



## Nota van Inlichting - 2 Aanbesteding schoonmaakonderhoud

Nederlandse Zorgautoriteit

Ref.: PRJ-000198-FJ

NVI 1			antwoord
vraag	betreft NvI-1 vraag	vraag	antwoord
90	4 en 8 en 21	Ter informatie. Wij vinden uw toelichting bijzonder en delen uw mening niet met betrekking tot de ureninzet. De verhoging van het aantal uren (productieve en toezicht uren) is van directe invloed op de prijs. Dit kan daarom nimmer een kwalitatief onderdeel zijn en hooguit een afgeleide van de prijs. Bij het inzetten van veel uren is het namelijk onmogelijk om bij deze aanbestedings methodiek als winnaar uit de bus te komen? Graag nogmaals de onderbouwing waarom NZa dit anders ziet. Deze aanbesteding is dus een prijsaanbesteding. 60% prijs en 40% kwaliteit. Graag uw bevestiging en toelichting.	De kwaliteit van schoonmaak is afhankelijk van de inzet van de uren schoonmaak (productie) en van de wijze waarop de schoonmaak wordt aangestuurd (toezicht). Dat is de kern van schoonmaken. Door de gebruikte gunning systematiek laten we de markt bepalen wat (qua uren) een reële inzet is, om de kwaliteit te kunnen garanderen die de opdrachtgever eist. Derhalve handhaven we onze eerdere beantwoording op deze vragen.
91	4 en 8 en 21	Graag ontvangen wij een bevestiging dat de Nza de uitgangspunten van de code verantwoordelijk marktgedrag schoonmaak onderschrijft? Hierin worden niet alleen richtlijnen gegeven aan de opdrachtnemer maar ook aan de opdrachtgever zoals: 1. sturen op gunningscriterium 'de economisch meest voordelige inschrijving'en niet op de 'laagste prijs'. Deze aanbesteding is prijsgestuurd. 2. bij het vaststellen van de wegingsfactoren voor de gunning dient de 'wegingsfactor prijs' in een evenwichtige en passende verhouding te brengen tot de andere wegingsfactoren die aan andere eisen gehangen worden (verhouding is onjuist). 3. eenduidig formuleren aan welke criteria van verantwoordelijk marktgedrag aanbieders moeten voldoen (wordt niet vermeld). Uit deze aanbesteding blijkt dat NZa zich hieraan niet conformeert gezien de kwaliteit prijs verhouding van deze aanbesteding (casus slechts 2x A4 en het interview zijn slechts) de 2 kwaliteitsonderdelen die 40% van de totale aanbesteding uitmaken?).	De NZa onderschrijft de code verantwoordelijk marktgedrag en is juist van mening dat met de gekozen methodiek de code recht wordt aangedaan. O.a. door: <ul style="list-style-type: none"><li>- het vaststellen van een bodem verreken tarief, gebaseerd op de bestaande cao en berekend met de nodige opslagen en een faire marge</li><li>- met de mediaan het door de markt laten bepalen wat gemiddeld gezien passende inzet is</li></ul> bereikt de aanbestedende dienst dat het de kwaliteit krijgt die het beoogt en opdrachtnemer een faire marge kan maken; potentieel de basis voor een goede en langdurige samenwerking.

vraag	betreft NvI-1 vraag	vraag	antwoord
92	4 en 8 en 21	Met welke argumenten denkt de NZa met slechts 2x A4 voor de casus "schoonmaak kantoor" en een interview kwalitatief en objectief het meest geschikte schoonmaakbedrijf te vinden voor de komende contractduur van 3 jaar met 5 optiejaren?	De casus schoonmaak en het interview zijn niet het enige kwalitatieve gunningscriterium, ook de inzet van de uren vormen hier onderdeel van.
93	4 en 8 en 21	Kan de Nza toelichten hoe deze prijsaanbesteding met de daaraan gekoppelde gunningscriteria (productieve - en toezichturen, verreken tarief en additionele kosten) valt te rijmen met de code verantwoordelijk marktgedrag?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 91.
94	5	U geeft aan dat Masterkey niet optreedt als contractbeheerder. In het bestek onder 4 staat vermeld: "Het contract zal intern, in samenwerking met MasterKey beheerd gaan worden". Wat is juist?	MasterKey treedt niet op als contractbeheerder, maar het is goed mogelijk dat NZA de externe kwaliteitsmetingen door MasterKey laat uitvoeren.
95	5	Kunt u bevestigen dat de Nza de overige KPI technische kwaliteitsmetingen zelf uitvoert? Bij een ontkennend antwoord graag aangeven welke organisatie dit wel gaat doen?	Nee, die gaat de NZa niet zelf uitvoeren. Er is nog geen opdracht voor verstrekt. MasterKey is potentieel de partij die dit gaat uitvoeren.
96	7	Kunt u toelichten wat u verstaat onder gering is dat < 5%? Wanneer de afwijking niet gering is hoe dient inschrijver hier mee om te gaan?	Het betreft hier alleen de m2 glas en het is niet met zekerheid te zeggen of de afwijking <5% is. Ook als de afwijking >5% is zal de nieuwe prijs gebaseerd zijn op de afgegeven tarieven.
97	8	U introduceert het begrip faire inzet in uw antwoord. Kunt u dit nader toelichten en SMART omschrijven. U heeft dus een bepaald beeld bij de faire inzet van uren door inschrijvers?. Kunt u deze informatie delen met inschrijvers? Zo nee waarom niet?	Die faire inzet wordt feitelijk door de markt bepaald omdat we bij >5 inschrijvers de mediaan daarvan als optimum hanteren.
98	14	Wij verzoeken u nogmaals om de inlevertermijn op te schuiven. Na beantwoording van de vragen (die eventueel nieuwe vragen kunnen oproepen) resteren er voor inschrijvers nog slechts 6 werkdagen. Het is proportioneel om inschrijvers in ieder geval nog 4 extra werkdagen te geven waarbij de inschrijvingstermijn bijvoorbeeld vrijdag 17 jun 17u wordt. Om agendabeperkingen te gebruiken als argument waarom de aanbesteding op 14 juni ingeleverd dient te worden waarbij er pas voorlopig gegund gaat worden op 18 augustus (2 maanden na indiening) is op zich natuurlijk bijzonder te noemen wanneer proportioneel gevraagd wordt in de 1e NvI om 4 of 10 extra dagen om de aanbesteding te mogen indienen? Graag nogmaals uw toelichting.	De inlevertermijn wordt niet aangepast. Het minimum van 10 kalenderdagen tussen de laatste Nota van Inlichtingen en de inlevertermijn van de offerte respecteren we hiermee.
99	21	Kunt u aangeven wie de contractverantwoordelijke en wie de locatieverantwoordelijke is binnen de NZa?	De leveranciersmanager is zowel contract- als locatieverantwoordelijke.
100	17/18	Opdrachtgever vindt dit misschien niet relevant maar inschrijvers wel. Bij schoonmaakaanbestedingen bij vergelijkbare opdrachtgevers wordt informatie verstrekt (deze informatie verstrekt u toch al bij de voorlopige gunning) over aantallen inschrijvers en de namen. Waarom en met welke redenen zou de NZa dat nu dan niet doen in het kader van transparantie waar de NZa organisatie voor staat? Graag nogmaals uw toelichting waarom NZa van mening is dat deze informatie niet relevant zou zijn voor inschrijvers. Bij de voorlopige gunning dient de aanbestedende dienst sowieso ook deze informatie te verschaffen om te voldoen aan de geldende informatieplicht bij Europese aanbestedingen? Graag uw toelichting.	Inderdaad, bij de voorlopige gunning wordt bekend gemaakt hoeveel partijen hebben ingeschreven en naar wie de voorlopige gunning gaat. Het is niet noodzakelijk dat op een eerder moment te doen.

vraag	betreft NvI-1 vraag	vraag	antwoord
101	25	U geeft geen antwoord op de vraag. Europese aanbestedingen dienen objectief beoordeeld te worden wat de NZa onderschrijft. Uw uitleg van faire is een subjectieve toelichting waarmee u aangeeft dat de beoordeling niet objectief is. Wij verzoeken u opnieuw dit aan te passen of het begrip faire zie de eerdere vraag toe te lichten.	Zie hiervoor het antwoord op vraag 97.
102	26	Wat is volgens u een gering aantal inschrijvingen. Inschrijvers dienen toch op voorhand geïnformeerd te zijn wat het uitgangspunt is geweest van de voorcalculatie. Graag ontvangen wij de bijbehorende aanvullende informatie aangezien deze informatie wel bekend is bij de zittende leverancier. U dient deze informatie als daar om gevraagd wordt vlgs de aanbestedingsregels in het kader van gelijke handeling te delen met alle inschrijvers.	Een gering aantal inschrijvers is 5 of minder. De zittende leverancier is niet bekend met de voorcalculatie. Deze is gebaseerd op de situatie na de grondige renovatie en wordt niet gedeeld.
103	27	Dit is toch wel een zeer bijzondere uitleg. In het PvE worden de eisen waaraan een schoonmaker dient te voldoen beschreven. Dan is het toch onmogelijk dat een schoonmaker zichtbare vervuiling niet zou opmerken? Dit is een diskwalificatie van het vak van schoonmaker lijkt ons. Graag uw toelichting waarom u het begrip schoonmaakooog op deze wijze benoemd? Of leert de ervaring bij de NZa dat er schoonmakers rondlopen zonder schoonmaakooog?	Zoals algemeen bekend mag zijn, is schoonmaak mensenwerk. Niet alle mensen zijn gelijk, dus ook niet alle schoonmakers. Dat schoonmaakooog ziet NZa als voldoende helder en van belang om dit te handhaven in de case beschrijving.
104	29	Hoe borgt u dat inschrijvers beschikken over de dezelfde informatie voor het beschrijven van de casus als de zittende leverancier. Zij beschikken over detail informatie van de situatie bij de opdrachtgever waarover potentiële inschrijvers niet beschikken. Hoe heeft u de gelijke behandeling geborgd van inschrijvers bij de beoordeling van de casus en interview?	Zoals bekend is de situatie bij NZa flink gewijzigd na een grondige renovatie en toepassing van hybride werken (zie par.1.3). Het bestek met bijlagen, de schouwing en de Nota van Inlichtingen maken dat alle inschrijvers gelijke informatie hebben.
105	29	U geeft aan dat het geen algemeen verhaal dient te zijn. In het bestek wordt onder 2.7.5 om maatwerk gevraagd. Is het juist dat dit dus nieuwe acties dienen te zijn die binnen de calculatie vallen? Of mogen innoverende acties aanvullend gefactureerd worden?	Mochten de innovatieve acties buiten de reguliere werkzaamheden vallen en NZa deze graag uitgevoerd zien, dan kunnen deze aanvullend gefactureerd worden. Inschrijvers worden geacht deze meerkosten te benoemen in de casebeschrijving.
106	29	U geeft aan dat het antwoord op de casus gericht moet zijn op de situatie bij NZa? Dan heeft de zittende partij toch een onevenredig voordelige positie met betrekking tot deze specifieke casus aangezien zij over specifieke informatie beschikken waarover potentiële inschrijvers niet beschikken ten opzichte van de andere inschrijvers? Het verzoek is om deze casus aan te passen waarbij het voordeel voor de zittende inschrijver gelijk is aan die van andere inschrijvers. Graag uw bevestiging en toelichting.	De casus wordt niet aangepast. De inhoud ervan is zo opgesteld dat de zittende partij hier geen voordeel van ondervindt, temeer omdat de situatie gewijzigd is (zie antwoord op vraag 104) en alle partijen zich een beeld hebben kunnen vormen tijdens de schouwing.
107	30	Wij begrijpen uw antwoord niet helemaal. U geeft aan dat: Overschrijding niet wordt beoordeeld vanwege het feit dat het overbodige informatie is maar de sanctie is wel verhelderend?. Maar waarom vindt er dan ook nog aftrek plaats van 3 punten dat is dan toch overbodig? Graag uw toelichting.	De sanctie wordt gehandhaafd. Dat de overschrijding niet wordt beoordeeld zien we bij nader inzien als overbodige informatie.

vraag	betreft NvI-1 vraag	vraag	antwoord
108	35	Wanneer er vervuiling in het gebouw wordt geconstateerd buiten de ruimte die opgeleverd dient te worden en van de schoonmaker wordt verwacht dit op te merken en naar te handelen dan kost dit extra inzetijd. Wij nemen aan dat deze aanvullende uren gefactureerd kunnen worden. Kunnen inschrijvers hiervoor de bedragen bij de staffelprijzen hanteren. Zo nee graag uw toelichting wat u van inschrijvers verwacht op dit gebied?	Opdrachtgever gaat er vanuit dat dergelijke handelingen beperkt voorkomen en niet persé separaat gefactureerd hoeven te worden. Als opdrachtnemer dit wel noodzakelijk acht kan dit in reguliere overleggen besproken worden.
109	39	Kunt u bevestigen dat toch meerdere inzendingen de score van 17 punten kunnen ontvangen?	Ja.
110	41	Kunt u specifiek aangeven (bijv. welke blz) waar we de verwachtingen zoals aangehaald wordt volgens NZa kunnen vinden. Bij artikel 3.2.2 wordt slecht 1x het woord verwachtingen genoemd in een andere context. U bedoeld waarschijnlijk iets anders?	De verwachtingen van de NZa zijn uitgebreid beschreven in de hoofdstukken 3 en 4 van het bestek.
111	44	Als niet dezelfde vragen worden gesteld hoe wordt dan gelijke behandeling geborgd tussen inschrijvers. Als de ene inschrijver een of meer andere vra(a)gen krijgt dan de andere. Hoe kunnen de antwoorden dan objectief vergeleken worden? Graag uw bevestiging dat alle inschrijvers dezelfde vragen krijgen. Dat lijkt ons toch vrij eenvoudig te realiseren?	We handhaven het antwoord van vraag 44.
112	44	Wij nemen van de interviews geluidsopnames worden gemaakt? Graag uw toelichting waarom wel en niet?	Nee. Zie hiervoor het antwoord op vraag 44.
113	45	Kunt u bevestigen naar aanleiding van het gegeven antwoord dat de huidige inschrijver volgens de AD geen kennisvoordeel heeft doordat het gebouw volledig gerenoveerd is? Uw antwoord is merkwaardig aangezien de huidige leverancier nu toch ook de schoonmaakwerkzaamheden uitvoert? Dan is de huidige leverancier toch goed bekend met de nieuwe situatie. Of bedoeld u iets anders met uw antwoord. Graag uw toelichting.	De zittende leverancier heeft geen kennisvoordeel. Daarvoor is er teveel gewijzigd, zowel wat het gebouw betreft als het gebruik ervan. Bij de schouwing hebben alle partijen daar dezelfde kennis van kunnen nemen.
114	54	De bijlage Rapport Aanbesteding treffen wij niet aan bij de documenten die gedownload zijn vanuit TenderNed. Kunt u aangeven waar wij deze kunnen vinden? Wij nemen aan dat we dit document via TenderNed moeten uploaden?	Het Rapport Aanbesteding volgt uit de calculatiemodule. Zie bijlage 5, handleiding.
115	54	Kunt u bevestigen dat u inschrijvers voor het invullen van de prijs dus niet gebruik dienen te maken van TenderNed maar van het eigen systeem Masterkey. Hiermee voldoet de NZa dan toch niet aan de verplichting: "Voor opdrachten boven de Europese drempelbedragen is er vanaf 1 juli 2017 de verplichting bij om de gehele procedure digitaal te laten verlopen. Dit geldt dus ook voor de inschrijving. De verplichting geldt voor aanbestedende diensten en speciale-sectorbedrijven. Volledig digitaal aanbesteden kan via TenderNed, of een van de andere aanbestedingsplatforms". Dit voorschrift dient gehanteerd te worden waarmee NZa procedurele fouten voorkomt. NZa als professionele organisatie kijkt dus af van de gangbare inschrijfwijze? De wijze waarop de procedure verloopt (het indienen van de prijs via een ander platform) door de NZa is volgens de aanbestedingsrichtlijnen niet toegestaan. Om eventueel juridische procedures te voorkomen over dit onderwerp verzoeken wij u zich te conformeren om het digitaal platform van TenderNed te gebruiken. Waarbij de inschrijvers gebruik maken en de bedragen invullen via de prijsmodule binnen TenderNed. Graag uw toelichting.	De gehele procedure verloopt digitaal. De calculatie verloopt voor alle inschrijvers via de al decennia in de branche gebruikte MasterKey calculatiesoftware. De rapportage die hieruit gegenereerd worden, dienen door de inschrijver s ondertekend te worden en digitaal in TenderNed te uploaden. NZa ziet geen reden om hier van af te wijken.

vraag	betreft NvI-1 vraag	vraag	antwoord
116	58	Wij verzoeken u nogmaals om de informatie over het over te nemen personeel te verstrekken. Bij grotere aanbestedingen zoals deze is het voor inschrijvers praktisch onmogelijk om zonder deze gegevens een juiste prijscalculatie op te stellen. Daarnaast wordt de concurrentie en gelijkheid tussen de inschrijvers nadelig beïnvloed aangezien de zittende leverancier wel over deze informatie beschikt en daarmee in het voordeel is. Het is toch vrij normaal dat deze informatie anoniem gedeeld wordt bij schoonmaak aanbestedingen?. Wij zien de gegevens graag tegemoet.	Wij handhaven het antwoord op vraag 58.
117	58	De noodzaak voor een overzicht van het over te nemen personeel wordt onderstreept door het feit dat van inschrijvers verwacht wordt dat art 3.8 bestek: <i>"Het huidige team is nog niet op dat gewenste taalniveau. Het personeel dient alle instructies en voorschriften te hebben gelezen en begrepen. Alle kosten voor opleidingen zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Personeel dat over wordt genomen van de huidige Opdrachtnemer en nog niet beschikt over de gestelde opleidingseisen dient dit binnen een half jaar alsnog te behalen"</i> . Het zal duidelijk zijn dat voor inschrijvers aanvullende informatie noodzakelijk is omdat specifiek wordt aangegeven dat <b>het huidige team nog niet op het gewenste taalniveau zit</b> . Dit dient dus aanvullend via opleidingen nog te gebeuren en werkt kostenverhogend bij overname werknemers. Graag uw bevestiging dat ook deze informatie bij de antwoorden op de 2e NvI wordt verstrekt met betrekking tot het over te nemen personeel.	Aangezien deze informatie voor alle inschrijvers gelijk is, namelijk dat over te nemen medewerkers betreffende opleidingen dienen te volgen, kan men hier rekening mee houden. Overigens zijn de opleidingskosten, ook meegenomen in het minimum verrekentariaf. Er wordt dus geen aanvullende informatie verstrekt.
118	62	Kunt u bevestigen dat een glasplaat, wanddecoraties, landkaarten ed vallen dus niet onder kunstwerken?	Correct. Mochten kunstwerken ook glasplaten bevatten dan zal dat tijdens de implementatieperiode als zodanig aangemerkt worden.
119	62	Kunt u bevestigen dat gezien het feit dat het niet duidelijk is welke kunstwerken schoon gemaakt moeten worden dat hiervoor bij de bepaling van de kunstwerken de staffelprijzen gehanteerd moet worden?	Nee, kunstwerken vallen niet in de scope.
120	70	Kunt u bevestigen dat deze informatie niet bekend is bij de huidige leverancier?	Nee.
121	85	U vermeld iets over eisen sanitaire middelen/supplies. Wat ons opvalt is dat een Programma van Eisen ontbreekt en niet is toegevoegd. De NZa verwijst in artikel 3.2.1 (eisenpakket) naar bijlage 1c? Maar dit is het werkprogramma. Met andere woorden inschrijvers hoeven verder niet aan eisen te voldoen die niet vermeld worden? Voorbeeld. Schoonmakers hoeven bijv geen naambadges te dragen omdat dit nergens vermeld staat? Graag uw toelichting	De aanbestedende dienst heeft ervoor gekozen om de gevraagde werkzaamheden in de hoofdstukken 3 en 4 te beschrijven, niet in een separaat Programma van Eisen. Wat hierover in dit bestek beschreven staat, is wat qua uitvoering verwacht wordt.

Bijlagen				
vraag	bijlage	pag.	vraag	antwoord

Concept Contract				
vraag	par.	pag.	vraag	antwoord