

REFERENTIETERMEN (TDR)

PARTNER - STRAATFONDSENWERVING 2023 - MEMISA

1. Context

Memisa zoekt externe een partner om via straatfondsenwerving in België extra fondsen te werven bij particulieren in de loop van 2023. De externe partner organiseert de fondsenwerving en biedt mogelijke donateurs aan om Memisa maandelijks te steunen via een domiciliëring. De partner engageert zich om het DD-handvest van de VEF tijdens de samenleving te respecteren. De fondsenwerving vindt plaats in Vlaanderen of Brussel en Wallonië of een combinatie van deze 2 locaties. Memisa gaat met maximum 2 partners in zee. Memisa voorziet de outfits waarin de ambassadeurs aan de slag gaan.

2. Doelstellingen

a. Onze verwachtingen van de samenwerking

- Straatfondsenwerving organiseren voor Memisa in 2023.
- Minstens 325 domiciliëringen (met minstens 3 opeenvolgende betalingen na activering) opstarten.
- Een gemiddeld bedrag van minstens €12,00 per domiciliëring (met minstens 3 opeenvolgende betalingen na activering) per maand gedurende de volledige campagne realiseren.
- Kwaliteitsvol behandelen van ieder contact die op straat of telefonisch gelegd wordt.
- De aangereikte informatie van Memisa correct delen met mogelijke nieuwe donateurs.
- Correcte en transparante rapportage op vooraf ingeplande momenten.
- Donateurs aanspreken in de moedertaal van hun landsdeel. De ambassadeurs halen dus het niveau moedertaal van het landsdeel.
- Donateurs werven op een variatie aan locaties, meerdere verschillende steden/gemeentes in het land/landsdeel.

b. Extra meerwaarde in de samenwerking

- Minimale gemiddelde leeftijd van de geworven donateurs is 34 jaar.
- Minstens 72% van de donateurs worden bereikt via een welkomstcall.

3. Voorwaarden

- De externe partner gaat akkoord met de doelstellingen
- De externe partner werft donateurs in enkel Vlaanderen of enkel in Brussel en Wallonië of in beide delen.
- De voorgestelde prijzen en prognoses zijn geldig voor kalenderjaar 2023 en geldig tot en met 15/03/2023.
- De externe partner dient voor 21/02/2023 een voorstel in.
- De externe partner respecteert het DD-handvest van de VEF.
- De externe partner voorziet een evenwichtige mix van ambassadeurs met verschillende ervaringsniveaus.
- De externe partner staat achter de missie en visie van Memisa en past ze ook toe in alle communicatie over de samenwerking.
- De externe partner engageert zich om kwaliteitsgaranties te geven.
- De externe partner organiseert ook de bevestigingen via een welkomstcall en via e-mail.

- De externe partner is verantwoordelijk voor de locatie-aanvragen.
- De ambassadeurs werven steeds in teams van minstens 4 personen en shiften van minstens 6 uur per dag.

4. Aanbestedende dienst - Toonaangevende service - Aanvullende informatie

MEMISA is de aanbestedende dienst. De aanbestedende dienst is de leidende instantie. Alleen de aanbestedende dienst is bevoegd voor het toezicht op en de controle van het contract. De vertegenwoordiger van de aanbestedende dienst wordt aangewezen in de kennisgeving van de sluiting van het contract.

Nadere informatie over de procedure en de inhoud van het contract kan worden verkregen bij Sander Vandendriessche (communicatie@memisa.be).

5. Profiel van de dienstverlener

De externe partner is een expert in face-to-face fondsenwerving en heeft meerdere Belgische NGO's en/of VZW's in zijn klantenportefeuille. De partner respecteert het DD-handvest van de VEF.

Door zijn offerte in te dienen, verklaart de inschrijver op erewoord dat hij zich niet in een van de uitsluitingsgevallen bevindt bedoeld in artikel 20, eerste lid, van de wet van 15 juni 2006 en in de artikelen 61, eerste lid, 2, 5 en 6, 3 en 4, 62 en 63 van het koninklijk besluit van 15 juli 2011.

De aanbestedende dienst controleert de juistheid van de impliciete verklaring op erewoord van de inschrijver wiens inschrijving in aanmerking wordt genomen voor de gunning van de opdracht.

6. Indicatief tijdschema

08/02/2023: bekendmaking van de openbare aanbesteding

20/02/2023: definitieve ontvangst van de inschrijvingen en sluiting van de overheidsopdracht

01/03/2023: selectie van de kandidaat en ondertekening van het contract

Tussen 02/03/2023 en 15/09/2023: uitvoering van de fondsenwervende campagne op straat.

De data in verband met de uitvoering van de samenwerking worden finaal opgesteld in de gemeenschappelijke overeenkomst. Bovenstaande data zijn een inschatting van de timing van de samenwerking.

7. Documenten betreffende de aanbesteding

Wetgeving

- Het koninklijk besluit van 11 september 2016 betreffende het toezicht, de rapportering en de verantwoording van interventies
- Wet van 15 juni 2006 betreffende overheidsopdrachten en bepaalde opdrachten voor werken, leveringen en diensten
- Wet van 17 juni 2013 betreffende de motiverings-, informatie- en beroepsprocedures inzake overheidsopdrachten en bepaalde opdrachten voor werken, leveringen en diensten
- Het koninklijk besluit van 15 juli 2011 - Koninklijk besluit betreffende het plaatsen van overheidsopdrachten in de traditionele sectoren

- Het koninklijk besluit van 14 januari 2013 - Koninklijk besluit tot vaststelling van de algemene regels voor de uitvoering van overheidsopdrachten en concessies voor openbare werken
- Alle wijzigingen van voornoemde wet en decreten die van kracht zijn op de dag van verzending van de uitnodiging tot inschrijving aan potentiële inschrijvers die door de aanbestedende dienst tot de procedure zijn toegelaten.

Aanbestedingsdocumenten

- Deze bijzondere contractvoorwaarden.

8. Evaluatiecriteria

Onderstaande gegevens vormen de basis voor de beoordeling. De partner die op een onderdeel het beste scoort, krijgt automatisch de maximumscore. De andere kandidaten krijgen een score die procentueel in verhouding staat met de beste kandidaat, afgerond tot op 1 cijfer na de komma.

KPI	Maximumscore
Kostprijs (incl. alle kosten) per donateur	30
Aantal donateurs (met minstens 3 betalingen)	30
Gemiddelde gift	30
Variatie aan locaties	10
Totaal	100

Bij een gelijkwaardige score op bovenstaande criteria, worden technische criteria zoals de attrition na 1 jaar, de gemiddelde productiviteit per werver en bereikpercentage van de welkomstcalls, gemiddelde inkomst/maand, gemiddelde leeftijd van de donateurs en de break-even-termijn, ondanks het feit dat deze gegevens niet 100% afdwingbaar zijn ten aanzien van de externe partner, doorslaggevend. Hieronder vind je hun quotering.

KPI	Maximumscore
Geschatte attrition na 1 jaar	20
Gemiddelde productiviteit per werver	20
Bereikpercentage van welkomstcalls	20
Gemiddelde inkomst/maand	20
Gemiddelde leeftijd donateurs	20
Break-even na X maanden	20
Totaal	120

9. Bijkomende informatie

Het contract kan jaar na jaar verlengd worden zonder een nieuwe vergelijkende studie te doen als de samenwerking positief geëvalueerd wordt. Memisa kan er wel voor kiezen om opnieuw een vergelijkende studie te doen, ook na een positieve evaluatie. Er staat geen minimum op het aantal verlengingen. Het maximumaantal verlengingen zonder vergelijkende studie is 4. De grootte van het contract kan herzien worden tijdens de samenwerking en bij iedere verlenging van het contract aan dezelfde voorwaarden, na een gemeenschappelijk akkoord. Indien onze geselecteerde partner van organisatiestructuur verandert of een naamswijziging doorvoert dan kan Memisa de bestaande samenwerking verderzetten met deze nieuwe structuur.

10. Evaluatiecriteria voor de jaarlijkse evaluatie van de samenwerking

KPI	Maximumscore
Kostprijs (incl. alle kosten) per donateur	45
Aantal donateurs (met minimum 3 betalingen)	25
Gemiddelde gift	25
Bereikpercentage van welkomstcalls	15
Attrition na 3 maanden	15
Attrition na 6 maanden	10
Gemiddelde leeftijd donateurs	15
Duidelijke en proactieve communicatie	10
Efficiënte samenwerking	10
Opvolgen van feedback	10
Beschikbaarheid	10
Rapportage	10
TOTAAL	200

De partner wordt geëvalueerd op het samenwerkingsvoorstel die werd opgemaakt volgende op bovenstaande en onderstaande referentietermen. De evaluatie is automatisch positief als de partner op ieder individueel onderdeel minstens 80% scoort. Indien dit niet het geval is dan zal Memisa een gemotiveerd eindoordeel geven op basis van de gecommuniceerde scores.

11. Selectieprocedure

- Deadline: 20 februari 2023
- Deelnemen kan door uw voorstel in te dienen via e-mail gericht aan communicatie@memisa.be.
- De inhoud van het voorstel
 - o Minstens alle elementen waarop Memisa haar samenwerking zal evalueren
 - o Een prognose van de resultaten op lange termijn (minstens 3 jaar)
 - Gemiddelde gift per donateur
 - Attrition 3, 6, 12, 18, 24 & 36 maanden.
 - Aantal geworven donateurs

- Referentie van een of meerdere organisaties waarvoor u een gelijkaardige campagne organiseerde
- Kostprijs wordt berekend per geworven donateur (met minstens 3 betalingen)
 - Deze prijs is inclusief alle kosten gelinkt aan het werven van donateurs. (Vb.: uurloon van de ambassadeurs, managementkosten, opstartkosten, administratieve kosten, ...)
- Memisa communiceert haar beslissing voor 02/03/2023 naar alle deelnemende partijen.

De offerte en de bijlagen bij het aanbestedingsformulier zijn in het Frans of Nederlands opgesteld.

De inschrijver geeft in zijn inschrijving duidelijk aan welke informatie vertrouwelijk is en/of betrekking heeft op technische of commerciële geheimen en derhalve niet door de aanbestedende dienst mag worden bekendgemaakt.

12. Prijs

Alle in het aanbestedingsformulier vermelde prijzen moeten in EURO zijn uitgedrukt.

De geselecteerde inschrijver wordt geacht in zijn eenheidsprijzen en in de totaalprijs alle mogelijke kosten voor de onderliggende leveringen/diensten te hebben opgenomen.

De geselecteerde inschrijver zal in de prijs alle kosten opnemen die nodig zijn voor de uitvoering van zijn evaluatiewerkzaamheden (reis, verblijf, middelen, enz.).

Krachtens artikel 21, lid 2, van het Koninklijk Besluit van 15 juli 2011 kan de aanbestedende dienst alle documentencontroles en alle controles ter plaatse van de juistheid van de in het kader van de prijscontrole verstrekte informatie verrichten.

13. Verantwoordelijkheid van de dienstverlener

Dienstverleners houden zich aan de professionele en ethische beginselen en gedragscodes van Memisa. De dienstverlening is integer en eerlijk. Sponsors, managers en recruiters respecteren de mensenrechten en verschillende culturen, tradities, overtuigingen en religieuze praktijken van alle betrokkenen.

De dienstverlener neemt de volledige verantwoordelijkheid op zich voor fouten en tekortkomingen in de geleverde diensten.

Voorts vrijwaart de dienstverlener de aanbestedende dienst voor alle schade die deze aan derden verschuldigd zou kunnen zijn ten gevolge van de vertraging bij de uitvoering van de diensten of het in gebreke blijven van de dienstverlener, overeenkomstig de toepasselijke wettelijke bepalingen.

14. Gunningsprocedure en -criteria

De gunning gaat naar de externe partner die de meeste donateurs (met minstens 3 betalingen, met de hoogste gemiddelde gift kan werven aan de kostprijs per donateur op een variatie aan locaties. Hieronder ziet u nogmaals de procentuele verdeling van de verschillende scores die aan deze criteria worden gegeven.

KPI	Maximumscore
Kostprijs (incl. alle kosten) per donateur	30
Aantal donateurs (met minstens 3 betalingen)	30
Gemiddelde gift	30
Variatie aan locaties	10
Totaal	100

15. Facturering en betaling van diensten

De betaling van de diensten kan volgens onderstaande voorstel gebeuren op een Europese rekening (SEPA) met de volgende modaliteit. **Een ander voorstel kan door overeenkomst van beide partijen toegepast worden.**

- 10% van de opgemaakte inschatting bij het tekenen van het contract.
- 40% wanneer 50% van de nieuwe donateurs die hun automatische domiciliëring gedurende 3 maanden hebben volgehouden, is bereikt.
- 50% wanneer 100% van het beoogde aantal donateurs die hun automatische domiciliëring gedurende 3 maanden hebben gehandhaafd, is bereikt.

16. Speciale verbintenis voor de dienstverlener

De dienstverlener en zijn medewerkers zijn verplicht tot geheimhouding van de informatie waarvan zij bij de uitvoering van dit contract kennisnemen. De in het kader van de dienst verzamelde gegevens, alsmede de resultaten en deliverables en bijlagen zijn het exclusieve eigendom van Memisa België, die er vrij over kan beschikken. In geen geval mag deze informatie door de dienstverlener worden gepubliceerd of aan derden worden meegedeeld zonder schriftelijke toestemming van Memisa. De dienstverlener kan deze samenwerking wel als referentie vermelden.

17. Geschillen

Alle geschillen met betrekking tot de uitvoering van dit contract worden uitsluitend beslecht door de bevoegde rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Brussel. De voertaal is Frans.

De aanbestedende dienst is in geen geval aansprakelijk voor schade aan personen of zaken die het directe of indirecte gevolg zijn van de voor de uitvoering van deze opdracht noodzakelijke werkzaamheden. De geselecteerde inschrijver vrijwaart de aanbestedende dienst van alle vorderingen tot schadevergoeding van derden in dit verband.

18. GDPR

Memisa verklaart de privacy van alle deelnemende partijen te zullen respecteren. De verwerking van de gegevens gebeurt enkel door Memisa België VZW. De gegevens van de deelnemende partijen zullen niet met elkaar, noch met derden gedeeld worden. Memisa respecteert gedurende het volledige verloop van de gunningsprocedure de Europese privacywetgeving (GDPR, General Data Protection Regulation). Indien u vragen heeft over de toepassing van deze regels, gelieven dan contact op te nemen met communicatie@memisa.be.