

# Commissie van Aanbestedingsexperts

## Advies 464

### 1. Feiten

- 1.1. Beklaagde heeft op 20 maart 2017 een Europese openbare procedure aangekondigd voor een raamovereenkomst met één onderneming voor de levering van voorselectieapparatuur (voor alcoholblaastesten), randapparatuur en alle bijbehorende verbruiksartikelen en toebehoren van voorselectieapparaten, het bijbehorende onderhoud en overige dienstverlening.
- 1.2. In de Inschrijvingsleidraad van 20 maart 2017 is, onder meer, het volgende bepaald:

#### 1.1 De Opdracht

(...)

#### Scope

Tot de scope van de Opdracht behoren specifiek de volgende onderdelen:

- Voorselectieapparatuur;
- (...)
- Benodigde instructie c.q. opleiding van medewerkers van [Beklaagde] (super users) door de leverancier.
- (...)

### 2. Eisen aan de Opdracht

Dit hoofdstuk bevat de eisen die aan de Opdracht worden gesteld.

Indien uw Inschrijving niet voldoet aan één of meer van de in dit hoofdstuk genoemde eisen dan wordt uw Inschrijving uitgesloten van verdere deelname aan de procedure.

(...)

#### 2.2 Kwalitatieve eisen

Tijdens de technische test (zie hoofdstuk 3) zullen de Voorselectieapparaten en eventuele accessoires gecontroleerd worden of deze voldoen aan de gestelde minimum eisen.

(...)

#### K-E4: Tellerregistratie

[Beklaagde] dient het Voorselectieapparaat zelf uit te kunnen lezen op het aantal testen dat afgenomen is met het Voorselectieapparaat tijdens een controle of een dienst. Het Voorselectieapparaat dient minimaal over een geheugen te beschikken waarmee aan het einde van een controle of een dienst het aantal tests kan worden opgevraagd. Het uitlezen van het apparaat dient op een eenvoudige en gebruiksvriendelijke wijze plaats te vinden. Daarbij moet het geheugen door middel van een reset functie weer op 0 gezet kunnen worden. Het geheugen

moet voldoende zijn voor het opslaan van minimaal 500 tests. Voor het uitlezen van de Voorselectieapparatuur is geen software, computer of ander attribuut (kabels) nodig. Het apparaat dient zelfstandig de opgave van het aantal tests te kunnen doen.

#### **K-E5: Handzaam**

Het Voorselectieapparaat dient met één hand aangeboden te kunnen worden aan de staande gehouden persoon, zodanig dat de andere hand vrij blijft. Het Voorselectieapparaat dient zowel door links- als voor rechtshandigen te hanteren zijn.

(...)

#### **K-E8: Beschermhoes**

De Inschrijver dient een beschermhoes ter bescherming van het Voorselectieapparaat aan te bieden. Deze beschermhoes dient specifiek voor het betreffende Voorselectieapparaat geschikt te zijn en aan een riem bevestigd te kunnen worden. Het Voorselectieapparaat dient in de beschermhoes eenvoudig bereikbaar te zijn en op dezelfde wijze bedienbaar te zijn. De beschermhoezen dienen niet verwijderd te hoeven worden voor het uitvoeren van een Ademtest.

#### **K-E9: Blaasduur indicatie**

De indicatie (het signaal) van de blaasduur is minstens akoestisch (hoorbaar).

#### **K-E10: Leesbaarheid display**

De gegevens die weergegeven worden op het display dienen onder alle (weers)omstandigheden voor de bedienaar goed leesbaar te zijn.

#### **K-E11: Stand-by**

Als het Voorselectieapparaat niet wordt gebruikt dient het, in het kader van energiezuinigheid, na 4 minuten over te schakelen naar een stand-by-stand. Het Voorselectieapparaat dient maximaal 5 minuten in een stand-by-stand te kunnen blijven. Na maximaal 5 minuten stand-by dient het Voorselectieapparaat automatisch volledig uit te schakelen.

#### **K-E12: Handleiding**

Bij elk geleverd Voorselectieapparaat dient een beknopte, overzichtelijke, Nederlandstalige gebruikershandleiding geleverd te worden van maximaal 1 A4. Deze gebruikershandleiding dient geplastificeerd te zijn of op een andere wijze beschermd. Tevens dient er bij elk Voorselectieapparaat een uitgebreide Nederlandstalige handleiding meegeleverd te worden waarin alle functionaliteiten en eenvoudige storingen, inclusief de manier waarop de storingen verholpen kunnen worden, omschreven staan. Beide handleidingen dienen op verzoek van [Beklaagde] ook digitaal aangeleverd te worden.

#### **K-E13: Verpakking**

De verpakking dient aan de volgende eisen te voldoen:

- De informatie op de verpakking dient tenminste in de Nederlandse taal te zijn weergegeven.
- Een leesbare openingsinstructie op de verpakking, zonder opening van de verpakking, dient op de verpakking van het Voorselectieapparaat te zijn aangebracht.
- Merk en type.
- De bewaar (opslag) eisen, gebruikerstemperatuur, openingsinstructie.

#### **K-E14: Mondstukken**

De mondstukken dienen per stuk, los c.q. afzonderlijk of in strengen, hygiënisch verpakt te zijn. De verpakking dient gebruiksvriendelijk en eenvoudig te verwij-

deren te zijn, zonder daarbij in contact te komen met het mondstuk. Het verwisselen van de mondstukken dient eenvoudig en hygiënisch te kunnen plaatsvinden.

Indien de Inschrijver zowel losse mondstukken alsook in strengen verpakte mondstukken kan aanbieden dient de prijs voor een mondstuk gelijk te zijn, ongeacht of deze los verpakt is of in een streng. De verpakking van het mondstuk – na reinigen of omsmelten van een mondstuk (zie eis – O-E9) dient te voldoen aan de gestelde eisen. Evenals de verpakkingswijze (per stuk of per stuk op streng) gelijk dient te blijven.

(...)

#### **K-E18: Lader**

Het oplaadapparaat ten behoeve van de accu of de oplaadbare batterij beschikt over snellaadcapaciteit (maximale laadtijd: 8 uur) met bescherming tegen overlading.

De Opdrachtnemer dient zowel een lader voor stopcontact (220 V) als een lader voor in de auto te kunnen leveren (12 V). Indien dit in één lader kan worden geleverd is dat toegestaan.

(...)

### **3. Gunningscriteria**

In dit hoofdstuk worden de Gunningscriteria uitgewerkt, evenals de weging hiervan en bijbehorende beoordelingsmethodiek. U dient per criterium de uitwerking bij de Inschrijving te uploaden in Commerce-hub (voor informatie hoe in te schrijven, zie hoofdstuk 5 van de Inschrijvingsleidraad).

[Beklaagde] gunt de Opdracht volgens het Gunningscriterium beste prijs/ kwaliteitverhouding ("prijs per kwaliteitspunt").

De beoordeling van de ingezonden Samples zal op de volgende wijze plaatsvinden:

1. Eerst vindt de technische test (zie § 3.1) plaats. Deze wordt uitgevoerd door het [D];
2. Indien de technische test wordt doorstaan, volgt de beoordeling door de vertegenwoordiging van gebruikers, de gebruikerstest (zie K-C1);
3. Daarna vindt de beoordeling plaats van het (sub-sub)Gunningscriterium K-C2 (Garantie);
4. Het aantal punten, behaald bij het (sub)Gunningscriterium Kwaliteit, worden bij elkaar opgeteld (K-C1 + K-C2);
5. De totale inschrijfprijs (zie § 3.2) gedeeld door het aantal behaalde punten bij het Gunningscriterium Kwaliteit, geeft de beste prijs/ kwaliteitverhouding ("prijs per kwaliteitspunt"). Aan de Inschrijver met de laagste prijs per kwaliteitspunt wordt deze Opdracht gegund.

#### **3.1 Kwaliteit**

(...)

#### **K-C1: Gebruikerstest: maximaal 90 punten**

De gebruikersbeoordeling wordt uitgevoerd door een representatieve groep van uitvoerenden bij de teams Verkeer, op processen ondersteund door een tactisch inkoper en PDM-er [*medewerker van de Sector Producten- en Dienstenmanagement, Commissie*]. Zij zullen de samples ieder afzonderlijk testen. Hierbij zullen de gebruikers de te testen samples gebruiken in verschillende omstandigheden.

Van elke eenheid van [Beklaagde] zal een gebruiker worden afgevaardigd om een sample te testen.

De samples zullen worden beoordeeld aan de hand van een scoreformulier. Dit is als bijlage G opgenomen bij deze Inschrijvingsleidraad.

Op basis van de tests zullen de gebruikers de verschillende samples, door middel van het scoreformulier beoordelen met rapportcijfers.

Welke cijfers worden toegekend is geheel naar het professionele oordeel van de desbetreffende gebruikers. Er kunnen door de gebruikers alleen hele cijfers worden gegeven. Er wordt gebruik gemaakt van een 5-punts-schaal.

Per sample wordt het rekenkundig gemiddelde bepaald: de som van de toegekende punten van alle vragen per sample gedeeld door het aantal waarderingen (gebruikers). Dit gemiddelde cijfer wordt afgerond op twee cijfers achter de komma. Dit resulteert in een beoordeling per sample. Omwille van de objectiviteit wordt beoordeeld op het moment dat de beoordelaars nog geen kennis hebben van de prijzen. Ook zullen de beoordelaars de samples in een willekeurige volgorde beoordelen om zodoende zoveel mogelijk objectiviteit te waarborgen.

### Materialen

Ten behoeve van de gebruikerstest dient de Inschrijver, tegelijkertijd met de Inschrijving, kosteloos 11 pakketten aan te leveren met daarin:

- 1 stuks van het aangeboden Voorselectieapparaat inclusief de volle accu. Deze hoeft niet reeds over een aanwijzing te beschikken.
- 1 stuks oplader;
- 100 stuks bijbehorende mondstukken;
- 1 stuks van de aangeboden Beschermhoes;
- De beknopte, geplastificeerde gebruikershandleiding en de uitgebreide handleiding als omschreven bij K-E12 "Handleiding" in § 2.2;
- 1 stuks van alle accessoires zoals door Inschrijver aangeboden in het prijzenblad.

(...)

### Beoordelingsmethodiek K-C1

In de gebruikerstest wordt door de gebruikers op individuele basis elk sample (Voorselectieapparaat met bijbehorende producten) getest. De gebruikerstest bestaat uit een tiental vragen. Elke vraag wordt beoordeeld op een 5-punts-schaal, zie hieronder.

Gemiddelde waardering	Score
Goed	5
Voldoende	4
Neutraal	3
Onvoldoende	2
Slecht	1

Voor het berekenen van de behaalde score van het sample (Voorselectieapparaat en bijbehorende producten), worden de volgende stappen gezet:

1. Berekening van het gemiddelde per beoordelaar: per beoordelaar worden de scores per vraag bij elkaar opgeteld en gedeeld door het aantal vragen. Zo krijgen we de gemiddelde score van het Voorselectieapparaat per beoordelaar. De scores worden afgerond op twee decimalen.
2. Daarna wordt het totale gemiddelde per Voorselectieapparaat berekend: de som van de gemiddelde scores uit stap 1, van alle beoordelaars, gedeeld door het aantal waarderingen (beoordelaars). De totale score wordt afgerond tot twee decimalen.
3. De totale score wordt omgezet naar de te behalen punten (zie tabel). De formule voor de berekening daarvan is:  $(\text{Score} - 3) / 2 \times 90$  voor het Voorselectieapparaat.

Score	Aantal punten Voorselectieapparaat
5	90
4	45
3	0
2	Terzijde leggen
1	Terzijde leggen

Dit resulteert in een score van de gebruikersbeoordeling van het sample.

#### **4. UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN**

(...)

#### **4.3 Bewijsstukken voor de Geschiktheidseisen**

##### **4.3.1 Referenties**

U wordt verzocht één referentie op te geven per onderstaande kerncompetentie. In het geval een referentie voldoet aan meerdere kerncompetenties, mag deze voor de toepasselijke kerncompetenties worden opgegeven.

De kerncompetenties zijn:

- (...)
- Het kunnen verzorgen van benodigde instructie c.q. opleiding van medewerkers van een overheid (super users) door de leverancier;

Elke Inschrijver dient minimaal één referentie per kerncompetentie toe te voegen waaruit blijkt dat hij over voldoende ervaring beschikt met betrekking tot de desbetreffende kerncompetentie.'

- 1.3. In Bijlage G is het volgende formulier opgenomen (gewijzigde versie die bij de eerste Nota van Inlichtingen is gevoegd):

**SCOREFORMULIER GEBRUIKERSTEST**

Wij vragen u onderstaande 10 vragen met een rapportcijfer te beoordelen. Waarbij de volgende gradaties gelden

- 1 = Slecht
- 2 = Onvoldoende
- 3 = Neutraal
- 4 = Voldoende
- 5 = Goed

Voorselectieapparaat Merk: .....  
 Voorselectieapparaat Type : .....  
 Naam tester: .....  
 Personeelsnummer tester: .....  
 Regionale Eenheid: .....  
 Datum: .....  
 Plaats: .....

Eis nummer	Eis Omschrijving	No	Vraag	Score	To
K-E5	<b>Handzaam</b> Het Voorselectieapparaat dient met één hand aangeboden te kunnen worden aan de tot staande gehouden persoon, zodanig dat de andere hand vrij blijft. Het Voorselectieapparaat dient zowel door links- als voor rechtshandigen te hanteren zijn.	1	Welk cijfer geeft u de handzaamheid, zoals opgenomen in de eis?		
K-E14	<b>Verwisselen mondstukken</b> De verpakking dient gebruiksvriendelijk en eenvoudig te verwijderen te zijn, zonder daarbij in contact te komen met het mondstuk. Het verwisselen van de mondstukken dient eenvoudig en hygiënisch te kunnen plaatsvinden.	2	Welk cijfer geeft u het gemak waarop u de mondstukken op het Voorselectieapparaat kunt bevestigen en kunt verwisselen kijkend naar hygiëne en gemak.		
K-E12	<b>Handleiding</b> Bij elk geleverd Voorselectieapparaat dient een beknopte, overzichtelijke, Nederlandstalige gebruikershandleiding geleverd te worden van maximaal 1 A4. Deze gebruikershandleiding dient geplastificeerd te zijn of op een andere wijze beschermd en dient duidelijk en overzichtelijk genoeg te zijn om het Voorselectieapparaat eenvoudig in werking te kunnen zetten. Tevens dient er bij elk Voorselectieapparaat een uitgebreide Nederlandstalige handleiding meegeleverd te worden waarin alle functionaliteiten en eenvoudige storingen, inclusief de manier waarop de storingen verholpen kunnen worden, omschreven staan.	3	Welk cijfer geeft u de handleiding, zoals opgenomen in de eis?		
K-E10	<b>Leesbaarheid display</b> De gegevens die weergegeven worden op het display dienen onder alle (weers)omstandigheden voor de bedienaar goed leesbaar te zijn.	4	Welk cijfer geeft u de leesbaarheid van de display onder verschillende (weers)omstandigheden? (Droog, nat, licht, donker, enz.)		
K-E11	<b>Stand-by</b> Als het Voorselectieapparaat niet wordt gebruikt dient het, in het kader van energiezuinigheid, na 4 minuten over te schakelen naar een stand-by-stand. Het Voorselectieapparaat dient maximaal 5 minuten in een stand-by-stand te kunnen blijven. Na maximaal 5 minuten stand-by dient het Voorselectieapparaat automatisch volledig uit te schakelen.	5	Welk cijfer geeft u het overschakelmoment van "aan" naar "stand-by" en van "stand-by" naar "uit"?		
K-E8	<b>Beschermhoes</b> De inschrijver dient een beschermhoes ter bescherming van het Voorselectieapparaat aan te bieden. Deze beschermhoes dient specifiek voor het betreffende Voorselectieapparaat geschikt te zijn en aan een riem bevestigd te kunnen worden. Het Voorselectieapparaat dient in de beschermhoes eenvoudig bereikbaar te zijn en op dezelfde wijze bedienbaar te zijn. De beschermhoezen dienen niet verwijderd te hoeven worden voor het uitvoeren van een Ademtest.	6	Welk cijfer geeft u de beschermhoes, m.b.t. eenvoudige bediening apparatuur indien de apparatuur in de beschermhoes zit?		
K-E4	<b>Tellerregistratie</b> De [bekeerde] dient het Voorselectieapparaat zelf uit te kunnen lezen op het aantal testen dat afgenomen is met het Voorselectieapparaat tijdens een controle of een dienst. Het Voorselectieapparaat dient minimaal over een geheugen te beschikken waarmee aan het einde van een controle of een dienst het aantal tests kan worden opgevraagd. Het uitlezen van het apparaat dient op een eenvoudige en gebruiksvriendelijke wijze plaats te vinden. Daarbij moet het geheugen door middel van een reset functie weer op 0 gezet kunnen worden. Het geheugen moet voldoende zijn voor het opslaan van minimaal 500 tests. Voor het uitlezen van de Voorselectieapparatuur is geen software, computer of ander attribuut (kabels) nodig. Het apparaat dient zelfstandig de opgave van het aantal tests te kunnen doen.	7	Welk cijfer geeft u de tellerregistratie van het apparaat en de uitleesbaarheid zoals hiernaast weergegeven?		
K-E9	<b>Blaasduur indicatie</b> De indicatie (signaal) van de blaasduur is akoestisch (hoorbaar).	8	Welk cijfer geeft u de hoorbaarheid van het akoestisch signaal?		
K-E13	<b>Verpakking</b> De verpakking dient aan de volgende eisen te voldoen: • De informatie op de verpakking dient tenminste in de Nederlandse taal te zijn weergegeven. • Een leesbare openingsinstructie op de verpakking, zonder opening van de verpakking Op de verpakking van het Voorselectieapparaat of op het Voorselectieapparaat dient te zijn aangebracht: • Merk en type. • De bewaar (opslag) eisen, gebruikerstemperatuur, openingsinstructie, • Relevante informatie tot het verkrijgen van een juiste uitslag	9	Welk cijfer geeft u de informatie op de verpakking, zoals opgenomen in deze eis.		
K-E18	<b>Lader</b> Het oplaadapparaat ten behoeve van de accu of de oplaadbare batterij beschikt over snel-laadcapaciteit met bescherming tegen overlading. Maximale laadtijd: 8 uur. Indien meer dan 8 uur: geen punten.	10	Hoe ervaart u het gebruik van de lader en welk cijfer geeft u daar aan? Blijv. de handeling van de lader in de oplader aanbrengen, is er een LED-aanduiding voor het opladen, zit het voorselectieapparaat stevig in de oplader, ....?		

1.4. In de eerste Nota van Inlichtingen van 15 mei 2017 zijn, onder meer, de volgende vragen en antwoorden opgenomen:

1.4.1. Vraag 36 (betreffende Bijlage G Scoreformulier gebruikerstest: algemeen, zie 1.3 hiervoor): 'In de door u genoemde scoreblad, heeft de gebruikerstest een grote invloed op de uitslag. De door u gestelde beoordelingsmethode is een toetsing van gestelde eisen. U heeft deze eisen reeds gesteld om de apparaten te selecteren. Aan de hand van de door de u gestelde vragen is er veel ruimte voor interpretatie voor zowel "tester" als fabrikant. Hoe zorgt u voor een objectieve beoordeling?'

Antwoord: 'De eisen zijn de minimale eisen waaraan de apparaten moeten voldoen.

Daarnaast worden de apparaten in elke eenheid getest door meerdere Gebruikers op de gebruikerservaring. Daar kunnen cijfers voor gegeven worden. Deze cijfers kunt u vinden in de Inschrijvingsleidraad en in het scoreformulier van de Gebruikerstest. In een aparte bijlage bij deze Nota van inlichtingen is een toelichting gegeven op de cijfers. Door het laten testen door een groot aantal Gebruikers is de Objectiviteit gewaarborgd.

De samples zullen ieder afzonderlijk worden beoordeeld. Per sample wordt het rekenkundig gemiddelde bepaald: de som van de toegekende punten van alle vragen per sample gedeeld door het aantal waarderingen (gebruikers). Dit gemiddelde cijfer wordt afgerond op twee cijfers achter de komma. Dit resulteert in een beoordeling per sample.

Omwille van de objectiviteit wordt beoordeeld op het moment dat de beoordelaars nog geen kennis hebben van de prijzen. Ook zullen de beoordelaars de samples in een willekeurige volgorde beoordelen om zodoende zoveel mogelijk objectiviteit te waarborgen. (Zie pag. 35 van de leidraad). Dit geldt voor alle vragen betreffende Bijlage G die hieronder volgen.

Bijlage NvI, toelichting op de beoordelingscijfers (18 Kb)'

1.4.2. Vraag 37 (betreffende Bijlage G Scoreformulier gebruikerstest: algemeen, zie 1.3 hiervoor): 'In de door u genoemde scoreblad, heeft de gebruikerstest een grote invloed op de uitslag. De door u gestelde beoordelingsmethode is een toetsing van gestelde eisen. U heeft deze eisen reeds gesteld om de apparaten te selecteren. Aan de hand van de door de u gestelde vragen is er veel ruimte voor interpretatie voor zowel "tester" als fabrikant. Wat zorgt voor een betere beoordeling bij de verschillende vragen?'

Antwoord: 'Welke beoordeling wordt toegekend is geheel aan het professionele oordeel van de desbetreffende gebruikers. De eisen zijn de minimale eisen waaraan de apparaten moeten voldoen.

Daarnaast worden de apparaten in elke eenheid getest door meerdere Gebruikers op de gebruikerservaring. Daar kunnen cijfers voor gegeven worden. Deze cijfers kunt u vinden in de Inschrijvingsleidraad en in het scoreformulier van de Gebruikerstest. In een aparte bijlage bij deze Nota van inlichtingen is een toelichting gegeven op de cijfers. Door het laten testen door een groot aantal Gebruikers is de Objectiviteit gewaarborgd.

De samples zullen ieder afzonderlijk worden beoordeeld. Per sample wordt het rekenkundig gemiddelde bepaald: de som van de toegekende punten van alle vragen per sample gedeeld door het aantal waarderingen (gebruikers). Dit gemiddelde cijfer wordt afgerond op twee cijfers achter de komma. Dit resulteert in een beoordeling per sample.

Omwille van de objectiviteit wordt beoordeeld op het moment dat de beoordelaars nog geen kennis hebben van de prijzen. Ook zullen de beoordelaars de

samples in een willekeurige volgorde beoordelen om zodoende zoveel mogelijk objectiviteit te waarborgen. (Zie pag. 35 van de leidraad). Dit geldt voor alle vragen betreffende Bijlage G die hieronder volgen.

Bijlage NvI, toelichting op de beoordelingscijfers (18 Kb)'

- 1.4.3. Vraag 38 (betreffende Bijlage G Scoreformulier gebruikerstest: K-E5, zie 1.3 hiervoor): 'Op welke facetten toetst u de handzaamheid?'

Antwoord: 'Het Voorselectieapparaat dient met één hand aangeboden te kunnen worden aan de tot staande gehouden persoon, zodanig dat de andere hand vrij blijft. Welke beoordeling wordt toegekend is geheel aan het professionele oordeel van de desbetreffende gebruikers. Het Voorselectieapparaat dient zowel door links als voor rechtshandigen te hanteren zijn.'

- 1.4.4. Vraag 39 (betreffende Bijlage G Scoreformulier gebruikerstest: K-E14, zie 1.3 hiervoor): 'wat is voor u aanleiding om een betere score te geven?'

Antwoord: 'Het gaat om de eenvoud waarop de mondstukken op het voorselectieapparaat kunnen worden bevestigd en kunnen worden verwisseld, zonder ze daarbij aan te raken, kijkend naar hygiëne en eenvoud. Welke beoordeling wordt toegekend is geheel aan het professionele oordeel van de desbetreffende gebruikers.'

- 1.4.5. Vraag 44 (betreffende Bijlage G Scoreformulier gebruikerstest: K-E9, zie 1.3 hiervoor): 'wat bedoelt u met hoorbaarheid?'

Antwoord: 'De bedienaar en de gebruiker moeten het signaal tijdens het gebruik kunnen horen. Welke beoordeling wordt toegekend is geheel aan het professionele oordeel van de desbetreffende gebruikers.'

- 1.5. In de tweede Nota van Inlichtingen van 24 mei 2017 is onder meer het volgende opgenomen:

'Er zijn bij [Beklaagde] nog twee nagekomen vragen binnengekomen. [Beklaagde] heeft besloten deze vragen alsnog te beantwoorden en dit middels een bericht via de berichtenmodule in Commercehub aan iedereen die zich voor deze aanbesteding heeft aangemeld te verzenden. De antwoorden op de vragen bevatten wezenlijke informatie over de aanbesteding.

(...)

vragen over antwoord 36. NvI:

Om te zorgen dat we continu ons producten en dienstverlening kunnen verbeteren, hechten wij ook veel waarden aan de individuele mening van de gebruiker. Dit zorgt ervoor dat we na afloop van dit contract een nog beter product kunnen leveren. Graag zien we (uiteraard anoniem gemaakt) onze scoreformulier in. Bent u bereid onze eigen resultaten toe te voegen aan het gunningsbesluit?

Antwoord: Nee, wij zullen niet het scoreformulier, geanonimiseerd, ter beschikking stellen of in laten zien. Iedere Inschrijver ontvangt, per brief, een toelichting op de resultaten. Dit doen wij zo compleet mogelijk. Dat wil zeggen dat elke score lager dan het maximum wordt toegelicht met een motivatie, waarvoor ook de individuele meningen van de deelnemers aan de gebruikerstest zullen worden gebruikt.'

- 1.6. In een e-mail van 7 juni 2017 heeft beklagde onder meer het volgende opgenomen:

`(...)

Nagekomen Vraag 2:

In paragraaf 6.7.3 geeft u aan dat de beantwoording geen bedrijfslogo's of bedrijfsnamen mag bevatten. Er wordt echter nergens een zodanige vraag gesteld, dat daarbij een logo of bedrijfsnaam kan worden opgenomen. Wij nemen aan dat het niet noodzakelijk zal zijn om in de handleiding, op de verpakking of in de testrapporten de merknamen of logo's af te plakken. Is deze veronderstelling correct?

Antwoord op nagekomen Vraag 2:

Paragraaf 6.7.3 vervalt en is voor deze aanbesteding niet van toepassing. Het onthouden van bedrijfslogo's en bedrijfsnamen is bedoeld om de toetsers niet te beïnvloeden maar kan in dit geval achterwege blijven.'

- 1.7. In de zesde Nota van Inlichtingen van 7 juli 2017 is onder meer het volgende opgenomen:

`(...)

Vraag:

In de inschrijvingsleidraad en in bijlage D wordt er beide over het verwisselbare mondstuk gesproken. Echter wat wij ons niet kunnen indenken, is dat de politie niet de eis stelt voor een mondstuk met terugslagklep. Een terugslagklep voorkomt dat mensen kunnen gaan zuigen aan het apparaat tijdens een meting. Hiermee kunnen bacteriën niet worden opgenomen door de persoon die de test ondergaat en wordt contaminatie en verspreiding van ziektes voorkomen. Kunt u ons aangeven waarom de politie dit niet als eis heeft?

Antwoord:

De Politie heeft de eisen aan de mondstukken zodanig opgesteld, dat er zoveel mogelijk marktwerking is. Indien we de eis zoals door u voorgesteld zouden aanpassen, lopen we het risico dat we een (1) of enkele partijen een concurrerend voordeel geven. We handhaven dus de eisen zoals in de aanbestedingsstukken zijn aangegeven.

Bovendien worden de mondstukken na elke blaastest vervangen door een schoon exemplaar.'

- 1.8. Klager heeft een inschrijving ingediend.
- 1.9. In de verkorte gebruikersinstructie van het product van klager is, onder meer, het volgende opgenomen.

`(...)

#### **Stap 4**

[Illustratie niet opgenomen, *Commissie*]

Start de meting. De persoon dient te blazen zonder onderbrekingen totdat de akoestische toon stopt.

(...)'

- 1.10. In de uitgebreide gebruiksaanwijzing van het product van klager is, onder meer, het volgende opgenomen.

'(...)

## **6. Het uitvoeren van een meting**

(...)

### **6.2 Meetmethodes**

(...)

#### **6.2.1 Actieve modus AM**

(...)

#### **Test procedure:**

(...)

#### **Stap 4. Start de meting**

De persoon dient constant te blazen door het mondstuk zonder onderbrekingen. Een voldoende luchtstroming wordt aangegeven met een akoestische toon.

[Illustratie niet opgenomen, *Commissie*]

Tijdens de test verschijnt er op het scherm "TEST" en knippert.

De alcoholmeting is succesvol wanneer de blaasvolume en blaastijd zijn bereikt, de akoestische toon stopt.

(...)'

- 1.11. Op 25 oktober 2017 heeft beklaagde de mededeling van de gunningsbeslissing aan klager verzonden:

'Bedankt voor uw geleverde inspanning aan de Europese aanbesteding Voorselectieapparatuur. Ondanks uw inspanning gunt [Beklaagde] deze Opdracht **niet** aan uw organisatie.

[Beklaagde] is voornemens om de Opdracht te gunnen aan [X].

In onderstaande tabel vindt u een overzicht van de rangorde op de prijs per kwaliteitspunt van uw Inschrijving en van de winnende Inschrijving. U bent als tweede geëindigd. Dit betekent dat uw Inschrijving niet voor Gunning in aanmerking komt. Een toelichting op uw scores vindt u in de bijlage 1 van deze brief.

	Score [X]	Score [Klager]
Prijs per kwaliteitspunt	€ (...)	€ (...)
Rangorde	1	2

Na de berekening van de prijs per kwaliteitspunt (totaalprijs Inschrijving / totaal behaalde punten kwalitatieve Gunningscriteria) had uw Inschrijving een hogere prijs per kwaliteitspunt dan de winnende Inschrijving en daarmee niet de beste prijs-/kwaliteitsverhouding. Zie ook bijlage 1.

## Contact

Als u een afspraak wenst te maken voor een toelichting of als u het niet eens bent met deze beslissing kunt u contact opnemen met [A] via de berichtenmodule van Commerce-Hub. De officiële bezwaarprocedure vindt u in bijlage 2 van deze brief.

Wij zien uw organisatie graag terug bij een volgende aanbesteding.

## Bijlage 1: Motivering

De gebruikerstest van het [door u aangeboden apparaat] gaf een gemiddelde score van (...). Na omrekening naar het aantal punten [Voetnoot: Formule:  $(Score - 3) / 2 * 90$ , Commissie] voor het subgunningscriterium K-C1 is dat (...) punten.

U heeft (...) aantal jaren Garantie gegeven en daardoor (...) punten gescoord, evenals de winnende Inschrijving.

Bij elkaar opgeteld is dat (...) punten.

De beoordeling is op basis van het uitgangspunt dat de door de Inschrijver ingediende inschrijfsom wordt gedeeld door het aantal behaalde punten bij het Gunningscriterium Kwaliteit. Hierdoor wordt de Prijs per kwaliteitspunt berekend.

De door u opgegeven inschrijvingsprijs is:€ (...). Daarmee is uw prijs per kwaliteitspunt: € (...).

Door de gebruikersgroep is [uw product] in grote lijnen als volgt ervaren en is men zodoende tot de genoemde score gekomen:

- De mondstukken zijn niet gemakkelijk door de verpakking te drukken, c.q. open te maken.
- Er moet hard en veel geblazen worden voordat het signaal gaat.
- De beschermhoes is onhandig en de bevestiging aan de riem is niet goed. Als je ergens achter blijft haken, gaat de bevestiging gauw los.
- Op de verpakking staat alleen het merk vermeld. Geen openingsinstructies of bewaar- ( opslag-) eisen.
- Bij de teller registratie wordt een totaal teller gemist.

+ Het display is goed leesbaar.

+ De stand-by stand en uitschakeling gaan op de aangegeven tijden.

+ Het apparaat ligt lekker in de hand.

+ Het geheugen is gemakkelijk te resetten en de bediening is prima.

De winnaar heeft beter gescoord doordat de beoordelingsgroep het als een snel apparaat heeft beoordeeld dat snel en hoorbaar een blaasduur indicatie geeft. Het apparaat heeft een groot, goed leesbaar scherm waarbij het testnummer in het hoofdmenu staat.

De beschermhoes past aan de koppel en is "hufferproof".

(...)'

1.12. Op 2 november 2017 heeft klager de volgende klacht ingediend bij beklagde:

'Middels deze brief willen wij een klacht indienen over de aanbestedingsprocedure van de Europese Aanbesteding [...]. Op 25 oktober 2017 hebben wij de voorlopige gunningsbeslissing mogen ontvangen van deze aanbesteding. Naar aanleiding van deze brief luid onze klacht: **De motivatie voor de gunning, welke wordt**

**beschreven in de brief van 25 oktober jl, is in onze ogen geen objectieve beoordeling geweest.** Hieronder zullen wij toelichten waarom. Deze punten willen wij ook graag bespreken in ons gesprek as. 6 november 2017 (...), waar wij een gesprek hebben met de heer [A].

*'Er moet hard en veel geblazen worden, voordat het signaal klinkt'*

In deze opmerking kunnen wij ons niet vinden. In de EN15964 wordt het blaasvolume, 1.2l, en de maximale tegendruk tot in detail beschreven. [Ons product] voldoet aan deze eis. Dat een persoon het idee heeft dat hij hard moet blazen, is een gevoel dat met geen enkele feiten kan worden gemotiveerd. Net als bij iedere ander voorselectieapparaat is het blaasvolume en tegendruk gelijk. Mocht dit toch anders zijn, dan is de vraag waar wordt dit mee vergeleken. Het is dan ook niet om dit onderdeel door de gebruiker te beoordelen, maar bij de technische test.

Tevens roept dit een andere vraag bij ons op. Is er door [Beklaagde] gecontroleerd dat alle apparaten die zijn ingeleverd door alle inschrijvers voor de gebruikerstest dat deze voldoen aan de voorgeschreven technische eisen en instellingen? Kan het zo zijn dat de instellingen van eventuele andere inschrijvers anders zijn?

*'De beschermhoes is onhandig en de bevestiging aan de riem is niet goed. Als je ergens achterblijft haken, gaat de bevestiging gauw los.'* Even later wordt er in de brief geschreven: *'De beschermhoes past aan de koppel en is "hufterproof".'*

Onze beschermhoes past aan de koppel. Wanneer [Beklaagde] een voorkeur heeft hoe deze bevestigd moet zijn en waar deze aan moet voldoen, had [Beklaagde] deze moeten specificeren. Wanneer er objectief wordt beoordeeld tijdens een gebruikerstest, zonder dat er vergeleken wordt met andere inschrijvingen, dan voldoen wij aan deze eis. "Hufterproof" is geen eis.

*'Op de verpakking staat alleen het merk vermeld. Geen openingsinstructies of bewaar- (opslag-) eisen.'*

Over deze eis (KE-13) is een vraag gesteld, welke is gepubliceerd in de eerste Nota van Inlichtingen. Hierbij wordt duidelijk aangegeven dat deze eis draait om de verzendverpakking, niet om het koffertje. Deze eis is dan ook verkeerd beoordeeld door de gebruiker van de gebruikerstest.

*'Bij de teller registratie wordt een totaal teller gemist.'*

Ons apparaat (...) beschikt wel degelijk over een totaal teller. Wanneer deze niet is gevonden, is de gebruiksaanwijzing niet gelezen en dus onjuist beoordeeld.

**Wij willen u verzoeken om ons de ingevulde gebruikerstesten te mogen inzien.**

Wanneer wij deze punten naast elkaar leggen, zijn er in de gebruikerstest fouten gemaakt en is er niet juist gehandeld. Er is uit de brief met gunningsbeslissing gebleken dat er beoordeeld is op punten welke niet in de eisen van de aanbesteding zijn beschreven.

**Wij willen dan ook u verzoeken de gebruikerstest te herzien.**

Tevens horen wij graag van u, hoe er wordt gewaarborgd dat de gebruikerstest juist, volledig en objectief wordt uitgevoerd. Kan het zo zijn dat de gebruikers

van de gebruikerstest gewend of bekend zijn met het apparaat van de winnaar [X], waardoor alles gemakkelijker wordt ervaren tijdens de gebruikerstest en dit resulteert in een hogere beoordeling?

Verschillende eisen bieden ruimte voor verschillende interpretaties. Dit houdt in dat eenieder de eis anders kan opvatten. Hierdoor kan de beoordeling negatief worden beïnvloedt voor een inschrijver. Over eisen horen geen discussies te ontstaan en dan ook duidelijk gespecificeerd te worden naar de inschrijver, zodat een iedere inschrijver hieraan met gelijke kansen kan voldoen.

**Wij verzoeken u dan ook de voorlopige gunningsbeslissing op te schorten en onze klacht in behandeling te nemen.**

Tevens zijn wij voornemens onze klacht voor te leggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts, om uit te laten zoeken of deze aanbesteding wel juist is verlopen.'

1.13. Op 14 november 2017 heeft beklagde de volgende brief aan klager verzonden:

'Wij hebben uw klacht d.d. 8 november 2017 inzake voornoemde aanbesteding in goede orde ontvangen.

**Ontvankelijkheid, volledigheid en behandeling**

Wij zijn van oordeel dat uw klacht ontvankelijk en volledig is en hebben uw klacht daarom in behandeling genomen. Gelet op de naderende sluitingsdatum voor het indienen van bezwaren, hebben wij alles in het werk gesteld om een reactie op uw klacht toe te sturen uiterlijk op dinsdag 14 november. Dit ondanks de termijn van 14 dagen die hier normaal gesproken voor staat.

**Uw klacht**

De gunningsbeslissing betreffende de aanbesteding voorselectieapparatuur (...) zou gebaseerd zijn op een niet objectieve beoordeling van de gebruikerstest.

U vraagt de uitkomst van de gebruikerstest te herzien en wanneer nodig deze opnieuw uit te voeren of wanneer dit niet mogelijk is de aanbesteding te herzien.

**Bevindingen klachtenbehandelteam van [Beklaagde]**

Het klachtenbehandelteam heeft onderzocht in hoeverre de gebruikerstest objectief is uitgevoerd. Daartoe zijn alle relevante aanbestedingsdocumenten beoordeeld en is met een aantal direct betrokken medewerkers gesproken. Het volgende is door het klachtenbehandelteam vastgesteld:

- In de inschrijvingsleidraad is de gebruikerstest goed en volledig beschreven. De vragen in de Nota's van Inlichtingen zijn op een correcte wijze beantwoord. Het klachtenbehandelteam heeft vastgesteld dat de gebruikerstest in de inschrijvingsleidraad en de Nota's van inlichtingen voldoende objectief beschreven is.
- Het klachtenbehandelteam heeft niet met volledige zekerheid vast kunnen stellen dat tijdens de gebruikerstest alle testen exact in lijn met hetgeen hierover bepaald is in de inschrijvingsleidraad, zijn uitgevoerd. Het klachtenbehandelteam heeft vastgesteld dat hierdoor op enkele onderdelen in de gebruikerstest door sommige testers onjuiste scores kunnen zijn toegekend.

**Oordeel klachtenbehandelteam**

Naar de mening van het klachtenbehandelteam heeft de aanbestedende dienst de in de inschrijvingsleidraad beschreven procedure met betrekking tot de gebrui-

kerstest onvoldoende zorgvuldig uitgevoerd. Daarom verklaart het klachtenbehandelteam uw klacht gegrond.

Dit heeft tot gevolg dat de gebruikerstest opnieuw conform het gestelde in de inschrijvingsleidraad wordt uitgevoerd en dat de voorlopige gunning wordt ingetrokken.

In aanvulling hierop adviseert het klachtenbehandelteam de aanbestedende dienst minimaal 25 gebruikers uit te nodigen voor de opnieuw uit te voeren gebruikerstest die niet bij de eerder uitgevoerde gebruikerstest betrokken zijn geweest.

#### **Chief Procurement Officer**

Ik heb kennis genomen van het oordeel van het klachtenbehandelteam en neem de door hen uitgebrachte adviezen over. U zult via het projectteam van de aanbesteding worden geïnformeerd over het verdere verloop van de aanbesteding.'

1.14. Op 16 november 2017 heeft beklagde een brief aan klager verzonden waarin zij, naar aanleiding van het advies van het klachtenmeldpunt, de gunningsbeslissing van 25 oktober 2017 (zie 1.11 hiervoor) intrekt en mededeelt dat zij de gebruikerstest op een zo kort mogelijke termijn over zal doen. Zij voegt daaraan toe dat de technische test wel gehandhaafd blijft.

1.15. Op 22 december 2017 heeft beklagde de volgende brief aan klager verzonden:

'Bij brief van 16 november 2017 [zie 1.14 hiervoor, Commissie] hebben wij u ons besluit kenbaar gemaakt om de Gebruikerstest opnieuw te doen en u medegedeeld dat de resultaten van de Technische test gehandhaafd blijven. Tegen dit besluit konden inschrijvers die het daar niet mee eens waren bezwaar maken. Die termijn is inmiddels ongebruikt verstreken. Dat betekent dat alle inschrijvers met dit besluit hebben ingestemd en de Gebruikerstest derhalve opnieuw zal worden uitgevoerd.

(...)

Vervolgens worden 10 van de 11 door u ingeleverde apparaten aan de nieuwe Gebruikerstest onderworpen. Dit zal naar verwachting medio februari 2018 gebeuren. Daartoe zal een nieuw Gebruikersteam worden samengesteld die de Gebruikerstest vervolgens conform hoofdstuk 3 Inschrijversleidraad zal uitvoeren. Voor de duidelijkheid: ook dit gebruikersteam zal niet op de hoogte zijn van de ingediende prijzen.

Op basis van de uitkomst zal de rangorde worden vastgesteld en bekend worden gemaakt wie de voorlopig gegunde inschrijver is. Tegen deze voorlopige gunningsbeslissing zal uiteraard conform par. 5.8 Inschrijvingsleidraad de mogelijkheid openstaan om een kort geding aanhangig te maken binnen de gegeven termijn.

(...)'

1.16. Klager heeft apparatuur ingeleverd voor de nieuwe gebruikerstest zoals door beklagde aangekondigd in haar brief van 22 december 2017 (zie 1.15 hiervoor).

1.17. Op 5 februari 2018 heeft beklagde een tweede gebruikerstest gehouden.

1.18. Op 12 februari 2018 heeft beklagde de (tweede) mededeling van de gunningsbeslissing aan klager verzonden:

'Bedankt voor uw geleverde inspanning aan de Europese aanbesteding Voorselectieapparatuur en aan de tweede gebruikerstest. Ondanks uw inspanning gunt [Beklaagde] deze Opdracht **niet** aan uw organisatie.

[Beklaagde] is voornemens om de Opdracht te gunnen aan [X].

Op 5 februari 2018 heeft [Beklaagde] een tweede gebruikerstest gehouden waar 32 beoordelaars, op een centrale plek in Nederland, de ingeleverde samples hebben beoordeeld. De beoordelaars waren vertegenwoordigers van alle eenheden van [Beklaagde].

In onderstaande tabel vindt u een overzicht van de rangorde op de prijs per kwaliteitspunt van uw Inschrijving en van de winnende Inschrijving. U bent als tweede geëindigd. Dit betekent dat uw Inschrijving niet voor Gunning in aanmerking komt. Een toelichting op uw scores van de gebruikerstest vindt u in bijlage 1 van deze brief. De scores van de winnende Inschrijving worden niet gegeven, omdat dat commerciële bedrijfsgevoelige informatie is.

	Score [X]	Score [Klager]
Prijs per kwaliteitspunt	€ (...)	€ (...)
Rangorde	1	2

Na de berekening van de prijs per kwaliteitspunt (totaalprijs Inschrijving / totaal behaalde punten kwalitatieve Gunningscriteria) had uw Inschrijving een hogere prijs per kwaliteitspunt dan de winnende Inschrijving en daarmee niet de beste prijs-/kwaliteitsverhouding. Zie ook bijlage 1.

(...)

### **Bijlage 1: Motivering**

De gebruikerstest van het door u aangeboden apparaat (...) gaf een gemiddelde score van (...). Na omrekening naar het aantal punten voor het subgunningscriterium K-C1 is dat (...) punten.

U heeft (...) aantal jaren Garantie gegeven en daardoor (...) punten gescoord, evenals de winnende Inschrijving.

Dit levert een totaal op van (...) punten.

De beoordeling is op basis van het uitgangspunt dat de door de Inschrijver ingediende inschrijfsom wordt gedeeld door het aantal behaalde punten bij het Gunningscriterium Kwaliteit. Hierdoor wordt de Prijs per kwaliteitspunt berekend.

De door u opgegeven inschrijvingsprijs is: € (...). Daarmee is uw prijs per kwaliteitspunt: € (...).

In de gebruikerstest is [uw product door de beoordelaars] in grote lijnen als volgt ervaren en is men zodoende tot de genoemde score gekomen:

- K-E4 Tellerregistratie. Gemiddelde score: (...).  
Het aantal testen is goed te vinden, echter de resetfunctie van de tellerregistratie is lastig. Met de handleiding erbij is het wel te vinden, maar er moeten veel handelingen worden verricht om te kunnen resetten. Bij de winnende Inschrijving werd de resetfunctie door de beoordelaars als prettiger ervaren en daarom heeft u een mindere score dan de winnaar.
- K-E5 Handzaam. Gemiddelde score: (...).

Het apparaat is licht en ligt prettig in de hand. Voor het wisselen van het blaaspijpje heb je echter twee handen nodig (zie K-E14). Hierdoor moet het apparaat even worden weggelegd. Bij het winnende apparaat gaat dit op een betere, hygiënische wijze en daarom heeft u een mindere score dan de winnaar.

- K-E8 Beschermhoes. Gemiddelde score: (...).  
Het materiaal van het hoesje biedt weinig bescherming voor het apparaat, vooral als het apparaat valt. De bevestiging aan de riem laat gemakkelijk los. Het apparaat is lastig in het hoesje te krijgen. U scoort hierdoor lager dan de winnaar, omdat de beoordelaars de betreffende beschermhoes steviger vinden en deze goed aan de koppel blijft zitten.
- K-E9 Blaasduurindicatie: Gemiddelde score: (...).  
De blaasduurindicatie: Als er geblazen wordt is er een harde piepton hoorbaar. Het signaal voor het resultaat wordt hierdoor soms gemist. U scoort hier lager dan de winnaar omdat de beoordelaars de blaasduurindicatie van het winnende apparaat beter kunnen horen.
- K-E10 Leesbaarheid display. Gemiddelde score: (...).  
Het display is goed leesbaar maar de letters, cijfers en symbolen zijn aan de kleine kant. De donkere display maakt de leesbaarheid in het donker minder.  
Dat hebben de beoordelaars bij het winnende apparaat niet zo ervaren. De letters, cijfers en symbolen zijn groter en dus beter leesbaar.
- K-E11 Stand-by. Gemiddelde score: (...).  
Alle beoordelaars hebben het overschakelmoment naar stand-by en vervolgens naar "uit" als prima beoordeeld, evenals bij de winnaar.
- K-E12 Handleiding. Gemiddelde score: (...).  
De handleiding is overzichtelijk. Door het kleine lettertype (op A5) is het moeilijk te lezen. De beoordelaars vonden de handleiding van de winnaar (op A4) beter te lezen door een groter lettertype. Daardoor heeft u een lagere score dan de winnaar.
- K-E13 Verpakking. Gemiddelde score: (...).  
De instructies op de verpakking staan in symbolen. Deze worden soms niet begrepen en dus onduidelijk gevonden. De papieren sticker is onoverzichtelijk. De tekst is in een te klein lettertype weergegeven. U heeft een iets lagere score dan de winnaar, omdat de beoordelaars de informatie op de verpakking van de winnende Inschrijving wel overzichtelijk vonden.
- K-E14 Verwisselen van mondstukken. Gemiddelde score: (...).  
De mondstukken zijn lastig uit de verpakking te halen (door het plastic te drukken), waardoor twee handen nodig zijn (om het mondstuk uit de verpakking te halen) en contact met het mondstuk niet te voorkomen is. Dit is onhygiënisch en dus niet wenselijk. U scoort minder dan de winnaar, omdat die mondstukken wel met 1 hand konden worden gewisseld, zonder deze aan te raken.
- K-E18 Lader. Gemiddelde score: (...).  
De losse snoeren voor het opladen worden als storend ervaren en het is niet gebruiksvriendelijk. Ze kunnen gemakkelijk kwijtraken. Ook is in de handleiding lastig te vinden hoe het apparaat opgeladen moet worden. U scoort lager dan winnaar omdat daar minder handelingen nodig zijn.

Na de gebruikersbeoordeling is de score op het Gunningscriterium Kwaliteit als volgt:

Categorie	Criteria	Maximum te behalen punten	Aantal behaalde punten
Kwaliteit	K-C1: Gebruikersbeoordeling	90	(...)
	K-C2: Garantie	10	(...)

	<b>Totaal</b>	100	(...)
--	---------------	-----	-------

(...)'

- 1.19. Op 21 februari 2018 heeft er een gesprek plaatsgevonden tussen klager en beklagde.
- 1.20. Op 26 februari 2018 heeft klager opnieuw een klacht ingediend:

'Middels deze brief willen wij wederom een klacht indienen omtrent de aanbestedingsprocedure van de Europese aanbesteding [...]. Op 12 februari 2018 hebben wij een nieuwe voorlopige gunningsuitslag mogen ontvangen van deze aanbesteding. Dit is een tweede voorlopige gunningsuitslag, nadat de voorlopige gunningsuitslag van 25 oktober 2017 is ingetrokken. Zoals u en wij weten was de eerdere voorlopige gunningsuitslag ingetrokken, omdat de procedure van de gebruikerstest niet goed is uitgevoerd en deze opnieuw gedaan diende te worden.

Nu de gebruikerstest voor een tweede maal is uitgevoerd en er een nieuwe uitslag is, hebben wij moeten concluderen dat de gehele procedure rond de gebruikerstest wederom niet goed en eerlijk verlopen is. De gebruikerstest is wederom zeer subjectief en te veel onderhevig aan sentimenten. In deze brief zullen wij onze klachten rond de procedure van de aanbesteding verder uitlichten.

### **Onzorgvuldigheid bij uitvoering van gebruikerstest 2**

Naar aanleiding van gebruikerstest 1 hebben wij na de eerste voorlopige gunning moeten constateren dat de gebruikerstest niet zorgvuldig is uitgevoerd. Na een onderzoek door het klachtenmeldpunt is er een tweede gebruikerstest uitgevoerd, helaas hebben wij moeten constateren dat er wederom niet met de grootste zorgvuldigheid deze gebruikerstest is uitgevoerd. Deze constatering willen wij motiveren met de uitleg over de procedure die wij hebben gekregen tijdens ons gesprek over de toelichting van de voorlopige gunning, 21 februari jl.

Bij dit gesprek waren [A, B en C van beklagde] aanwezig.

Er is ons uitgelegd dat alle beoordelaars op dezelfde dag in verschillende groepen, maar toch individueel de gebruikerstest hebben uitgevoerd. Echter als men naast elkaar apparaten staat te testen, blijft dit onderhevig aan sentimenten. Een blik wisselen, even bij de ander kijken etc kan de beoordelaar al beïnvloeden.

Daarnaast blijft het voor ons onbegrijpelijk dat er in de inschrijvingsleidraad wordt gesproken over het trainen van superusers en dat er bij de gebruikerstest geen enkele training aan te pas komt. Er is geen leverancier of fabrikant aanwezig, die even kort uitleg kan geven over het apparaat. [Het product van X] is bij veel medewerkers van [Beklaagde] bekend en zal voor een aantal vanzelfsprekend zijn hoe deze werkt. [Het product van klager] is nieuw, en hierbij moet er gezocht worden naar functies etc, waardoor er automatisch een achterstand is voor ons. Door deze feiten is de objectiviteit niet gewaarborgd.

Wij willen u er op wijzen dat bij de aanbesteding voor alcoholtesters voor de politie in Oostenrijk de leveranciers/fabrikanten bij zowel het in elkaar zetten van de gebruikerstest en bij het uitvoeren aanwezig waren. Hierdoor zijn direct eventuele ongelijkheden uit de weg genomen.

## **Motivatie toekenning punten door de beoordelaars**

Bij de brief van de voorlopige gunningsuitslag van 12 februari jl. is er een bijlage 1 toegevoegd, waarin aangegeven wordt per vraag van de gebruikerstest wat de gemiddelde puntentoeckenning is en wat hier de motivatie voor geweest is. Wederom zijn er motivaties gegeven, waar wij als [Klager] ons niet kunnen vinden en wij de vraag stellen of dit wel over ons ingestuurde voorselectieapparaat gaat.

Ook wanneer wij onze eerste ingediende klacht over gebruikerstest 1 erbij pakken, bekruipt ons het gevoel dat de motivering bij de verschillende eisen zo is geschreven dat er alles aan gedaan is om onze vorige klacht te tackelen. De woordkeuze en beredenering van de motiveringen lijken sterk op de woordkeuze en beredenering uit onze eerste klacht.

### *K-E4 Tellerregistratie*

In de motivatie wordt er beschreven dat er veel handelingen verricht dienen te worden, maar dat het met de handleiding erbij wel lukt. Hieruit kunnen wij opmerken dat men moeite heeft moeten doen om een handleiding te lezen en vervolgens de tellerregistratie heeft kunnen uitvoeren. Het is toch niet meer dan logisch dat wanneer men een nieuw apparaat krijgt met zoveel functies, dat er een handleiding gelezen moet worden? Het is toch logisch dat niet alle functies zich vanzelf wijzen?

Daarnaast kost het welgeteld 3 keer een handeling, oftewel een knop indrukken, om de reset functie uit te voeren. Wij willen u vragen om te onderzoeken of dit daadwerkelijk meer handelingen zijn dan bij de andere inschrijvers. Dit is haast onmogelijk.

### *K-E5 Handzaam*

Bij de motivatie voor handzaamheid dienen wij beoordeeld te worden hoe het apparaat aan de testpersoon aangeboden kan worden en hoe het apparaat in de hand ligt. Echter wordt in de motivatie de eis K-E14 aangehaald en gezegd dat er twee handen nodig zijn voor het verwisselen van het mondstuk. De eis K-E5 gaat over het feit dat het apparaat aangeboden dient te worden met 1 hand aan de tot staande gehouden persoon wanneer deze begint met blazen. Ook wordt er gezegd dat ons apparaat ter zijde gelegd dient te worden tijdens het wisselen van het mondstuk. Dit is echter niet waar. Allereerst zit hiervoor een koord aan het apparaat, daarnaast is het met enige oefening zeer eenvoudig het mondstuk uit de verpakking te halen en te plaatsen op het apparaat, terwijl de gebruiker het apparaat in zijn of haar hand heeft.

Wij worden bij deze eis op twee verschillende eisen beoordeeld en hebben hierdoor volgens de motivering een lagere score. Het verwisselen van het mondstuk had alleen beoordeeld mogen worden bij de eis K-E14 en niet bij deze eis.

Op dit punt in de gebruikerstest zijn fouten gemaakt door de beoordelaars, door ons op een andere eis te beoordelen dan de gestelde eis.

### *K-E8 Beschermerhoes*

De eis voor de beschermhoes is in de inschrijvingsleidraad niet duidelijk gespecificeerd. Er zijn geen eisen gesteld vanuit welk materiaal dit diende te bestaan, op welke manier deze aan de koppelriem bevestigd diende te worden en dat deze een bepaalde mate van stevigheid diende te hebben.

In de gebruikerstest (bijlage G) wordt de eis beschreven en daarnaast duidelijk de vraag gesteld aan de beoordelaar: "Welk cijfer geeft u de beschermhoes, m.b.t. eenvoudige bediening apparatuur indien de apparatuur in de beschermhoes zit?"

In de motivering van deze eis wordt geschreven dat het hoesje weinig bescherming biedt, gemakkelijk van de riem loslaat en dat het apparaat lastig in het hoesje te krijgen is. Ook hebben wij een lagere score gekregen omdat de beschermhoes van de winnaar steviger is en goed aan de koppel blijft zitten. Deze motivatie wordt niet aan de beoordelaars gevraagd, er wordt duidelijk gevraagd wat voor cijfer de beoordelaars de beschermhoes geven met betrekking tot de eenvoudige bediening apparatuur indien de apparatuur in de beschermhoes zit.

Wij zijn wederom verkeerd beoordeeld op dit punt en kunnen concluderen dat de beoordelaars de gebruikerstest niet zorgvuldig hebben gelezen. Wij hebben hierdoor een lagere score toegekend gekregen, wat onrechtmatig is.

#### *K-E9 Blaasduurindicatie*

Bij de motivering van deze eis wordt er aangegeven dat er een signaal wordt gemist voor het resultaat. Wanneer de beoordelaar de verkorte en de uitgebreide handleiding heeft gelezen dan had hij of zij geweten dat er een akoestisch signaal klinkt tijdens het blazen en dat wanneer het volume bereikt is dat deze stopt en het resultaat wordt weergegeven. Er is dan ook geen signaal voor het resultaat en deze is ook niet geëist in de gehele aanbesteding.

Deze motivering van de gebruiker(s) is dan ook niet kloppend, daar het resultaat wordt weergegeven wanneer het akoestische signaal stopt. Er is wederom verkeerd beoordeeld!

#### *K-E10 Leesbaarheid display*

[Het product van klager] beschikt over een kleuren OLED scherm. Dit scherm heeft een zwarte achtergrond met witte letters waardoor het meest hoge contrast wordt behaald om de leesbaarheid onder alle omstandigheden uitermate hoog te houden. Dit in tegenstelling tot de apparaten van [X] en [Y]. Deze apparaten beschikken over een LCD scherm met verlichting. In de motivering wordt er aangegeven dat ons apparaat lastig leesbaar is in het donker. Wij kunnen ons hier niet in vinden. Daar ons scherm te vergelijken is met een smartphone (de dichtheid van de pixels en resolutie van het scherm zullen minder zijn dan de nieuwste smartphones) kunt u zich indenken dat ons scherm duidelijk leesbaar is in het donker net als in het daglicht en in het kunstlicht.

In onze ogen is wellicht ons apparaat verwisseld met een van de andere inschrijvers en wij verzoeken u hier dan ook nader onderzoek naar te doen!

#### *K-E12 Handleiding*

In de motivatie wordt er beschreven dat door het kleine lettertype de handleiding lastig te lezen is. Er van uitgaande dat een [medewerker van Beklaagde] een prima gezichtsvermogen heeft en dit eventueel waar nodig is gecorrigeerd heeft met hulpmiddelen, hebben onze handleidingen geen klein lettertype, maar een algemeen gebruikte font grootte. Wij lezen de motivatiebrief en lezen op meerdere punten een klein lettertype. Kan het zo zijn dat een van de [medewerkers van Beklaagde] zijn bril vergeten was?

En om enige vergelijking te maken, het lettertype in de handleidingen is niet kleiner dan de gunningsbrieven die wij ontvangen.

#### *K-E14 Verwisselen van het mondstuk*

Ons apparaat is door een geaccrediteerd laboratorium gecertificeerd conform de NEN norm EN-15964 voor de CE markering. Dit is verplicht in de Europese Unie om een alcoholtester zoals een voorselectie apparaat op de markt te brengen. Nu wordt er gemotiveerd dat bij het verwisselen van het mondstuk het onmogelijk is om niet in contact te komen met het mondstuk. Dit is eveneens getest door een professioneel laboratorium en wij hebben hier de test behaald, anders mag het apparaat immers niet de CE markering dragen. Hoe kan het zo zijn dat wij hier slecht op beoordeeld worden door een beoordelaar die niet professioneel is, terwijl het in een technische test al goed bevonden is. Op de verkorte handleiding wordt eveneens uitgelegd hoe het mondstuk op eenvoudige wijze verwisseld kan worden op een hygiënische wijze.

Ook zijn wij van mening dat wanneer de fabrikant/leverancier bij de gebruikers-test aanwezig had mogen zijn, zoals eerder vermeld, hierover uitleg had kunnen geven. Meerdere beoordelaars zullen in het verleden hebben gewerkt met een apparaat van [X] en hiermee al bekend zijn geweest. Zij hebben hierdoor dus voorkennis gehad met betrekking tot het verwisselen van het mondstuk en zullen hiermee meer geoefend geweest zijn. Ons apparaat en mondstukken zijn nieuw en met wat ervaring/oefening is het ook zeer eenvoudig het mondstuk te verwisselen.

#### **Algemene klachten over aanbesteding**

(...)

#### *Eerdere aanbestedingen m.b.t. ademanalyseapparatuur en marktconforme prijs*

In eerdere aanbestedingen met betrekking tot ademanalyseapparatuur is er een perceel geweest waarbij er werd gevraagd om ademanalyseapparatuur. Hierbij heeft [X] een monopolie positie gehad en was het overduidelijk vanaf het begin dat zij deze aanbesteding zouden winnen. [X] heeft hierbij de mogelijkheid gehad om hierbij met een zeer hoge prijs in te schrijven in verband met hun positie. Het perceel voor de voorselectieapparatuur is bij deze aanbesteding ongeldig verklaard en diende opnieuw. [X] heeft bij deze aanbesteding enorm laag ingezet met hun prijs en is hierdoor niet marktconform. Wanneer er een marktonderzoek wordt uitgevoerd kan men zien dat [X] met haar apparatuur aanzienlijk hoger in prijs liggen dan de andere inschrijvers.

Wij hebben de heren hier bij het gesprek van 21 februari jl. op aangesproken en hebben hierbij het antwoord gekregen 'dat is het voordeel van een groot bedrijf'. In de huidige aanbesteding (...) wordt er gesproken over dat de MKB niet uitgesloten mag worden. Door de gang van zaken met de vorige aanbesteding(en) en de huidige aanbesteding is de kans voor ons en de andere inschrijvers aanzienlijk verkleind.

Daar het opnieuw uitvoeren van de gebruikerstest niet het gevolg heeft gehad dat er een objectieve uitslag is van deze aanbesteding, verzoeken wij u om de gehele aanbesteding opnieuw te doen. Ook wanneer deze opnieuw wordt uitgevoerd, verzoeken wij u om de gebruikerstest en de gunningscriteria zo aan te passen dat deze niet onderhevig is aan sentimenten en subjectiviteit.

Het opschortende termijn verloopt 5 maart 2018 en om deze reden verzoeken wij een reactie voor 1 maart 2018.'

1.21. Op 28 februari 2018 heeft beklagde de volgende brief aan klager verzonden:

'Op 28 februari 2018 ontving ik uw schrijven omtrent de aanbesteding Voorselectieapparatuur [...] via [e-mailadres].

Uw verzoek is niet ontvankelijk omdat de vragen die u stelt betrekking hebben op een lopende aanbesteding.

De vragen die u heeft gesteld, dienen voorgelegd te worden aan de contactpersoon van deze aanbesteding, de heer [A].

De heer [A] heeft u vorige week toegezegd uiterlijk 1 maart 2018 te reageren op de door u gestelde vragen.'

1.22. Op 1 maart 2018 heeft beklagde de volgende brief aan klager verzonden:

'Naar aanleiding van de Gunningsbeslissing op 12 februari 2018 heeft er een gesprek plaatsgevonden op 21 februari 2018 (...).

Tijdens dit gesprek zijn door u een tweetal punten benoemd waar [Beklaagde] nog met een nadere toelichting schriftelijk op zou reageren: de motivering bij de punten K-E8 en K-E9. In deze brief gaan wij nader op deze punten in.

Wij stellen voorop dat de gebruikerstest van 5 februari 2018 uitermate zorgvuldig is uitgevoerd. Zoals reeds is aangegeven zijn de testers tijdens deze gebruikerstestdag gebriefd en gedebriefd over het testproces. Het proces is de gehele dag nauwkeurig gemonitord en er is continue toezicht gehouden op de testers bij het testen van de apparaten en het juist invullen van de scores (inclusief de commentaren). De uiteindelijke motivering van de scores is een korte weergave van alle beoordelingen van de testers bij elkaar genomen. Middels onderstaande geven wij u een nadere toelichting op de motivering, omdat die bij u kennelijk vragen heeft opgeroepen.

### **1. K-E8: Beschermhoes**

De betreffende eisomschrijving luidt:

*"De Inschrijver dient een beschermhoes ter bescherming van het Voorselectieapparaat aan te bieden. Deze beschermhoes dient specifiek voor het betreffende Voorselectieapparaat geschikt te zijn en aan een riem bevestigd te kunnen worden. Het Voorselectieapparaat dient in de beschermhoes eenvoudig bereikbaar te zijn en op dezelfde wijze bedienbaar te zijn. De beschermhoezen dienen niet verwijderd te hoeven worden voor het uitvoeren van een ademtest."*

De bijbehorende vraag luidt:

*"Welk cijfer geeft u de beschermhoes m.b.t. eenvoudige bediening van apparatuur indien de apparatuur in de beschermhoes zit?"*

De motivering in de brief luidt:

*"Het materiaal van het hoesje biedt weinig bescherming voor het apparaat, vooral als het apparaat valt. De bevestiging aan de riem laat gemakkelijk los. Het apparaat is lastig in het hoesje te krijgen."*

#### Nadere toelichting van de motivering:

Tijdens de beoordeling van de apparaten is onder andere gebleken dat het apparaat schuift in de hoes en als het in de beschermhoes zit niet lekker in de hand ligt. Bij bediening van het apparaat in de beschermhoes is bij sommige testers de bevestiging aan de koppel losgeschoten en bijna gevallen. Alhoewel het apparaat tegen vallen (conform de valtest van het [D]) bestand is, is het bovenstaande

van invloed op de eenvoud van de bediening van het apparaat als deze in de beschermhoes zit. Voor een aantal testers was dit de reden om uw apparaat minder goed te beoordelen. Ook is het materiaal van de beschermhoes als slap ervaren. Hierdoor is het apparaat lastig in het hoesje te krijgen en is de bediening door sommige testers als minder "handig" ervaren. Als laatste is ook aangegeven dat door het plastic in de beschermhoes schitteringen ontstaan op de plek van de display, wat de bediening (o.m. door verminderde uitleesbaarheid) van het apparaat minder eenvoudig maakt.

De motivering in de brief dient te worden begrepen in het licht van deze nadere toelichtingen en al deze aspecten beïnvloeden volgens de testers de eenvoud van de bediening van het apparaat in de beschermhoes.

## **2. K-E9: Blaasduurindicatie**

De betreffende eisomschrijving luidt:

*"De indicatie (signaal) van de blaasduur is akoestisch (hoorbaar)."*

De bijbehorende vraag luidt:

*"Welk cijfer geeft u de hoorbaarheid van het akoestisch signaal?"*

De motivering in de brief luidt:

*"De blaasduurindicatie: Als er geblazen wordt is er een harde pieptoon hoorbaar. Het signaal voor het resultaat wordt hierdoor soms gemist."*

De testers is gevraagd om de hoorbaarheid van het akoestisch signaal van de blaasduurindicatie te beoordelen bij gebruik in de verschillende omstandigheden van de test.

### Nadere toelichting op de motivering:

Tijdens het blazen is er wel een toon hoorbaar. Over het algemeen is de hoorbaarheid van dat akoestisch signaal als goed ervaren. Een aantal testers vonden het geluid (met name buiten) echter te zacht en de toon te hoog of irritant. Daarbij zij opgemerkt dat sommige testers als motivering hebben gegeven dat er geen eindsignaal is. Uw apparaat laat een akoestisch signaal hoeren gedurende de gehele blaasduur en dit signaal stopt zodra het resultaat is behaald. Deze geeft dus geen apart hoorbaar akoestisch (eind)signaal dat het resultaat is behaald. Het ontbreken van een eindsignaal vonden deze testers van invloed op de hoorbaarheid van het akoestisch signaal van de blaasduurindicatie.

Ten slotte merken wij ten overvloede nog op dat indien uw inschrijving zowel voor KC-8 als voor KC-9 maximaal zou hebben gescoord dit nog steeds geen invloed heeft op de ranking.

(...)'

- 1.23. Op 6 september 2018 heeft de Commissie een informatiebijeenkomst gehouden waarbij een vertegenwoordiger van klager en vertegenwoordigers van beklagde aanwezig waren. Voor zover voor het advies van belang, is de tijdens deze bijeenkomst verstrekte informatie in dit advies verwerkt (zie 5 hierna).

## **2. Beschrijving klacht**

### **2.1. Klachtonderdeel 1**

De gebruikerstest is niet objectief uitgevoerd.

## 2.2. Klachtonderdeel 2

Beklaagde is bij de beoordeling van de gebruikerstest afgeweken van de beoordelings- en gunningssystematiek zoals opgenomen in de Inschrijvingsleidraad.

## 3. **Onderbouwing klacht**

### 3.1. Klachtonderdeel 1

- 3.1.1. Onderdeel van de gunningscriteria is een gebruikerstest (zie 1.2 hiervoor). De Inschrijvingsleidraad vermeldt dat deze gebruikerstest objectief uitgevoerd zal worden maar volgens klager is dat niet gebeurd.
- 3.1.2. Klager voert aan dat de groepen die de gebruikerstest hebben uitgevoerd, bestonden uit medewerkers van beklagde die voorkennis hadden van de apparaten van andere inschrijvers. Dit heeft volgens klager geleid tot een voordeel van die andere inschrijvers en is ten nadele van (het apparaat van) klager.
- 3.1.3. Er heeft een gesprek plaatsgevonden tussen klager en beklagde (zie 1.19, 1.20 en 1.22 hiervoor) over de gebruikerstest waarin beklagde aan klager heeft verklaard dat alle beoordelaars op dezelfde dag in verschillende groepen, maar toch individueel, de gebruikerstest hebben uitgevoerd. Klager is echter van mening dat wanneer medewerkers naast elkaar staan terwijl zij apparaten testen, het testen onderhevig is aan sentimenten en dat enkel het uitwisselen van een blik of even bij een ander kijken de beoordelaar al kan beïnvloeden.
- 3.1.4. Daarnaast is het voor klager onbegrijpelijk dat er in de Inschrijvingsleidraad wordt gesproken over het trainen van superusers maar dat er bij de gebruikerstest geen enkele training aan te pas komt. Er is immers geen leverancier of fabrikant aanwezig die even kort uitleg over het apparaat kan geven.
- 3.1.5. Het apparaat van X is bij veel medewerkers van beklagde bekend en de werking ervan zal volgens klager daarom voor (een deel van) de medewerkers vanzelfsprekend zijn. Het apparaat van klager is echter nieuw voor de medewerkers van beklagde, zodat er gezocht zal moeten worden naar functies en dergelijke zodat dit automatisch leidt tot een achterstand.
- 3.1.6. Klager concludeert op grond van bovenstaande dat de objectiviteit van de gebruikerstest niet door beklagde is gewaarborgd.

### 3.2. Klachtonderdeel 2

- 3.2.1. Klager stelt dat uit de mededeling van de gunningsbeslissing blijkt dat beklagde een aantal punten in de gebruikerstest foutief heeft beoordeeld waardoor klager een lagere score heeft dan de winnaar.
- 3.2.2. Ten aanzien van de beoordeling van eis K-E5 (Handzaam) merkt klager op dat zij op twee verschillende eisen, namelijk K-E5 en K-E14, wordt beoordeeld en dat zij als gevolg daarvan een lagere score heeft.
- 3.2.3. Klager voert aan dat de handzaamheid van het apparaat beoordeeld dient te worden op de wijze waarop het apparaat aan de testpersoon aangeboden kan worden en hoe het apparaat in de hand ligt (zie 1.2 hiervoor). In de motivering van de gunningsbeslissing wordt echter verwezen naar eis K-E14 (Mondstukken)

en wordt vermeld dat er twee handen nodig zijn voor het verwisselen van het mondstuk (zie 1.18 hiervoor).

- 3.2.4. Daarnaast wordt er in de mededeling van de gunningsbeslissing vermeld dat het apparaat van klager terzijde gelegd dient te worden tijdens het wisselen van het mondstuk (zie 1.18 hiervoor). Dit is volgens klager onjuist. Ten eerste omdat er een koord aan het apparaat zit en ten tweede omdat met enige oefening zeer eenvoudig is het mondstuk uit de verpakking te halen en te plaatsen op het apparaat terwijl de gebruiker het apparaat in de hand heeft.
- 3.2.5. Doordat beklagde klager bij eis K-E5 tevens op eis K-E14 heeft beoordeeld, dus twee verschillende eisen heeft gecombineerd, heeft dit volgens klager geleid tot een lagere score op eis K-E5. Het verwisselen van het mondstuk had immers alleen bij eis K-E14 beoordeeld mogen worden, en niet bij eis K-E5.
- 3.2.6. De beoordelaars hebben volgens klager dus een fout gemaakt in de gebruikers-test door het apparaat van klager te beoordelen op een andere dan de gestelde eis.
- 3.2.7. Daarnaast stelt klager dat ook ten aanzien van eis K-E8 (Beschermhoes) niet getest is conform de Inschrijvingsleidraad en dat haar apparaat op onderdelen wordt beoordeeld die niet gesteld worden bij de vraag in de gebruikerstest (zie 1.2 en 1.3 hiervoor).
- 3.2.8. De eis voor de beschermhoes is naar mening van klager niet duidelijk gespecificeerd. Er zijn geen eisen gesteld die zien op het materiaal waaruit de beschermhoes diende te bestaan, op welke manier de beschermhoes aan de koppelriem bevestigd diende te worden of dat de beschermhoes een bepaalde mate van stevigheid diende te hebben.
- 3.2.9. In de gebruikerstest wordt de eis beschreven (zie 1.2 en 1.3 hiervoor) en in Bijlage G wordt de volgende vraag gesteld aan de beoordelaar: 'Welk cijfer geeft u de beschermhoes, m.b.t. eenvoudige bediening apparatuur indien de apparatuur in de beschermhoes zit?' (zie 1.3 hiervoor).
- 3.2.10. In de mededeling van de gunningsbeslissing heeft beklagde vermeld dat het hoesje van klager weinig bescherming biedt, gemakkelijk van de riem loslaat en dat het apparaat lastig in het hoesje te krijgen is. Ook heeft klager een lagere score gekregen omdat de beschermhoes van de winnaar steviger is en goed aan de koppel blijft zitten. Dit wordt echter niet aan de beoordelaars gevraagd. Wat volgens klager (duidelijk) gevraagd wordt is welk cijfer de beoordelaars aan de beschermhoes geven met betrekking tot de eenvoudige bediening van de apparatuur indien de apparatuur in de beschermhoes zit.
- 3.2.11. Volgens klager is haar apparatuur dus ook ten aanzien van deze eis verkeerd beoordeeld en zij concludeert dat de beoordelaars de gebruikerstest niet zorgvuldig hebben gelezen. Volgens klager heeft zij nu een lagere score gekregen die in dit licht bezien onrechtmatig is.
- 3.2.12. Ook ten aanzien van eis K-E9 (Blaasduurindicatie) stelt klager dat er onjuist is beoordeeld. Beklagde heeft in de mededeling van de gunningsbeslissing gemotiveerd dat er een signaal voor het resultaat wordt gemist. Volgens klager staat echter zowel in de verkorte als in de uitgebreide handleiding te lezen dat er een akoestisch signaal klinkt tijdens het blazen en dat wanneer het volume bereikt is dit signaal stopt en het resultaat wordt weergegeven. Er is dan ook geen signaal voor het resultaat en dit signaal is volgens klager ook niet vereist op basis van de aanbestedingsstukken.

Klager concludeert dat ook ten aanzien van deze eis haar apparatuur niet is beoordeeld op de door de aanbestedingsstukken voorgeschreven wijze.

#### **4. Reactie beklagde**

- 4.1. Voor de volledigheid wil beklagde het proces schetsen over de communicatie tussen klager en beklagde over de periode tussen 21 februari en 8 maart 2018.
- 4.2. Binnen de opschortende termijn is met klager een gesprek gevoerd over de gunningsbeslissing van 21 februari 2018 (zie 1.19 hiervoor). Tijdens dit gesprek is volgens beklagde afgesproken dat zij uiterlijk 1 maart 2018 met een nadere toelichting schriftelijk zou komen op de punten van klager ten aanzien van de eisen K-E8 en K-E9 uit de gebruikerstest en het niet retourneren van de voorselectieapparatuur.
- 4.3. Nog voordat de beantwoording door beklagde was verstuurd, heeft klager echter al op 26 februari 2018 (zie 1.20 hiervoor) een klacht ingediend bij de klachtencommissie van beklagde. Vervolgens heeft beklagde de klacht van klager bij beklagde niet ontvankelijk verklaard, omdat het een lopende aanbesteding betreft met daarbij de toezegging dat uiterlijk 1 maart 2018 gereageerd zou worden op voornoemde punten.
- 4.4. Conform de gemaakte afspraken heeft beklagde op 1 maart 2018 klager voorzien van de nadere toelichting. Deze heeft zij om 16.35 uur via Commercehub verstuurd. Beklagde heeft per e-mail van de Commissie van Aanbestedingsexperts (hierna: Commissie) op 2 maart 2018 kennis genomen van de klacht bij de Commissie en geconstateerd dat deze is ingediend op 1 maart 2018 om 14.23 uur en daarmee vóór de nadere toelichting door beklagde.
- 4.5. Klachtonderdeel 1
  - 4.5.1. Klager stelt dat zij het niet eens is met de wijze waarop de gebruikerstest is uitgevoerd. Met de inhoud en/of toepassing van de gebruikerstest wordt volgens klager het beginsel van non-discriminatie en/of gelijke behandeling geschonden.
  - 4.5.2. De gebruikerstest is uitgevoerd in groepen van medewerkers van beklagde die mogelijk voorkennis van de apparaten van andere inschrijvers hebben, waardoor er, volgens klager, een voordeel is voor die andere inschrijvers.
  - 4.5.3. Beklagde stelt voorop dat na onder andere een eerdere klacht van klager de Chief Procurement Officer van beklagde de eerste uitgevoerde gebruikerstest als onvoldoende zorgvuldig heeft aangemerkt en geadviseerd heeft om de gebruikerstest opnieuw uit te voeren. Dit advies is door beklagde overgenomen en op 5 februari 2018 is een nieuwe gebruikerstest uitgevoerd (zie 1.13-1.17 hiervoor).
  - 4.5.4. De gebruikerstest van 5 februari 2018 is naar mening van beklagde conform het proces omschreven in de Inschrijvingsleidraad uitgevoerd. Daarbij zijn bij de tweede gebruikerstest extra maatregelen getroffen om er voor te zorgen dat de gebruikerstest zorgvuldig zou verlopen. Alle testers zijn vooraf en achteraf gebriefd tijdens deze test, zodat de betreffende medewerkers van beklagde op de hoogte waren van wat wel en niet was toegestaan.
  - 4.5.5. Zo is de medewerkers van beklagde verteld dat zij de apparaten individueel dienden te testen en dat het niet toegestaan is tijdens de gebruikerstesten met elkaar te praten over de bevindingen van de betreffende testen.

4.5.6. Een andere maatregel die beklagde heeft genomen, hield in dat het proces de gehele dag door vier medewerkers nauwkeurig is gemonitord en er continue toezicht is gehouden op de medewerkers van beklagde bij het testen van de apparaten en het juist invullen van de scores (inclusief commentaren). Deze vier medewerkers hebben geen onregelmatigheden geconstateerd. Op basis hiervan concludeert beklagde dat de gebruikerstest conform de Inschrijvingsleidraad is uitgevoerd en de extra maatregelen hebben geleid tot een uiterst zorgvuldig uitgevoerde gebruikerstest.

4.5.7. De klacht dat medewerkers van beklagde mogelijk voorkennis hebben van apparaten van andere inschrijvers (dan klager) en het bij de gebruikerstest daardoor aan objectiviteit ontbreekt, is een veel gehoorde klacht. De voorkennis kan echter nooit volledig weggenomen worden, omdat de meeste medewerkers van beklagde al met verschillende merken/type ademtestapparaten hebben gewerkt. De objectiviteit wordt echter gewaarborgd door de test uit te laten voeren door een grote representatieve groep testers.

#### 4.6. Klachtonderdeel 2

4.6.1. Klager stelt dat de gebruikerstest op de punten K-E5, K-E8 en K-E9 foutief zijn beoordeeld.

4.6.2. Zoals hiervoor al aangegeven heeft beklagde reeds in de brief aan klager van 1 maart 2018 een nadere toelichting gegeven op de punten K-E8 en K-E9 van de gebruikerstest van de voorselectieapparatuur van klager. Beklagde verwijst dan ook graag naar deze brief voor haar standpunt met betrekking tot deze twee punten (zie 1.22 hiervoor).

4.6.3. Onder verwijzing naar de mededeling van de gunningsbeslissing van 12 februari 2018 wordt het apparaat onder K-E5 als minder handzaam en zeker als onhygiënisch ervaren als het apparaat moet worden neergelegd om het mondstuk te vervangen (zie 1.18 hiervoor). Bij een alcoholcontrole is plaatsen van mondstukken en het aanbieden voor een blaastest een continu proces en past het geconstateerde niet bij een handzaam apparaat. Hierdoor is dus een lagere score gegeven op dit onderdeel.

4.6.4. Bij K-E14 gaat het volgens beklagde om de handelingen die verricht moeten worden om een mondstuk eenvoudig en hygiënisch uit de verpakking te kunnen halen. Zoals aangegeven in de gunningsbeslissing zijn hier twee handen voor nodig en is contact met het mondstuk daarbij niet te voorkomen. Hiervoor is dus ook een lagere score op dit onderdeel gegeven.

4.6.5. Gelet op voorgaande is beklagde van mening dat het voorselectieapparaat van klager en specifiek de punten K-E5, K-E8 en K-E9, correct zijn beoordeeld.

### **5. Informatiebijeenkomst**

5.1. Tijdens de informatiebijeenkomst die de Commissie op 6 september 2018 met partijen heeft belegd (zie 1.23 hiervoor) heeft beklagde de volgende aanvullende informatie verstrekt met betrekking tot de op te leiden superusers (zie 1.2 hiervoor).

5.1.1. Beklagde legt uit dat het begrip "superuser" een benaming is die intern bij beklagde wordt gehanteerd voor medewerkers waar collega's bij terecht kunnen

met vragen over het gebruik van het voorselectieapparaat. Zij dienen zodoende als vraagbaak.

- 5.1.2. Per eenheid zullen er één à twee superusers zijn. Er zullen maximaal 20 superusers zijn, aangezien er tien eenheden zijn. In totaal zullen ongeveer 43.000 medewerkers van beklaagde de apparatuur gebruiken. Alleen de superusers zullen een training ontvangen. De overige medewerkers zullen informatie over het voorselectieapparaat van de winnende inschrijver kunnen vinden in de bijgeleverde handleidingen. Bovendien kunnen zij één van de superusers om uitleg vragen.
- 5.1.3. Beklaagde laat weten dat de opleiding van de superusers onderdeel zal uitmaken van het implementatietraject. De precieze omvang en inhoud van de opleiding is afhankelijk van de (on)bekendheid met het product bij de betreffende medewerkers. Verwacht wordt dat in dit geval één à twee sessies van een dagdeel voldoende zijn voor instructie aan de superusers. Daarbij zal onder meer worden ingegaan op het gebruik van het apparaat (hetgeen met name een toelichting op de meest gebruikte functies zal betreffen) en op de wijze van klachtafhandeling.
- 5.2. Klager geeft tijdens de informatiebijeenkomst met betrekking tot de opleiding van de supersusers nog aan dat zij heeft ingeschreven met de fabrikant (onderaannemer) en dat zij rekening heeft gehouden met een opleiding van superusers. Zij beschikt over een lespakket van de fabrikant voor het gebruik van het apparaat.
- 5.3. Tijdens de informatiebijeenkomst heeft beklaagde voorts de volgende aanvullende informatie verstrekt met betrekking tot de tweede gebruikerstest.
  - 5.3.1. Er zijn vier inschrijvers geweest, waarbij één inschrijver is afgefallen tijdens de technische test. Aan de tweede gebruikerstest hebben drie inschrijvers meegeedaan.
  - 5.3.2. Beklaagde laat weten dat er in totaal 34 beoordelaars hebben deelgenomen aan de tweede gebruikerstest. De groep beoordelaars bestond uit drie of vier afgevaardigden van iedere eenheid en een afgevaardigde van de landelijke eenheid.
  - 5.3.3. De tweede gebruikerstest heeft op een centrale locatie in het land plaatsgevonden. De beoordelaars werden verdeeld over drie tijdsblokken.
  - 5.3.4. Alle beoordelaars wisten hoe zij een blaastest met gebruik van een voorselectieapparaat moesten uitvoeren, aangezien dit onderdeel is van de opleiding die alle medewerkers bij beklaagde hebben moeten volgen. Bovendien hebben alle beoordelaars praktijkervaring met het hanteren van een voorselectieapparaat. Beklaagde heeft aangegeven dat haar medewerkers hebben gewerkt met voorselectieapparaten van vier à vijf verschillende merken. Ongeveer 20% van deze apparaten zijn van X en ongeveer 80% zijn van andere merken. Het voorselectieapparaat van klager is niet eerder in gebruik geweest bij beklaagde.
  - 5.3.5. Voorafgaand aan de tweede gebruikerstest is er een briefing geweest waarin de beoordelaars werd verteld wat de dagindeling zou zijn, waar zij bij het testen op moesten letten en hoe zij het scoreformulier moesten invullen. Bovendien is de beoordelaars verteld dat zij voorafgaand aan het testen van een voorselectieapparaat eerst de verkorte handleiding ervan moesten doornemen. Ook is aangegeven dat de beoordelaars niet met elkaar mochten praten over de test en de te testen apparaten.

- 5.3.6. Beklaagde geeft aan dat zij er bewust voor heeft gekozen om voorafgaand aan de gebruikerstest geen uitleg over de voorselectieapparaten te geven of deze door de leverancier te laten geven. Beklaagde licht toe dat zij wilde dat de beoordelaars aan de hand van de verkorte handleiding aan de slag zouden kunnen. De uitgebreide handleiding zou daarbij als naslagwerk kunnen dienen. In de praktijk zullen de medewerkers van beklagde ook zonder instructie met de apparaten aan de slag moeten gaan. Ook wilde beklagde geen beïnvloeding van de beoordelaars vóór het testen.
- 5.3.7. Tijdens elk tijdsblok zijn de voorselectieapparaten van drie inschrijvers getest op drie verschillende locaties; een grote binnenlocatie met daglicht, een kleinere volledig verduisterde binnenlocatie en een buitenlocatie. Niet alle tien de onderdelen van de gebruikerstest kwamen op elke locatie aan bod.
- 5.3.8. Per locatie waren er ongeveer drie beoordelaars tegelijkertijd aan het testen. Op iedere testlocatie waren drie voorselectieapparaten aanwezig, van iedere inschrijver één. Iedere beoordelaar moest alle voorselectieapparaten testen, maar beoordelaars op dezelfde locatie testten niet tegelijkertijd een apparaat van dezelfde inschrijver. De testduur bedroeg ongeveer 2,5 uur per blok. De beoordelaars hadden in totaal ongeveer een ruim half uur beschikbaar voor het testen van één apparaat.
- 5.3.9. Bij de beoordeling van eis K-E5 (Handzaam) hebben de beoordelaars de apparaten voornamelijk op zichzelf getest. In sommige gevallen hebben zij één van de andere beoordelaars op de locatie gevraagd om in het apparaat te blazen, zodat zij het afnemen van de blaastest bij een ander konden testen.
- 5.3.10. Tijdens de tweede gebruikerstest waren er vier toezichthouders aanwezig, op elke testlocatie in ieder geval één. Deze toezichthouders hielden in de gaten of de verkorte handleidingen voorafgaand aan het testen werden gelezen. Bovendien hielden zij er toezicht op dat de ervaringen niet onderling besproken werden. De beoordelaars hebben zich volgens beklagde ook goed gehouden aan het voorschrift niet met elkaar te spreken en te overleggen.
- 5.3.11. Aan het einde van de dag vond er een debriefing plaats, waarin onder andere werd gecontroleerd of de scoreformulieren op een correcte wijze waren ingevuld door de beoordelaars.
- 5.3.12. De tweede gebruikerstest is op een aantal punten anders verlopen dan de eerste gebruikerstest. Beklaagde licht toe dat de tweede gebruikerstest, in tegenstelling tot de eerste gebruikerstest, volledig conform de Inschrijvingsleidraad is uitgevoerd. Bovendien zijn de briefing en debriefing toegevoegd, heeft de gebruikers-test op een centrale locatie in het land plaatsgevonden en waren er toezichthouders aanwezig.
- 5.4. Ten aanzien van de tweede gebruikerstest voert klager tijdens de informatiebijeenkomst nog het volgende aan.
  - 5.4.1. Klager heeft een aantal functionaliteiten, waarvan zij aangeeft dat deze in de praktijk weinig gebruikt zullen worden, alleen in de uitgebreide handleiding beschreven. Klager wijst erop dat in de gebruikerstest óók op die functionaliteiten wordt getest. Als voorbeeld hiervan noemt zij de dagteller. Voor deze functionaliteiten dient dan ook voor het testen de uitgebreide handleiding geraadpleegd te worden. Klager merkt op dat niet in de Inschrijvingsleidraad was opgenomen dat beoordelaars de gebruikerstest zouden moeten (kunnen) uitvoeren op basis van alleen de informatie uit de verkorte handleiding.

- 5.4.2. Klager stelt dat de verkorte handleiding wat betreft het verwisselen van de mondstukken voldoende informatie bevat om het apparaat te kunnen testen in de gebruikerstest. Zij voegt hieraan toe dat het verwisselen van de mondstukken, ook met de informatie uit de verkorte handleiding, wel enige oefening vergt.
- 5.4.3. Klager legt uit dat, onder andere, de vorm, het gewicht, het scherm, de dagteller en de software van haar apparaat anders zijn dan die van de andere apparaten. Uiteindelijk is er dus, ondanks dat zij alle dezelfde functie hebben, een wezenlijk verschil tussen de verschillende voorselectieapparaten.
- 5.4.4. Klager voert nogmaals aan dat als zij van tevoren een training had kunnen geven, dit ervoor had gezorgd dat er een minder groot verschil in voorkennis ten aanzien van het gebruik van de apparaten zou zijn bij de beoordelaars. Een dergelijke training had volgens klager heel kort kunnen zijn (ongeveer tien minuten). Tevens merkt zij nogmaals op dat er ook leveranciers bij de gebruikerstest aanwezig hadden kunnen zijn en dat dit in andere landen ook gebruikelijk is (bijvoorbeeld in Zwitserland, Oostenrijk en Italië).
- 5.5. Beklaagde stelt het volgende in reactie op hetgeen door klager is aangevoerd ten aanzien van de tweede gebruikerstest.
  - 5.5.1. Om het risico dat de voorkennis van bepaalde apparaten meebrengt te verminderen, is ervoor gekozen om beoordelaars van iedere eenheid van beklagde naar de gebruikerstest af te vaardigen. Niet iedere eenheid werkt namelijk met hetzelfde merk voorselectieapparaat. Bovendien stelt beklagde dat bekendheid van de beoordelaars met het apparaat niet altijd in het voordeel van de desbetreffende leverancier hoeft te zijn, omdat het ook kan voorkomen dat een beoordelaar juist ontevreden is over het betreffende voorselectieapparaat.
  - 5.5.2. Beklaagde geeft aan dat het haar beleid is dat er bij gebruikerstesten geen leveranciers aanwezig zijn. Zij voert aan dat aanwezigheid van leveranciers bij de gebruikerstest subjectiviteit meebrengt.
- 5.6. Klager en beklagde zijn het erover eens dat het – onder andere doordat ieder merk voorselectieapparaat een eigen, herkenbare vorm heeft – niet goed mogelijk is de inschrijvingen te anonimiseren met het oog op verdere objectivering van de uitvoering van de gebruikerstest.

## **6. Beoordeling**

- 6.1. De Commissie stelt vast dat beklagde op 20 maart 2017 een Europese openbare procedure heeft aangekondigd. Op deze aanbestedingsprocedure zijn onder andere de volgende bepalingen van toepassing: Deel 1 en 2 van de Aw 2012 en de Gids Proportionaliteit.
- 6.2. Beklaagde hanteert het gunningscriterium beste prijs-kwaliteitverhouding. Het gunningscriterium Kwaliteit is verdeeld in de nadere kwalitatieve gunningscriteria KC-1 (Gebruikerstest) en KC-2 (Garantie). Voor KC-1 (Gebruikerstest) zijn maximaal 90 van de 100 punten te behalen, voor KC-2 (Garantie) maximaal 10 punten van de 100. Dit houdt in dat de op kwaliteit te behalen score in zeer belangrijke mate wordt bepaald door de uitkomst van de gebruikerstest. De prijs-kwaliteitverhouding van een inschrijving wordt vervolgens berekend door de totale inschrijfprijs te delen door het aantal behaalde punten bij het gunningscriterium Kwaliteit.

- 6.3. Nu de gebruikerstest een grote invloed heeft op de rangorde van de inschrijvingen is het van groot belang dat deze gebruikerstest op een zo objectief mogelijke manier heeft plaatsgevonden en dat de beoordeling van het subgunningscriterium KC-1 (Gebruikerstest) zorgvuldig is uitgevoerd (vergelijk Advies 407, overweging 5.7.3).
- 6.4. Alvorens tot een beoordeling van de klachtonderdelen over te gaan, overweegt de Commissie het volgende met betrekking tot het toe te passen beoordelingskader.
- 6.4.1. In artikel 1.9 Aw 2012 is bepaald dat een aanbestedende dienst transparant moet handelen. Deze verplichting is ten aanzien van kwalitatieve gunningscriteria in de jurisprudentie als volgt geconcretiseerd. Het is van belang dat (i) zodanige criteria worden geformuleerd dat het voor een kandidaat-inschrijver volstrekt duidelijk is aan welke eisen hij moet voldoen, (ii) de inschrijvingen aan de hand van een zo objectief mogelijk systeem worden beoordeeld, en (iii) de aanbestedende dienst zijn uiteindelijke keuze motiveert op een wijze die het voor de afgewezen inschrijvers mogelijk maakt om (a) de wijze waarop de beoordeling heeft plaatsgevonden te toetsen en (b) te controleren of de beoordeling de (voorlopige) gunningsbeslissing rechtvaardigt. Een aanbestedende dienst is gehouden om de inschrijving overeenkomstig de door hem gestelde eisen te beoordelen en mag geen afwegingsregels of subcriteria toepassen die hij niet vooraf ter kennis van de inschrijvers heeft gebracht, omdat anders in strijd met het transparantie- en gelijkheidsbeginsel zou worden gehandeld.
- 6.4.2. Deze uitgangspunten laten onverlet dat enige mate van subjectiviteit bij de beoordeling van een kwalitatief gunningscriterium onvermijdelijk is en dat de aanbestedende dienst bij een dergelijk criterium de inschrijvers enige vrijheid kan laten om hun inventiviteit te tonen. Van een aanbestedende dienst behoeft binnen het kader van de hiervoor genoemde uitgangspunten niet te worden verwacht dat hij criteria zodanig beschrijft, in die zin dat hij zeer exact en zeer gedetailleerd aangeeft wat nodig is om een maximale score te behalen (zie onder meer Advies 448, overweging 5.2.4).
- 6.4.3. In het verlengde van de in 6.4.1 onder (iii) bedoelde verplichting is een aanbestedende dienst op grond van art. 2.130 lid 1 en lid 2 Aw 2012 verplicht alle relevante redenen voor de gunning in de mededeling van de gunningsbeslissing op te nemen en kan hij die redenen volgens geldende jurisprudentie niet op een later tijdstip alsnog aanvullen (Hoge Raad 7 december 2012, ECLI:NL:HR:2012:BW9233, NJ 2013/154 m.nt. M.R. Mok, BR 2013/48 m.nt. M.A. de Jong en JAAN 2013/6 m.nt. M.J. Mutsaers). Wel is het toegestaan dat de in de gunningsbeslissing vermelde redenen door de aanbestedende dienst op een later tijdstip nader worden toegelicht (zie Advies 254, overweging 5.3.2). Ook kan de aanbestedende dienst de gunningbeslissing intrekken en een nieuwe gunningsbeslissing nemen. Wel dient de aanbestedende dienst de inschrijvers dan opnieuw een termijn te geven om op te komen tegen deze nieuwe beslissing (zie Advies 399, overweging 6.5.7).
- 6.4.4. De Commissie zal nu overgaan tot de beoordeling van de klachtonderdelen aan de hand van het hiervoor genoemde toetsingskader.
- 6.5. Klachtonderdeel 1
- 6.5.1. Naar het oordeel van de Commissie heeft beklagde voldoende maatregelen getroffen om de objectiviteit van de gebruikerstest te waarborgen.

- 6.5.2. Tijdens de informatiebijeenkomst is gebleken dat de afgelopen jaren voorselectieapparaten van vier à vijf verschillende merken binnen de organisatie van beklagde werden gebruikt. Deze apparaten waren verspreid over de tien eenheden. Door van iedere eenheid ten minste drie beoordelaars naar de tweede gebruikerstest af te vaardigen, heeft beklagde er in voldoende mate voor gezorgd dat er een zo representatief mogelijke groep beoordelaars heeft deelgenomen aan die test.
- 6.5.3. Beklaagde heeft er bovendien op toegezien dat de beoordelaars de gebruikerstest individueel, geïnformeerd en aan de hand van het scoreformulier uitvoerden. Zij heeft de beoordelaars voorafgaande aan de uitvoering van de test uitleg gegeven over het testen aan de hand van het scoreformulier. De beoordelaars is voorafgaand aan de gebruikerstest bovendien verteld dat zij de verkorte handleiding moesten doornemen voor het testen van een voorselectieapparaat. De beoordelaars konden ook de uitgebreide handleiding raadplegen. Het was beoordelaars niet toegestaan met elkaar te overleggen. Hier is ook toezicht op gehouden. De voorselectieapparaten zijn op drie verschillende locaties van een centrale locatie getest, om zodoende de apparaten onder verschillende omstandigheden te kunnen testen. Beoordelaars op dezelfde locatie hebben niet tegelijkertijd een voorselectieapparaat van dezelfde inschrijver getest. Op al deze locaties was ten minste één toezichthouder aanwezig. Achteraf is gecontroleerd of de beoordelaars de scoreformulieren correct hadden ingevuld.
- 6.5.4. Omdat er maar een beperkt aantal testers tegelijkertijd op één locatie aan het testen waren, was het voor de toezichthouder op de locatie goed mogelijk het overzicht te houden. Het is dan ook voldoende aannemelijk dat de testers, zoals beklagde stelt, daadwerkelijk niet met elkaar hebben overlegd. Niet kan dus worden geoordeeld dat het testen onderhevig is geweest aan sentimenten die geen rol mochten spelen.
- 6.5.5. Tijdens de informatiebijeenkomst is gebleken dat binnen de organisatie van beklagde niet is gewerkt met het product van klager en dat aan de gebruikerstest dus geen beoordelaars deelnamen met kennis van dat product. Het verschil in kennis van het gebruik van de producten van de verschillende inschrijvers kan op meerdere manieren worden verkleind. Beklaagde heeft ervoor gekozen de beoordelaars de verkorte handleiding te laten lezen voorafgaand aan het testen en de uitgebreide handleiding ter beschikking te stellen ter raadpleging. Op deze manier zijn alle beoordelaars op de hoogte gesteld van de functionaliteiten en de werking van het product van klager. Dat dit ook had gekund door middel van een voorafgaande training of uitleg ter plaatse, al dan niet door de leveranciers, maakt niet dat in het onderhavige geval de gebruikerstest onvoldoende objectief is uitgevoerd. Ook de medewerkers van beklagde die uiteindelijk met de voorselectieapparaten moeten gaan werken, krijgen geen nadere instructie en moeten met de verkorte en uitgebreide handleiding uit de voeten kunnen: dat vormt immers onderdeel van de opdracht.
- 6.5.6. Beklaagde had er eventueel voor kunnen kiezen om bij de gebruikerstest de beoordelaars eis K-E5 (Handzaam) te laten testen door het voorselectieapparaat aan een andere persoon aan te bieden (zie 5.3.9 hiervoor). Dat beklagde hier niet voor heeft gekozen maakt de door haar afgenomen test, gezien in het licht van de hiervoor in 6.5.2 – 6.5.3 genoemde maatregelen, naar het oordeel van de Commissie nog niet onvoldoende objectief.
- 6.5.7. De Commissie is, alles afwegende, van oordeel dat beklagde heeft voldaan aan haar in 6.4.1 onder (ii) genoemde verplichting om de inschrijvingen aan de hand van een zo objectief mogelijk systeem te beoordelen.

6.5.8. Het voorgaande betekent dat dit klachtonderdeel ongegrond is.

## 6.6. Klachtonderdeel 2

6.6.1. Uit de Inschrijvingsleidraad blijkt dat de beoordeling van het subgunningscriterium KC-1 (Gebruikerstest) wordt gebaseerd op een aantal van de in paragraaf 2.2. van de Inschrijvingsleidraad gestelde kwaliteitseisen (zie 1.2 en 1.3 hiervoor). Dit klachtonderdeel ziet op de beoordeling in de gebruikerstest van de volgende drie eisen: K-E5 (Handzaam), K-E8 (Beschermhoes) en K-E9 (Blaasduurindicatie).

6.6.2. De Commissie zal de beoordeling door beklagde van de inschrijving van klager op de voornoemde drie eisen hierna afzonderlijk bespreken, te beginnen bij K-E5 (Handzaam).

### 6.6.3. K-E5 (Handzaam)

6.6.4. De Commissie is gelet op de hiervoor in 6.4.1 genoemde verplichtingen van beklagde van oordeel dat de (motivering van de) beoordeling van de inschrijving van klager ten aanzien van het subgunningscriterium K-C1 (Gebruikerstest), voor wat betreft eis K-E5 (Handzaam), niet aansluit bij hetgeen een redelijk geïnformeerde en normaal zorgvuldige inschrijver mocht verwachten op basis van de inhoud van de Inschrijvingsleidraad. De Commissie overweegt daarover het volgende.

6.6.5. Voor de score van klager op eis K-E5 (Handzaam) geeft beklagde in de mededeling van de gunningsbeslissing als reden dat voor het verwisselen van het blaaspijpje (mondstuk) twee handen nodig zijn, waardoor het apparaat even weggelegd moet worden en dat dit bij het winnende apparaat op een betere, hygiënischere wijze gebeurt.

6.6.6. Klager behoefde, uitgaande van hetgeen in de Inschrijvingsleidraad is bepaald, echter niet te verwachten dat bij de beoordeling van eis K-E5 (Handzaam) het eenvoudig en hygiënisch verwisselen van de mondstukken betrokken zou worden. Uit de Inschrijvingsleidraad blijkt immers dat deze elementen onderdeel zijn van de beoordeling van eis K-E14 (Verwisselen mondstukken), welke eis in de gebruikerstest apart beoordeeld zou worden, en niet in het kader van eis K-E5 (Handzaam).

6.6.7. Hetgeen K-E5 (Handzaam) vereist – namelijk of het aanbieden van het apparaat aan een staande gehouden persoon met één hand mogelijk is, zodanig dat de andere hand vrij blijft en of het voor zowel links- als rechtshandigen is te hantieren – komt in de (tweede) mededeling van de gunningsbeslissing niet terug. In plaats daarvan is klager blijkens die mededeling twee keer op de beoordelings-elementen van eis K-E14 (Verwisselen mondstukken) beoordeeld. Het oordeel dat er twee handen gebruikt moesten worden, ziet immers op het verwisselen van het mondstuk en niet op het aanbieden van het apparaat aan een staande gehouden persoon. Het feit dat het mondstuk met twee handen verwisseld moet worden, is ook al in de beoordeling van eis K-E14 (Verwisselen mondstukken) meegenomen. Voor zover beklagde met de opmerking dat het apparaat even weggelegd moet worden (omdat de mondstukken verwisseld moeten worden) wel doelt op het beoordelings-element van eis K-E5 (Handzaam) dat het apparaat met één hand aan een staande gehouden persoon moet kunnen worden aangeboden, is zij hier onvoldoende duidelijk in geweest. Bovendien is dat niet aannemelijk, aangezien het moeten wegleggen van het apparaat bij het verwisselen van de mondstukken het niet onmogelijk maakt om vervolgens het apparaat met één hand aan de staande gehouden persoon aan te reiken.

- 6.6.8. Beklaagde heeft zodoende, voor wat betreft eis K-E5 (Handzaam), de inschrijving van klager niet overeenkomstig de door haar gestelde eisen beoordeeld.
- 6.6.9. Klager stelt dat de gegeven beoordeling van eis K-E5 (Handzaam) ook overigens inhoudelijk onjuist is. Zij stelt dat het apparaat niet weggelegd hoeft te worden tijdens het wisselen van het mondstuk, aangezien er een koord aan het apparaat zit en het met enige oefening zeer eenvoudig is het mondstuk uit de verpakking te halen en op het apparaat te plaatsen terwijl de gebruiker het apparaat in de hand heeft. Of dit zo is kan in het midden blijven, aangezien uit het voorgaande al blijkt dat het eenvoudig en hygiënisch kunnen verwisselen van de mondstukken niet bij de beoordeling van eis K-E5 (Handzaam) betrokken had mogen worden.
- 6.6.10. Het voorgaande betekent dat het klachtonderdeel gegrond is voor zover dat betrekking heeft op de beoordeling door beklagde van het door klager aangeboden voorselectieapparaat op eis K-E5 (Handzaam).
- 6.6.11. K-E8 (Beschermhoes)
- 6.6.12. De Commissie is gelet op de hiervoor in 6.4.1 genoemde verplichtingen van beklagde van oordeel dat de (motivering van de) beoordeling van de inschrijving van klager ten aanzien van het subgunningscriterium K-C1 (Gebruikerstest), voor wat betreft eis K-E8 (Beschermhoes), niet aansluit bij hetgeen een redelijk geïnformeerde en normaal zorgvuldige inschrijver mocht verwachten op basis van de inhoud van de Inschrijvingsleidraad. De Commissie overweegt daarover het volgende.
- 6.6.13. In de motivering voor de score van klager op eis K-E8 (Beschermhoes) stelt beklagde dat het materiaal van de beschermhoes weinig bescherming biedt voor het apparaat, vooral als het apparaat valt, de bevestiging aan de riem makkelijk loslaat en het apparaat lastig in de beschermhoes is te krijgen (zie 1.18 hiervoor).
- 6.6.14. In de omschrijving van eis K-E8 (Beschermhoes) staat het volgende: 'De Inschrijver dient een beschermhoes ter bescherming van het voorselectieapparaat aan te bieden'. Echter is de testers in de gebruikerstest specifiek en alleen gevraagd te beoordelen of de bediening van het apparaat eenvoudig is als het in de beschermhoes zit (zie 1.3 hiervoor). Een redelijk geïnformeerde en normaal zorgvuldige inschrijver hoeft aan de hand hiervan dus niet te verwachten dat zijn beschermhoes in de gebruikerstest afzonderlijk beoordeeld zal worden op de mate waarin het bescherming biedt aan het apparaat (als het valt).
- 6.6.15. De in de motivering gegeven reden dat de bevestiging aan de riem gemakkelijk loslaat, lijkt logischerwijs te zien op het onderdeel van eis K-E8 (Beschermhoes) dat vereist dat de beschermhoes aan de riem bevestigd kan worden. De testers is echter niet gevraagd de apparatuur hierop te beoordelen in de gebruikerstest en dat betekent dat dit aspect geen onderdeel uitmaakt van de beoordeling van het gunningscriterium K-C1 (Gebruikerstest) op eis K-E8 (Beschermhoes). Ook de gegeven reden dat het apparaat lastig in het hoesje is te krijgen, ziet logischerwijs niet op het eenvoudig kunnen bedienen van het apparaat als het in de beschermhoes zit.
- 6.6.16. In de brief van 1 maart 2018 (zie 1.22 hiervoor) geeft beklagde aan dat het feit dat het apparaat van de koppelriem valt van invloed is op de eenvoud van de bediening van het apparaat als het in de beschermhoes zit en dat het materiaal van de beschermhoes als slap werd ervaren, waardoor het apparaat lastig in het

hoesje is te krijgen en de bediening door sommigen als minder "handig" werd ervaren. Beklaagde lijkt hiermee de eerder gegeven redenen alsnog te willen koppelen aan de vraagstelling aan de beoordelaars. Daarmee voert beklagde echter in feite nieuwe redenen aan.

- 6.6.17. Ten aanzien van de andere elementen van eis K-E8 (Beschermhoes) – dat de apparatuur in de beschermhoes eenvoudig bereikbaar en op dezelfde wijze bedienbaar moet zijn en dat de hoes voor het uitvoeren van de Ademtest niet verwijderd hoeft te worden – is niets gezegd in de motivering van de gunningsbeslissing, terwijl daarvan nu juist verwacht kon worden dat daarop in het kader van eis K-E8 (Beschermhoes) beoordeeld zou worden. De beoordelaars is immers gevraagd een beoordeling te geven van de mate waarin de apparatuur eenvoudig bediend kan worden als deze in de beschermhoes zit.
- 6.6.18. In de brief van 1 maart 2018 (zie 1.22 hiervoor) gaat beklagde alsnog op de gevraagde elementen in, door te oordelen dat door het plastic in de beschermhoes schitteringen ontstaan op de plek van de display, wat de bediening (onder meer door verminderde uitleesbaarheid) van het apparaat minder eenvoudig maakt. Ook hiermee is een nieuwe reden voor de score van klager voor eis K-E8 (Beschermhoes) gegeven.
- 6.6.19. Beklaagde heeft zodoende niet alle relevante redenen voor de gunningsbeslissing in de mededeling van de gunningsbeslissing gegeven, hetgeen niet kan worden hersteld door de nieuwe redenen die zijn opgenomen in de brief van 1 maart 2018 aangezien dergelijke aanvullingen niet zijn toegestaan (zie 6.4.3 hiervoor).
- 6.6.20. Beklaagde heeft bovendien, voor wat betreft eis K-E8 (Beschermhoes), de inschrijving van klager niet overeenkomstig de door haar gestelde eisen beoordeeld.
- 6.6.21. Het voorgaande betekent dat het klachtonderdeel gegrond is voor zover dat betrekking heeft op de beoordeling door beklagde van het door klager aangeboden voorselectieapparaat op eis K-E8 (Beschermhoes).
- 6.6.22. K-E9 (Blaasduurindicatie)
- 6.6.23. De Commissie is gelet op de hiervoor in 6.4.1 genoemde verplichtingen van beklagde van oordeel dat de (motivering van de) beoordeling van de inschrijving van klager ten aanzien van het subgunningscriterium K-C1 (Gebruikerstest), voor wat betreft eis K-E9 (Blaasduurindicatie), niet aansluit bij hetgeen een redelijk geïnformeerde en normaal zorgvuldige inschrijver mocht verwachten op basis van de inhoud van de Inschrijvingsleidraad. De Commissie overweegt daarover het volgende.
- 6.6.24. Eis K-E9 (Blaasduurindicatie) vereist dat het voorselectieapparaat een hoorbare indicatie (signaal) van de blaasduur geeft. Of er een signaal gedurende de blaasduur moet klinken, of juist alleen wanneer de blaasduur ten einde is en er een resultaat wordt gegeven, is niet in de eis bepaald. In de eerste Nota van Inlichtingen geeft beklagde aan dat met 'hoorbaarheid' in eis K-E9 (Blaasduurindicatie) wordt bedoeld dat de bediener en de gebruiker het signaal tijdens het gebruik moeten kunnen horen (zie het antwoord op vraag 44 in 1.4.5 hiervoor). De betekenis die een redelijk geïnformeerd en normaal zorgvuldige inschrijver in dit licht bezien aan eis K-E9 (Blaasduurindicatie) mocht geven, is dat er tijdens het gebruik van het voorselectieapparaat een hoorbare indicatie van de blaasduur moet zijn. Dat het signaal enkel of tevens zou moeten klinken bij het resultaat na afloop, valt uit de eis niet af te leiden.

- 6.6.25. Voor zover de beoordelaars een lagere score op eis K-E9 (Blaasduurindicatie) hebben toegekend vanwege het ontbreken van een signaal voor het resultaat van de blaastest, acht de Commissie dat niet terecht. Een dergelijk signaal voor het resultaat is in de aanbestedingsstukken immers niet vereist.
- 6.6.26. Beklaagde heeft zodoende, voor wat betreft eis K-E9 (Blaasduurindicatie), de inschrijving van klager niet overeenkomstig de door haar gestelde eisen beoordeeld en subcriteria toegepast die zij niet vooraf ter kennis van de inschrijvers heeft gebracht.
- 6.6.27. Verder geeft beklagde in haar brief van 1 maart 2018 (zie 1.22 hiervoor) als reden voor de score van klager op eis K-E9 (Blaasduurindicatie) aan dat over het algemeen de hoorbaarheid van het signaal als goed werd ervaren, maar dat een aantal testers vond dat het geluid (met name buiten) te zacht was en de toon te hoog of irritant. Beklaagde geeft hiermee een nieuwe reden voor de gunningsbeslissing, hetgeen niet is toegestaan (zie 6.4.3 hiervoor). In tegenstelling tot wat beklagde stelt, is hier geen sprake van een toelaatbare nadere toelichting. De eerder gegeven reden hield in dat door de harde pieptoon van het signaal gedurende de blaasduur het eindsignaal voor het resultaat zou worden gemist. Dat het signaal dat gedurende de blaasduur klinkt goed hoorbaar of juist te zacht, te hoog of irritant is, kan niet als een nadere toelichting daarop worden gezien. Het is een reden op zichzelf die, in tegenstelling tot de eerder gegeven reden, ziet op de hoorbaarheid van het signaal tijdens de blaasduur en niet op de hoorbaarheid van het signaal van het resultaat.
- 6.6.28. Het voorgaande betekent dat dit klachtonderdeel gegrond is voor zover het betrekking heeft op de beoordeling door beklagde van het door klager aangeboden voorselectieapparaat op eis K-E9 (Blaasduurindicatie).
- 6.6.29. Daarmee acht de Commissie klachtonderdeel 2, betreffende de beoordeling van zowel eis K-E5, K-E8 als K-E9, gegrond.

## 7. Advies

De Commissie acht klachtonderdeel 1 **ongegrond** en klachtonderdeel 2 **gegrond**.

Den Haag, 28 september 2018

w.g.:

Prof.mr. C.E.C. Jansen  
Voorzitter

Mr. A.C.M Fischer-Braams  
Vice-voorzitter

Mr. drs. T.H. Chen  
Commissielid