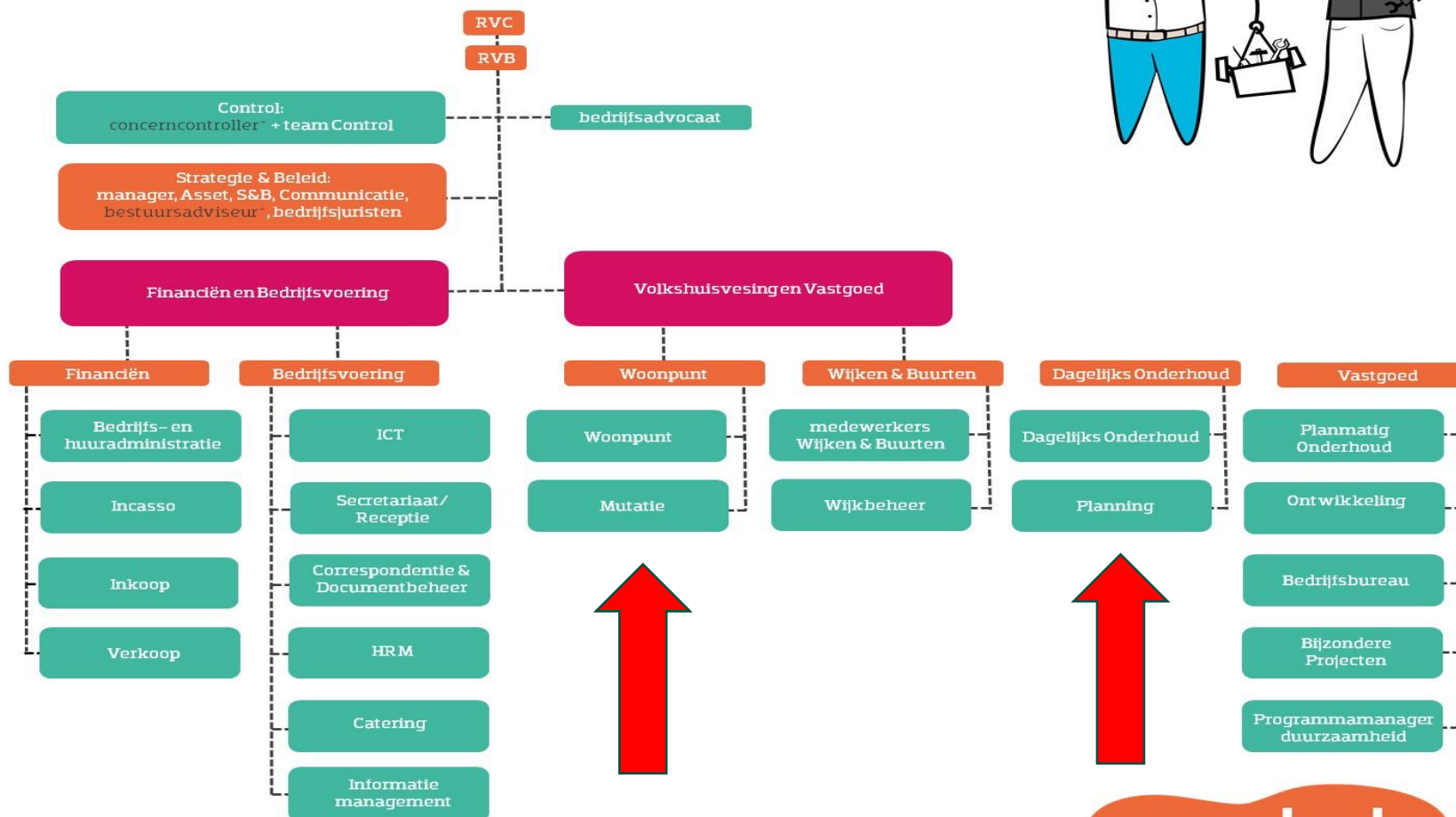
Wij zijn Accolade!

- > Woningcorporatie
 - > Huisvesten lage + lage middeninkomens
 - > 3 kernwaarden: duidelijk, ondernemend en dichtbij
 - > Koersdocument 2020 – 2025. Koersplan 2026 in ontwikkeling.
-
- > We bouwen aan buurten waar je prettig woont
 - > We werken samen
 - > We zijn een toekomstgerichte organisatie



accolade

Organisatiestructuur

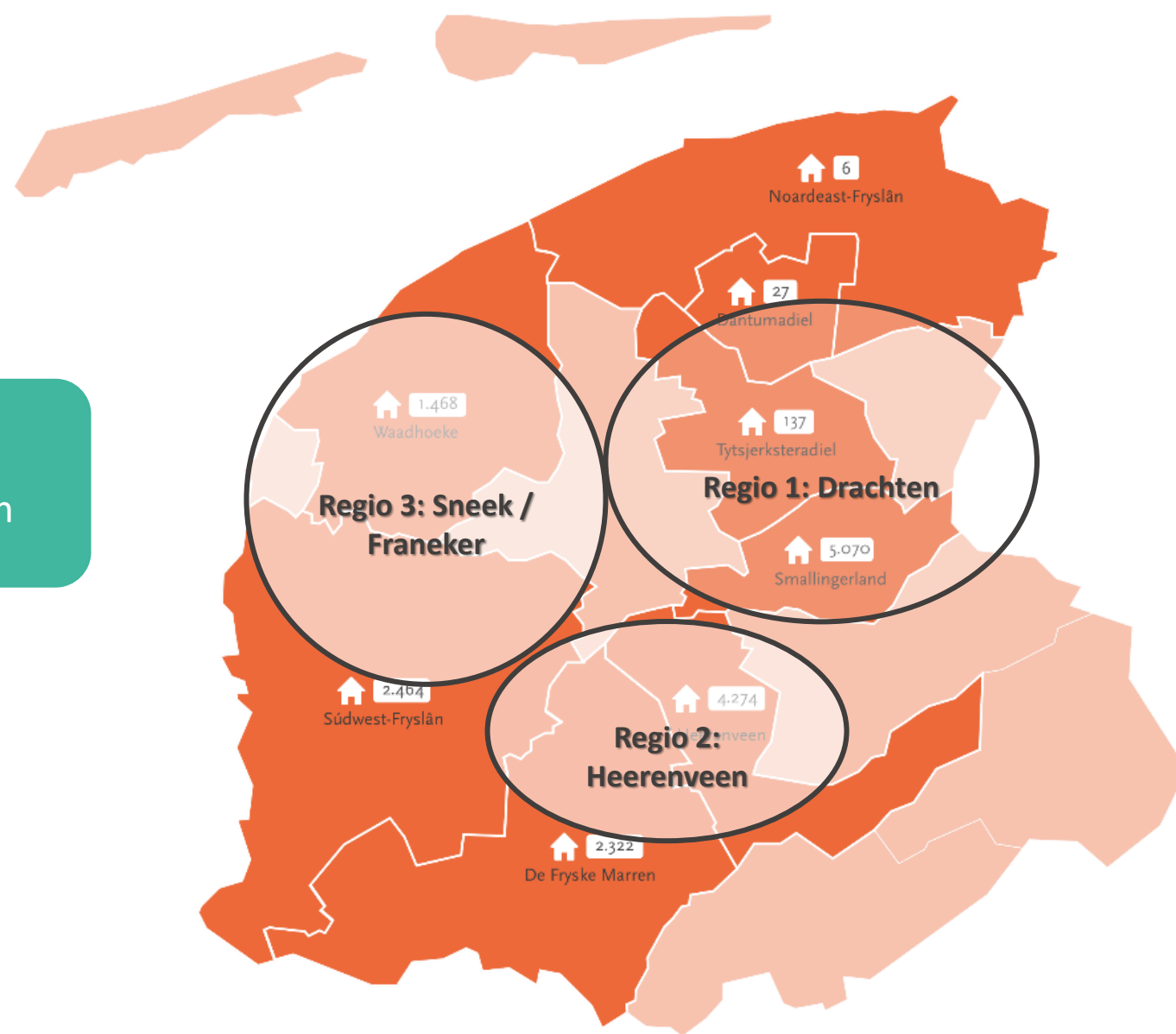


* De concerncontroller en bestuursadviseur vallen rechtstreeks onder de Raad van Bestuur. Ook hebben zij een onafhankelijke rol richting de Raad van Commissarissen.

accolade

helemaal
je eigen plek

- 185 medewerkers (143 fte)
- Bijna 16.000 verhuureenheden



accolade



Waarom deze aanbesteding?

Huidige situatie: eigen onderhoudsdienst + tientallen externe onderhoudspartijen

- ✓ Contract en prijsafspraken
- ✓ Afspraken over doorlooptijd, kwaliteit en klant- en huurderstevredenheid
- ✓ Uniforme werkwijze
- ✓ Borging continuïteit

Scope van deze aanbesteding

- Uitvoeren reparaties
- Uitvoeren herstel- en vervangingswerkzaamheden bij mutaties
- 24-uurs bereikbaarheid en ondersteuning bij calamiteiten
- Overige werkzaamheden niet planmatig – onderhoud:
 - Nagekomen DKT-vervanging bij bewoning
 - Waarde verbeterende maatregelen
 - Werkzaamheden bij calamiteiten (brand, storm etc.)

Voornamelijk: bouw- en timmerwerk, installatiewerk, schilderen, schoonmaak, voeg- en stucwerk en tuin- en grondwerkzaamheden.

Buiten scope: Vaste contractpartners voor specifieke onderhoudswerkzaamheden.

Wat willen wij?

- Langdurige samenwerking: prestatie staat voorop!
- Behalen van én sturen op prestaties: klant- en huurderstevredenheid, doorlooptijd, kwaliteit, kostenbeheersing, opleiding & social return en een efficiënt proces
- Continu verbeteren
- Borgen continuïteit en uitvoeren werk

De huurder voorop!



Wat zoeken wij?

De beste inschrijver moet expert zijn

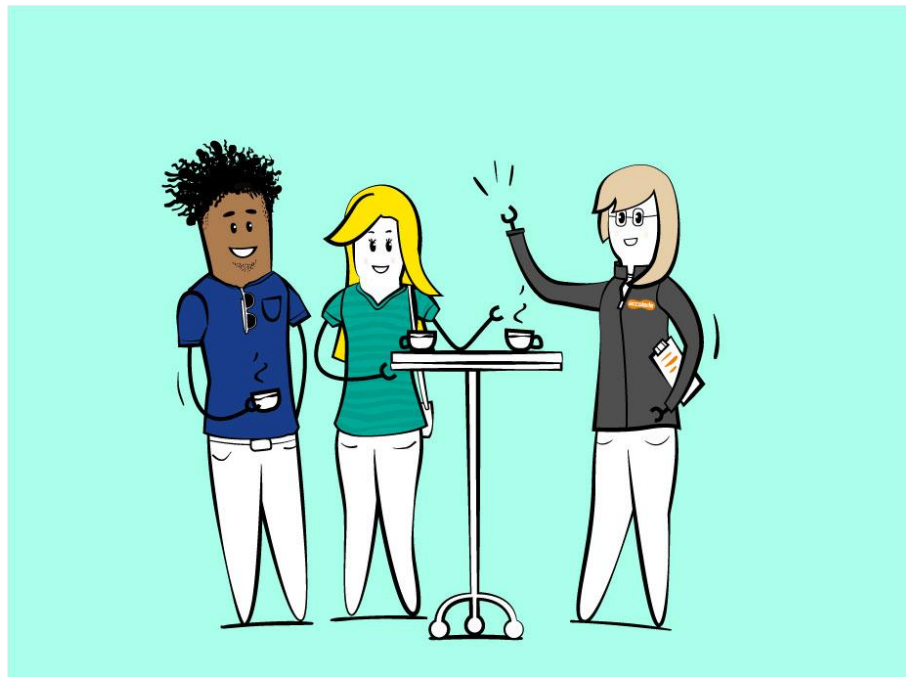
Veel partijen kunnen onderhoud plegen....

Maar we zoeken partijen die nét dat stukje extra kunnen leveren.

[Het perfecte terrasje](#)
[Lebbis - YouTube](#)

accolade

Vragen?



Hoe gaan wij dat doen?

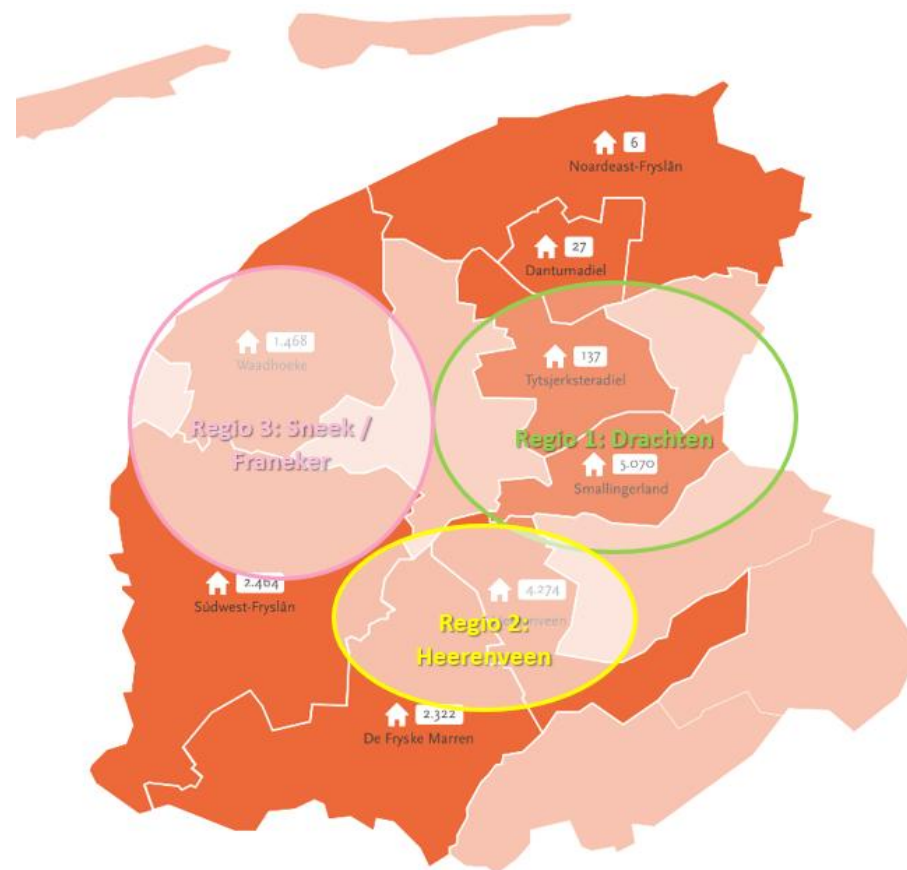
Prestatie-inkoop

Wij geven aan wat wij zoeken & de inschrijver geeft aan hoe hij hier op de best mogelijke manier invulling aan geeft.

Percelen

De opdracht is verdeeld in drie percelen:

- > Drachten
- > Heerenveen & Joure
- > Sneek & Franeker



Uitsluitingsgronden & geschiktheidseisen

- Uitsluitingsgronden
- Geschiktheidseisen
 - Adequaatt verzekerd
 - Niet voor meer dan 30% van zijn omzet afhankelijk van Accolade
 - > Voldoen aan de minimale omzeteis o.b.v. de gemiddelde jaaromzet van 2022, 2023 en 2024
 - Deelname aan maximaal 2 van de 3 kernprocessen van Accolade
 - Beschikt over een VCA* certificaat of gelijkwaardig (ook onderaannemers)
 - Opdrachten via een DICO – koppeling
 - Inschrijving in de KvK
 - Conformereren aan de integriteitscode, algemene inkoopvoorwaarden en overeenkomst van Accolade

	Drachten	Heerenveen/ Joure	Sneek/ Franeker
Minimale omzeteis per jaar <u>excl. BTW*</u>	€ 6.408.000,-	€ 7.597.000,-	€ 5.249.000,-

Kwaliteit

Prestatiedossier

Prestaties waaruit blijkt dat inschrijver de opdracht uit kan voeren en de doelstellingen realiseert. Minimaal beschrijven: klant- en huurderstevredenheid, first time fix, respons- en oplostijd, duurzaamheid en de samenwerking met sociale werkbedrijven.

Risicodossier

Belangrijkste risico's ten aanzien van de opdracht.

Kansendossier

Extra's die bijdragen aan het realiseren van doelstellingen of mogelijkheden die verder dan onze scope / verwachtingen gaan.

Interview operationeel aanspreekpunt & interview aanspreekpunt management

In welke mate wordt de uitvoering van de opdracht en de te realiseren prestaties doorgrond, gemanaged en uitgevoerd?

De kwaliteit dient voor elk perceel gelijk te zijn.

Weging

- Kwaliteit 80%:
 - Prestatieonderbouwing 30%
 - Risicodossier 10%
 - Kansendossier 10%
 - Interview operationeel aanspreekpunt 15%
 - Interview aanspreekpunt management 15%
- Inschrijfprijs 20%:
 - All-in uurtarieven 80%
 - Vaste onderdelen DKT 20%



Prijs

All-in uurtarieven (80%)

- Bouw- en timmerwerk 20%
- Installatiewerk 22%
- Schilderwerk 20%
- Schoonmaakwerk 12%
- Voeg- en stucwerk 20%
- Tuin- en grondwerk 6%

Vaste DKT onderdelen (20%)

- Vaste prijs volledige vervanging / renovatie douche type 2 60%
- Vaste prijs volledige vervanging / renovatie toilet type 1 10%
- Vaste prijs volledige vervanging / renovatie keuken type 1 30%

De prijzen mogen per perceel verschillend zijn.

Concretiseringsfase

- Met de hoogst scorende inschrijver (per perceel) de aanbidding in detail uitwerken en vaststellen.
- Definitieve gunning & afsluiten overeenkomst per inschrijver.



Planning

Activiteit	Datum en tijdstip
Indienen vragen Nvl 1	Uiterlijk woensdag 9 april, 12.00 uur
Versturen Nvl 1	Donderdag 17 april 2025
Indienen vragen Nvl 2	Uiterlijk donderdag 8 mei 2025, 12.00 uur
Versturen Nvl 2	Vrijdag 16 mei 2025
Deadline indienen inschrijvingen	Uiterlijk maandag 2 juni 2025, 12.00 uur
Voorlopig selectiebesluit & uitnodigen interviews	Maandag 23 juni 2025
Definitief selectiebesluit	Maandag 14 juli 2025
Interviews	Maandag 1, dinsdag 2 en donderdag 4 september
Voorlopig gunningsbesluit	Woensdag 1 oktober 2025
Startgesprekken concretiseringsfase	Maandag 6 oktober 2025
Einde bezwaartermijn	Woensdag 22 oktober 2025
Ingangsdatum overeenkomst	1 januari 2026

Korte pauze

Na de pauze: uitleg prestatie-inkoop voor de geïnteresseerden



Prestatie-inkoop

Aanbesteding dagelijks onderhoud
en mutatieonderhoud

Toelichting prestatie-inkoop

accolade



31 maart 2025

Filosofie prestatie-inkoop



Een klus doen versus een prestatie leveren

- > Operatie geslaagd, patiënt overleden...



Wie steekt er boven het maaiveld uit?

Wat maakt jou als aannemer een expert in dagelijks onderhoud?

Hoe ga jij mij helpen mijn doelstellingen te behalen?

En hoe ga jij aantonen dat jij die partij bent?

- > Dominante informatie
- > Meetbare prestaties
- > Risico beheersing

Hoe komen we aan de expert? In 5 stappen:



In te dienen documenten

- > Dominante informatie: waar ben ik expert in? Hoe kan ik dat laten zien?
 - > Relevant
 - > Concreet, aantoonbaar en meetbaar
 - > Hoge prestatie
 - > Schrijven = schrappen

- 1. Prestatiedossier
- 2. Risicodossier
- 3. Kansendossier
- 4. Prijsdossier

Prestatiedossier

4.4 Prestatiedossier

Voor de prestatieonderbouwing dient de inschrijver het volgende aan te tonen:

- Wat maakt dat inschrijver de opdracht adequaat uit kan voeren, de genoemde doelen kan realiseren en dat kan aantonen met te leveren concrete en meetbare prestaties door de inschrijver;
- Met welke verifieerbare informatie onderbouwt hij dit, eventueel geïllustreerd met voorbeelden.

Deze beschrijving dient te bestaan uit stellingen of beweringen die elk met dominante, concrete en niet-weerlegbare informatie worden ondersteund, opgesteld volgens het format in bijlage 8 Format prestatiedossier.

Inschrijver dient in ieder geval de prestaties op het gebied van klanttevredenheid, first time fix, respons- en oplostijd, duurzaamheid en de samenwerking met sociale werkbedrijven te beschrijven. Inschrijver moet de items prioriteren; de belangrijkste items voor het realiseren van de opdracht doelstelling bovenaan.

Maximaal 2 A4 (Arial punt 10).

- > Dominante informatie: waar ben ik expert in? Hoe kan ik dat laten zien
 - > Relevant: welke doelen wil Accolade bereiken?
 - > Wees niet vaag. Wees concreet, aantoonbaar, verifieerbaar en meetbaar
 - > Belangrijkste eerst.
 - > Maximaal 2 A4.

1. Prestatie-onderbouwing	
Bewering 1	ON (Opdrachtnemer) verhoogt bedrijfsmatig de efficiëntie door inzet van één integraal ERP systeem (ERP) waarmee alle primaire bedrijfsprocessen inclusief managementrapportage op elk niveau, ondersteund worden. Tevens zorgt deze oplossing voor maximale digitalisatie zodat OG (Opdrachtgever) de tijdswinst kan besteden aan "uitzonderingen". Het ERP borgt de kwaliteit, te allen tijde is de status van werkzaamheden inzichtelijk.
Onderbouwing van de bewering met meetbare prestatie-informatie	De maximale integratie inclusief OMG en Workflow wordt gerealiseerd doordat er één bron van absolute waarheid is waarbij gegevens éénmalig, eenduidig, juist, volledig en veilig worden vastgelegd. In de concretiseringsfase zal ON aantonen dat de data één keer wordt opgeslagen en meervoudig wordt gebruikt. De efficiëntie wordt verhoogd doordat ON de registratieve systemen vervangt door één registratief systeem conform paragraaf 4.3 RFP OG, met uitzondering van Treasury. Een registratief systeem borgt dat OG altijd verantwoordelijke medewerkers er is de overdracht van werkzaamheden gegarandeerd. Op basis van ons bezoek aan uw KOC garanderen wij dat ons ERP sneller opstart en functioneert dan uw huidige omgeving. ON garandeert een snellere werking van de oplossing ten opzichte van de huidige situatie van OG, uitgaande van dezelfde omgevingsfactoren. ON kan dit aantonen middels een meting in de concretiseringsfase. OG dient hiervoor meetgegevens aan te leveren van de doorlooptijden van de processen. Deze meting is gemaximaliseerd op 3 processen. Al onze OG's maken gebruik van de standaard rapportages onder andere op basis van het meegeliverde DataWareHouse. Tijdens de concretiseringsfase laat ON zien hoe u zelfstandig deze rapporten kunt "fine tune" op uw eigen wensen. ON traint uw medewerkers zodanig dat zij zelfstandig de standaard rapporten kunnen aanpassen en rapportages naar eigen behoeften kunnen bouwen.
Bewering 2	ON levert een flexibel ERP systeem waarmee OG zelf eenvoudig en transparant de inrichting kan optimaliseren. De zelfredzaamheid van OG wordt verhoogd, zodat er effectief kan worden ingespeeld op toekomstige veranderingen qua klantwens en wet- en regelgeving.
Onderbouwing van de bewering met meetbare prestatie-informatie	Verprijkbare OG's die gebruik maken van ons ERP kunnen zelfstandig velden toevoegen aan de cariotheek, zaaktypen toevoegen, rapportages bouwen (ook op nieuw toe te voegen velden), workflows aanpassen en uploads uitvoeren. Indicatie voor de mate van zelfredzaamheid is het succesvol volgen van de Functioneel Beheerders opleiding en het behalen van de afsluitende toets. ON stelt voor OG een specifiek opleidingsplan op, toegesneden op uw organisatie. Functioneel Beheerders zijn vervolgens in staat bovenstaande activiteiten zelfstandig uit te voeren. OG kan onafhankelijk van ON, realtime wijzigingen in het zaakstelsel doorvoeren die direct zichtbaar zijn in het zaakportaal, zonder vertraging of programmering.
Bewering 3	De zelfredzaamheid van de klanten en leveranciers van de OG wordt verhoogd door de inzet van digitale kanaalsturing waarbij OG zelf bepaalt in welk tempo dit plaatsvindt.
Onderbouwing van de bewering met meetbare prestatie-informatie	Ons ERP is een open systeem waardoor u kunt kiezen voor gebruik van onze portalen en apps of van derden. Ons ERP heeft de mogelijkheid om via de digitale en analoge kanalen (telefoon, e-mail, portaal, apps) met externen te communiceren en daarvan registraties vast te leggen (Click, Call, Face). De ondervinden van de implementatie van het ERP systeem. Afhankelijk van het beleid dat OG hanteert, kunnen de externen de nieuwe kanalen gebruiken

Voorbeeld prestatie

Stelling: wij leveren x met een hoge klanttevredenheid

Onderbouwing:

Wij voeren jaarlijks meer dan 10.000 soortgelijke leveringen uit voor vergelijkbare organisaties A, B, C en halen daarbij een klanttevredenheid van y. Deze organisaties waarderen onze dienstverlening met respectievelijk een I, II, III.

Risicodossier

4.5 Risicodossier

Voor het risicodossier dient de inschrijver het volgende te beschrijven:

- Welke risico's, die buiten de invloedssfeer van de inschrijver liggen, er voor Accolade verbonden zijn aan de opdracht;
- Bij elk risico geeft de inschrijver aan waarom deze belangrijk is en hoe hij deze prioriteert (de belangrijkste bovenaan);
- Welke beheersmaatregelen hij aanbiedt om het risico te mitigeren (weg te nemen);
- Waarom hij van oordeel is dat deze maatregelen effectief zijn (op basis van verifieerbare prestatie-informatie) en wat hij gaat doen als de maatregel niet voldoende blijkt.

Inschrijver dient de belangrijkste risico's te identificeren ten aanzien van de te gunnen Opdracht. Het risicodossier bestaat uit risico's buiten de eigen invloedssfeer van de inschrijver. Deze risico's van buiten zouden de doelen van Accolade en/of te leveren prestaties door de opdrachtnemer in gevaar kunnen brengen. De aanlevering moet zijn conform het format in bijlage 9 Format risicodossier.

- > Risico's voor Accolade die buiten invloed van inschrijver liggen
- > Benoem de belangrijkste risico's (op volgorde van belangrijkheid)
- > Welke beheersmaatregelen neem je hierop (om de risico's weg te nemen of te verkleinen)

Voorbeeld risico bouwproject

Risico: kapvergunning niet tijdig verkregen

→ *Uit onze analyse van de vergunningen en de referentiefasering blijkt dat de kapvergunning in de gemeente Wageningen kritiek is. We zullen in onze fasering aan de zuidzijde van het werk starten, waardoor 3 maanden extra tijd is om de kapvergunning te verkrijgen.*

Kansendossier

- > Welke kansen zie je (die buiten scope opdracht liggen)
- > Hoe dragen deze kansen extra bij aan het realiseren van de doelen
- > Welke gevolgen hebben het afnemen van deze kansen voor de gevraagde werkzaamheden en wat zijn de kosten hiervan als Accolade dit uitgevoerd wil hebben

4.6 Kansendossier

Voor het kansendossier dient de inschrijver het volgende te beschrijven:

- Welke kansen hij heeft geïdentificeerd;



- Hoe deze kansen extra bijdragen aan het realiseren van de doelen (onderbouwd met verifieerbare prestatie-informatie);
- Welke gevolgen deze kansen hebben voor de gevraagde werkzaamheden en welke vergoeding de inschrijver wenst te ontvangen als Accolade deze maatregelen uitgevoerd wenst te hebben.

In het kansendossier kan een inschrijver extra's aanbieden zonder zich zorgen te maken over de invloed die dit heeft op de prijzen uit het prijzenblad (dit zijn "waarde toevoegende opties boven op de eigen aanbodscoope"). Het gaat dan om voorstellen die extra bijdragen aan het realiseren van doelstellingen of mogelijkheden die de verder dan de verwachtingen van Accolade gaan.

Inschrijver dient te beschrijven op welke wijze de kans daadwerkelijk waarde toevoegt aan het realiseren van de doelstellingen boven op de aanbodscoope. Dit moet onderbouwd worden met verifieerbare, concrete prestatie informatie. Inschrijver dient de geïdentificeerde kansen naar zijn inzicht te prioriteren. Het resultaat hiervan moet worden verwerkt in het format in bijlage 10 Format kansendossier.

Voorbeeld kans koffie automaat

Kans: het gesprek bij het koffie apparaat sturen

- *Wij kunnen onze koffie apparaten voorzien van beeldschermen waar door de opdrachtgever via zijn eigen netwerk beelden, boodschappen en filmpjes op kunnen worden afgespeeld.*
- *Hiermee kunnen bijvoorbeeld gewijzigde beleidsregels onder de aandacht worden gebracht. Dit kan een positieve impact hebben op gewenste veranderingen in de cultuur.*
- *De kosten hiervan bedragen € 560,- ex btw per apparaat*

Prijdsossier

- > Vul het prijzenblad (3 x)
- > Geef de prijzen per kavel op (mag ook gelijk zijn)
- > Prijspeil 2026
- > Uurtarieven zijn ex btw, maar inclusief alle indirecte kosten
- > Vervanging DKT is op basis van de kwaliteitseisen van Accolade

De weging die we hierbij hanteren:

Werkzaamheden	Weging uurtarieven:
Bouw- en timmerwerk	20 %
Installatiewerk	22 %
Schilderwerk	20 %
Schoonmaakwerk	12 %
Voeg/ stucwerk	20 %
Tuin- en grondwerkzaamheden	6 %

Prijzen	Weging:
Uurtarieven	80%
Vaste onderdelen DKT	20%

Omschrijving DKT	Weging onderdelen:
Vaste prijs volledige vervanging/ renovatie douche - type 2 (3,5 t/m 5,5 m2 vloeroppervlak en maximaal 21 m2 wandoppervlak)	60%
Vaste prijs volledige vervanging/ renovatie toilet - type 1	10%
Vaste prijs volledige vervanging/ renovatie keuken - type 1 (rechte keuken tot 180 cm blad + 3 onder- en bovenkastjes, maximaal 4,5 m2 tegelwerk)	30%

accolade

Beoordeling en weging dossiers



- Beoordeling documenten
- Interviews

BEOORDELING

- > De projectgroep beoordeelt alle inschrijvingen en komt tot een unanieme score
- > De inschrijvers die dusdanig laag scoren dat zij met interviews niet meer bovenaan kunnen eindigen worden niet meer uitgenodigd voor een interview
- > Hierover worden zij onderbouwd geïnformeerd en staat een bezwaartermijn voor open

4.3 Weging en beoordeling inschrijvingen

Bij prestatie-inkoop bestaat de inschrijving uit een aantal vaste dossiers die de inschrijvers moeten indienen en uit een interview met de sleutelfunctionarissen van de inschrijvers. De weging die we hanteren bij deze aanbesteding:

- Inschrijfprijs 20%:
 - All-in uurtarieven 80%
 - Vaste onderdelen DKT 20%;
- Kwaliteit 80%:
 - Prestatieonderbouwing 30%;
 - Risicodossier 10%;
 - Kansendossier 10%;
 - Interview sleutelfunctionaris 1 15%;
 - Interview sleutelfunctionaris 2 15%.

De inschrijver mag per perceel verschillende inschrijfprijzen hanteren. De kwaliteit dient voor elk perceel gelijk te zijn.

Interviews

1) Interview operationeel aanspreekpunt

Degene waarmee dagelijks contact is met Accolade als de opdracht wordt uitgevoerd: inplannen van werk, status, eventuele issues.

2) Interview aanspreekpunt management

Degene waarmee Accolade periodiek contact heeft over geleverde prestaties, contract, verbeteringen en verdere optimalisatie van het partnerschap.

In welke mate wordt de uitvoering van de opdracht en de te realiseren prestaties doorgrond, gemanaged en uitgevoerd?

De interviews duren circa 1 uur. Er is één interviewer en de geïnterviewde is ook alleen. De projectgroep kijkt toe, luistert en beoordeelt.

De interviews vinden plaats op 1, 2 en 4 september 2025. Reserveer alvast deze data.

Beoordeling totaal



- Beoordeling documenten
- Interviews

BEOORDELING

- > De projectgroep beoordeelt alle interviews en komt samen met de beoordelingen van de andere dossiers tot een eindscore per leverancier per kavel
- > De hoogst scorende inschrijver per perceel krijgt een voorlopige gunning
- > Degenen die afvallen worden onderbouwd geïnformeerd en er staat een bezwaartermijn voor open

Concretisering



- Informatie achterhalen
- Uitwerken
- KPI's en meetmomenten

CONCRETISERING

- > Met de drie overgebleven partijen gesprekken voeren en zaken in detail uitwerken en afspreken
- > Concretiseren: procesinrichting, opdrachtverstrekking, kwaliteit, automatisering, metingen, rapportages, afstem momenten, etc.
- > Doel is om de concretiseringsfase af te sluiten met een definitieve gunning en een overeenkomst

Vragen?

Bedankt voor jullie komst

accolade