

Schriftelijke vragen ten behoeve van de Nota van Inlichtingen

Inkooptraject: Partner in textielservice
Opdrachtgevers: Regionale Ambulance Voorziening Brabant Midden-West-Noord en Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond
Kenmerk: HSCDOC-1368817716-1074

Datum: 2 juni 2022
Aantal vragen: 16
Bijlagen: 4

Deze Nota van Inlichtingen, behorende bij de Europese openbare aanbestedingsprocedure "Partner in Textielservice" van de Regionale Ambulance Voorziening Brabant Midden-West-Noord en de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond met kenmerk HSCDOC-1368817716-1074, bevat de vragen die zijn gesteld door de houders van de aanbestedingsdocumenten, alsmede de antwoorden van de Opdrachtgevers. Tevens kunnen Opdrachtgevers door middel van de Nota van Inlichtingen gewijzigde, vervallen of aanvullende informatie met betrekking tot de aanbestedingsprocedure verstrekken.

Voorafgaand aan deze Nota van Inlichtingen zijn alle houders van de aanbestedingsdocumenten gevraagd alle mogelijke vragen schriftelijk bij de Opdrachtgevers in te dienen ten behoeve van een transparante en volledige aanbesteding. Deze Nota van Inlichtingen, inclusief bijlagen, is onlosmakelijk verbonden met en maakt integraal onderdeel uit van de aanbestedingsdocumenten. In geval van tegenstrijdigheden tussen het beschrijvend document, inclusief bijlagen, en deze Nota van Inlichtingen, inclusief bijlagen, prevaleert de Nota van Inlichtingen, inclusief bijlagen.

Opdrachtgevers hebben de volgende documenten - als bewerkbare documenten - als bijlagen bij deze Nota van Inlichtingen gevoegd:

- Inschrijfbiljet d.d. 2-6-2022;
- Format referentieopdracht 1;
- Format referentieopdracht 2;
- Conceptovereenkomst d.d. 2-6-2022.

Opdrachtgevers vermelden hierbij uitdrukkelijk dat inschrijvers de bij deze Nota van Inlichtingen gevoegde documenten dienen te hanteren op straffe van uitsluiting.

Wijzingen/aanvullingen vanuit Opdrachtgevers

Opdrachtgevers wijzen Inschrijvers er nogmaals uitdrukkelijk op dat de genoemde kledingstukken ten behoeve van de **wasproef in kledingmaat M** / en **broek in maat M dan wel maat 52** dienen te worden aangeleverd. Dit om te voorkomen dat met kleine maten de norm niet kan worden gehaald qua oppervlakte.

Vragen en antwoorden

| Nr. | Betreft | Vraag | Antwoord |
|-----|---|---|--|
| 1 | Beschrijvend document H3.2 onderdeel E5.2 | Beschrijvend document H3.2 onderdeel E5.2 In het kader van het gelijkheidsbeginsel t.o.v. van de huidige dienstverlener ontvangt Inschrijver graag van Aanbestedende Dienst de was-historie van de afgelopen twee jaar per week, per item en gesplitst over RAV BMWN en VRR. Inschrijver heeft deze gegevens nodig om de inschrijfprijs te bepalen. | De was historie van Opdrachtgevers volgt zo spoedig mogelijk. |
| 2 | Beschrijvend document H3.2 onderdeel E3.3 | Beschrijvend document H3.2 onderdeel E3.3 Deze garantie kan Inschrijver alleen geven als de kleding uitsluitend door Inschrijver wordt gereinigd. Indien medewerkers de kleding thuis gaan wassen is deze eis niet proportioneel. Inschrijver weet namelijk niet op welk programma, temperatuur, wasmiddel, wasverzachter en/of de kleding in de droger wordt gestopt door de medewerker. Gaat u hiermee akkoord? Indien dit niet het geval is kan Aanbestedende Dienst aangeven waarom niet? | Akkoord. Garantie wordt gevraagd op de kledingstukken die door Opdrachtnemer worden gereinigd. Medewerkers wassen de kleding niet thuis. |
| 3 | Beschrijvend document H3.2 onderdeel E3.3 | Beschrijvend document H3.2 onderdeel E3.3 RAV VRR heeft de kleding al in gebruik. Inschrijver kan daardoor niet de minimale wasbeurten garanderen bij het overnemen van deze dienstverlening voor deze huidige kleding, echter alleen bij de kleding die Inschrijver levert. Gaat u hiermee akkoord? Indien niet kunt u dan aangeven waarom niet? | RAV BMWN heeft de kleding nog niet in gebruik. Enkel de VRR. Akkoord dat Inschrijver het door haar bij Inschrijving opgegeven aantal minimale wasbeurten garandeert van de door haar geleverde kleding. Het aantal minimale wasbeurten is immers gekoppeld aan door Opdrachtnemer geleverde kleding. VRR eist wel een gegarandeerd veilig wasproces voor de huidige kleding van de VRR, zodat ook hier de levensduur geborgd is. De VRR zal na gunning hierover in overleg treden met Opdrachtnemer. |
| 4 | Beschrijvend document H3.2 onderdeel E4.3.2 | Beschrijvend document H3.2 onderdeel E4.3.2 U geeft aan in 4.3.2 dat de prijzen tot en met 31 januari 2024 vast moeten zijn en dat daarna de jaarlijks prijzen kunnen worden geïndexeerd op basis van de CBS-index. Momenteel is de situatie in de wereld sterk in beweging en de condities veranderen hierdoor continu waardoor prijzen nu per kwartaal en soms zelfs maandelijks worden afgegeven. Partners in de keten voeren nu (nood)gedwongen tussentijdse prijsverhogingen door. Zoals u waarschijnlijk ook al weet zijn gebrek aan grondstoffen, situatie in Oekraïne, huidige brandstofprijzen, tekort aan containers en (de nog steeds geldende) lokale lockdowns een aantal redenen die momenteel in de markt actueel zijn. De CBS-index houdt met de huidige marktsituatie vooralsnog geen rekening. | Zie het antwoord op vraag 5. |
| 5 | Beschrijvend document H3.2 onderdeel E4.3.2 | Beschrijvend document H3.2 onderdeel E4.3.2 U geeft aan in 4.3.2 dat de prijzen tot en met 31 januari 2024 vast moeten zijn en dat daarna de jaarlijks prijzen kunnen worden geïndexeerd op basis van de CBS-index. Momenteel is de situatie in de wereld sterk in beweging en de condities veranderen hierdoor continu waardoor prijzen nu per kwartaal en soms zelfs maandelijks worden afgegeven. Partners in de keten voeren nu (nood)gedwongen tussentijdse prijsverhogingen door. Zoals u waarschijnlijk ook al weet zijn gebrek aan grondstoffen, situatie in Oekraïne, huidige brandstofprijzen, tekort aan containers en (de nog steeds geldende) lokale | Naar de mening van Opdrachtgevers is in het beschrijvend document hierin al voorzien door het opnemen van de laatste alinea van paragraaf 4.3.2. (" <i>Bij onvoorziene omstandigheden (...) de andere Opdrachtgever.</i> "). Hierin staat o.a. dat het effect op de bedrijfsvoering met cijfers dient te worden onderbouwd door de Opdrachtnemer. Deze onderbouwing dient, zoals u aangeeft, te zijn voorzien van een open calculatie waarin alle componenten worden aangetoond en onderbouwd door bewijsmiddelen. Opdrachtgevers zullen hierbij naar redelijkheid en billijkheid handelen binnen de |

| | | | |
|---|---|--|---|
| | | <p>lockdowns een aantal redenen die momenteel in de markt actueel zijn. De CBS-index houdt met de huidige marktsituatie vooralsnog geen rekening.</p> <p>Het expertisecentrum aanbesteden PIANOo heeft hier zeer recent nog twee artikelen met adviseringen over geschreven: https://www.pianoo.nl/nl/actueel/nieuws/hoe-omgaan-met-prijstijgingen-bij-overheidsopdrachten https://www.pianoo.nl/nl/regelgeving/actuele-ontwikkelingen/maatwerk-bij-prijstijgingen</p> <p>Daarom vragen wij u om, naast de CBS-index, Inschrijvers de mogelijkheid te bieden indien er significante verhogingen actueel zijn dat deze verhoging naar redelijkheid en billijkheid kan worden afgestemd tussen Inschrijver en Aanbestedende dienst. En dat een eventuele verhoging onderbouwd moet worden op basis van een open calculatie waarin alle componenten worden aangetoond en onderbouwd door bewijsmiddelen. Gaat u hiermee akkoord? Indien niet kunt u Inschrijvers laten weten waarom niet en hoe ze met deze uitzonderlijke situatie om moeten gaan?</p> | <p>kaders van de wettelijke mogelijkheden. Deze bepaling is toegevoegd aan de conceptovereenkomst zoals bijgevoegd bij deze Nota van Inlichtingen.</p> |
| 6 | <p>Beschrijvend document H 5.5.2 beoordeling -1</p> | <p>Eind 2021 heeft Aanbestedende Dienst een: 'Aankondiging in geval van vrijwillige transparantie vooraf' gepubliceerd en had (destijds) de aanbesteding aan een bedrijf gegund zonder de aanbesteding openbaar te publiceren. Dit bedrijf is waarschijnlijk ook weer één van de Inschrijvers van deze aanbesteding. In de gunningscriteria is 90% van de te behalen punten een subjectieve beoordeling. Gezien deze voorgeschiedenis van dit traject en in het kader van transparantie. Hoe garandeert Aanbestedende Dienst, ondanks dat er veel onderdelen anoniem ingediend moeten worden, een objectieve beoordeling van alle Inschrijvers?</p> | <p>Er is inderdaad eind 2021 een zogeheten 'aankondiging in geval van vrijwillige transparantie vooraf' gepubliceerd. Deze is door Opdrachtgevers ingetrokken en deze opdracht is derhalve niet gegund.</p> <p>Objectiviteit wordt als volgt geborgd:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anonieme inschrijvingen; - Een beoordelingsteam bestaande uit een afvaardiging van zowel de RAV BMWN (projectleider facilitaire zaken en adviseur bedrijfsvoering) als de VRR (manager Zorgkwaliteit & Innovatie en teammanager ARR) als een extern deskundige (Van Vliet Interim en Advies) die de kwalitatieve onderdelen 1, 2 en 3 eerst afzonderlijk van elkaar beoordelen en daarna in consensus; - Een beoordelingsteam van circa 50 ambulancemedewerkers (deels van de RAV BMWN en deels van de VRR) die de draagproef uitvoert (voldoende groot) en een onafhankelijk instituut (CENTEXBEL) die de wastest uitvoert. <p>Per gunningscriterium is duidelijk beschreven wat Opdrachtgevers terug wensen te zien, welke punten minimaal aan de orde dienen te komen en op welke wijze de beoordeling zal plaatsvinden met bijbehorende scores. Deze beoordelingssystematiek wordt op alle Inschrijvers op dezelfde wijze toegepast. Twee inkoopadviseurs (één van de RAV BMWN en één van de VRR) zien toe op de naleving van de beoordelingssystematiek door de beoordelingsteams.</p> |

| | | | |
|---|---|--|--|
| 7 | <p>Beschrijvend document H 5.5.2 beoordeling -2</p> | <p>Draagproef - Damesmodellen</p> <p>In de aanbesteding van Ambulance Zorg Nederland (AZN) voor de ambulancekleding aangegeven dat de diversiteit aan lichaamsvormen van dragers groot is (mannen en vrouwen). Daarom is er destijds voor een aantal artikelen specifieke maatvoering voor dames als eis gesteld. Momenteel geeft AZN aan dat er ieder jaar steeds meer vrouwen in de ambulancesector werkzaam zijn. Dit ziet Inschrijver ook terug in de huidige samenstelling voor de reiniging van een aantal RAV's, waarbij 40% van de dragers vrouwelijk is. Voor Inschrijver is het dan ook bijzonder dat er geen damesmodellen worden uitgevraagd in deze aanbesteding en worden getoetst in de draagproef. De damesmodellen zijn namelijk specifiek ontwikkeld voor de lichaamsvormen van een vrouw en er is een significant verschil in draagcomfort t.o.v. een unisex model. Dit horen wij ook terug van de RAV's waarvoor Inschrijver de reiniging verzorgt. Daarom het voorstel om ook damesmodellen onderdeel uit te maken van deze aanbesteding zodat vrouwen deze kleding tijdens de draagproef ook kunnen ervaren. Aanbestedende Dienst geeft het volgende aan in het beschrijvend document (blz. 46): Ervaring/beleving van het werkgemak en draagcomfort</p> <p>Een bijzonder punt van aandacht is de pasvorm, het werkgemak en het draagcomfort. Het is een must dat de kleding draagcomfort biedt aan de drager. Ook bij warme en koude omstandigheden, alsmede in verschillende werksituaties (bijvoorbeeld werken op de hurken en knieën).</p> <p>Ook wordt aandacht gevraagd voor irritaties zoals het voorkomen van schuren van kleding.</p> <p>Het hanteren van damesmodellen voor vrouwelijke medewerkers levert dan juist extra punten op. Indien Aanbestedende Dienst hiermee niet akkoord graag hoort Inschrijver graag de onderbouwing waarom Aanbestedende Dienst geen voorkeur geeft aan dameskleding voor alle vrouwen die binnen de RAV's werkzaam zijn.</p> | <p>Opdrachtgevers hanteren het model zoals ontworpen, goedgekeurd en geïmplementeerd door AZN. Dit is een uniseks model.</p> |
| 8 | <p>Beschrijvend document H 5.5.2 beoordeling -3</p> | <p>Maten draagproef</p> <p>Aanbestedende Dienst geeft het volgende aan voor de maatvoering en aantallen v.w.b. de draagproef: De hoeveelheid kledingpakketten en maatvoering worden op een later tijdstip, na inschrijfdatum, door Opdrachtgevers bekend gemaakt. Indien geen, niet tijdig, niet alle of onvolledige artikelen zijn geleverd, wordt de Inschrijving van Inschrijver terzijde gelegd en uitgesloten van de aanbesteding. Inschrijver heeft nu al de gewenste maten en de aantallen nodig om deze draagproef voor te bereiden. Daarnaast zijn de dragers nu een bepaalde maatvoering gewend van huidige leverancier. De huidige leverancier gaat (naar alle waarschijnlijkheid) ook een inschrijving doen en heeft dus voordeel met zijn maatvoering. De pasvorm is onderdeel van de beoordeling en maatvoering is een zeer belangrijk onderdeel van de pasvorm. De pasvorm van de verschillende fabrikanten zijn niet hetzelfde. Daarom stelt Inschrijver voor dat Inschrijvers de</p> | <p>Opdrachtgevers gaan bij de draagproef uit van standaard maatvoering, zoals aangegeven in de aanbestedingstukken. De draagproef wordt uitgevoerd door een representatieve beoordelingsgroep, waarvan de personen niet bekend worden gemaakt.</p> |

| | | | |
|----|--|--|--|
| | | <p>mogelijkheid krijgen om de dragers die deelnemen aan de draagproef zo snel mogelijk aan te meten. Daarmee zorgt Aanbestedende Dienst dat alle dragers in de juiste kleding aan de draagproef kunnen deelnemen en er gelijkheid is voor iedere Inschrijver. Graag uw akkoord op dit voorstel. Indien u hiermee niet akkoord gaat ontvangt Inschrijver bij publicatie van de NVI de gewenste maten en aantallen per kledingstuk.</p> | |
| 9 | Verwerkersovereenkomst | <p>Verwerkersovereenkomst Inschrijver krijgt regelmatig verzoeken om een verwerkersovereenkomst te sluiten met haar klanten. Er is geen rechtsgeldige reden of noodzaak om een Verwerkersovereenkomst met klanten af te sluiten. Inschrijver is namelijk eigenaar en Verwerkingsverantwoordelijke van haar eigen klantenbestand en alle daarin voorkomende persoonsgegevens. Deze gegevens heeft Inschrijver ook nodig om de met haar klanten gesloten overeenkomsten te kunnen uitvoeren. Inschrijver is met betrekking tot haar eigen klantenbestand Verwerkingsverantwoordelijke, omdat Inschrijver het doel en middel van verwerking van haar eigen klantenbestand bepaalt. De persoonsgegevens vermeld in dat klantenbestand zijn zo inherent verweven de bedrijfsprocessen, die doorlopen worden in het kader van de uitvoering van de overeenkomst met de klanten, dat uitsluitend Inschrijver daarvoor Verwerkingsverantwoordelijke kan zijn. Het kan bijvoorbeeld zijn, dat Inschrijver bepaalde persoonsgegevens moet doorgeven aan leveranciers en transporteurs om de overeenkomst goed te kunnen uitvoeren. Dat zijn beslissingen, die door Inschrijver (moeten kunnen) worden bepaald en niet door de klant. Daarom is Inschrijver Verwerkingsverantwoordelijke en dus geen Verwerker in het kader van de AVG en is er geen reden om een verwerkersovereenkomst te sluiten met klanten. Gaat u hiermee akkoord? Indien u het niet eens bent kunt u onderbouwen hoe Aanbestedende dienst dit ziet?</p> | <p>Akkoord. De verwerkersovereenkomst komt te vervallen.</p> |
| 10 | Beschrijvend document H3.2 onderdeel E5.2 | <p>Beschrijvend document H3.2 onderdeel E5.2 Wederkerig maken. Inschrijver heeft namelijk ook input nodig vanuit Aanbestedende Dienst om deze koppeling te maken?</p> | <p>Het is Opdrachtgevers niet duidelijk welke eis vraagsteller wederkerig wenst te maken. E5.2 ziet op de frequentie voor distributie van de schone en gerepareerde ambulancekleding op de locaties van Opdrachtgevers en niet op een koppeling. Vraag graag verduidelijken.</p> |
| 11 | Beschrijvend document H3.2 onderdeel E7.1. | <p>Beschrijvend document H3.2 onderdeel E7.1. Aanbestedende dienst geeft aan dat Inschrijver aan de minimale MVO-eisen moet voldoen van AZN. Bedoelt u dan dat Inschrijver bijvoorbeeld minimaal aan onderstaande voorwaarde moet voldoen? - FIRA rapportage; - Indien katoen en/of polyester of alternatieven aanbiedt, dan dient de katoen biologisch geteeld te zijn of moeten deze stoffen elke voor tenminste 50% uit gerecyclede vezels bestaan. Ongebruikte PET-flessen is niet toegestaan; - Jaarlijkse Due Dilligence rapportage + openbaar publiceren; - Lonen die zijn toereikend om in de basisbehoeften van de werknemers en hun gezinnen te voorzien; Graag uw akkoord hierop.</p> | <p>AZN voert de procedure/toetsing uit, waarbij ook de MVO eisen worden getoetst. Opdrachtgevers verwijzen dan ook naar AZN voor de minimale MVO-eisen waar de kleding aan dient te voldoen bij hun toetsing.</p> |

| | | | |
|----|--|---|---|
| 12 | Beschrijving wasproef | <p>a. In uw uitvraag wordt een wasproef omschreven, is er een specifieke reden waarom alle kleding in maat M worden uitgevraagd?</p> <p>b. Daarnaast vraagt u broeken uit in maat M, deze gaan normaliter in cijfer/conventie maten zoals maat 48,50,52, etc. Welke maat wilt u voor de broek ontvangen?</p> | <p>a. Ja, dit is nodig. Dit om te voorkomen dat met kleinere maten de norm niet kan worden gemeten qua oppervlakte. CENTEXBEL dient voldoende materiaal te hebben om alle testen volledig en vergelijkbaar uit te kunnen voeren.</p> <p>b. Maat 52.</p> |
| 13 | Artikel 14 overeenkomst | <p>Artikel 14 overeenkomst</p> <p>Een directe boete van € 2.500 per dag met een maximum per €100.000 per gebeurtenis is niet proportioneel. Inschrijver begrijpt dat aanbestedende Dienst een sanctie opneemt in het contract. Gaat u akkoord met een boete per gebeurtenis van 500,00 met een max. tot 5.000.</p> | <p>Nee, het boetebedrag wordt niet aangepast. Voordat een boete wordt gehanteerd, wordt in het kader van het partnership in overleg met Opdrachtnemer gekeken wat een redelijke termijn is om alsnog de opdracht conform de aanbestedingstukken uit te voeren. Hierbij zullen Opdrachtgevers de proportionaliteit in acht nemen en een belangenafweging maken mede gezien de impact op hun bedrijfsvoering en de gevolgschade voor Opdrachtgevers.</p> |
| 14 | Beschrijvend document H3.2 onderdeel E2.2 | <p>Beschrijvend document H3.2 onderdeel E2.2</p> <p>Veiligheid en zichtbaarheid is een enorm belangrijk onderdeel van de kleding. Aanbestedende dienst vraagt voor de bodywarmer XS klasse 1 uit terwijl deze in klasse 2 beschikbaar is in de markt. Kan Aanbestedende Dienst onderbouwen waarom dat voor de maat XS wordt gekozen voor veiligheidsklasse 1 terwijl deze in klasse 2 beschikbaar is en de rest van de artikelen in deze eis aan veiligheidsklasse 2 en 3 moet voldoen.</p> | <p>De eis van een bodywarmer maat XS minimaal klasse 1 blijft gehandhaafd.</p> <p>Hoeveelheid stof is naar weten van Opdrachtgevers niet voldoende om veiligheidsklasse 2 te realiseren. Als dit in de markt wel kan en voldoet aan de eisen en het ontwerp van AZN, staat het Inschrijver vrij om ook een bodywarmer maat XS met veiligheidsklasse 2 of hoger aan te bieden, mits Inschrijver aantoonbaar en meetbaar kan maken dat dit inderdaad voldoet.</p> |
| 15 | 4.1.2 Contractueel | <p>4.1.2 Contractueel</p> <p>U geeft aan dat geen opzegging vereist is. Brengt u daarmee uw eigen continuïteit niet in gevaar. Een opdrachtnemer kan dan namelijk ook zonder enige aankondiging de dienstverlening van de ene op de andere dag beëindigen. We pleiten ervoor om contractueel vast te leggen dat binnen samenwerking minimaal een half jaar voor einde contract partijen met elkaar in gesprek gaan. Gaat u dit toevoegen aan het contract?</p> | <p>Nee, in paragraaf 4.1.3 van het beschrijvend document is opgenomen dat Opdrachtgevers <u>eenzijdig</u> het recht hebben om - na afloop van de vaste looptijd of de op dat moment geldende verlengingstermijn - tot verlenging van de overeenkomst over te gaan. Opdrachtnemer is in dat geval verplicht de keuze van een Opdrachtgever tot wel of geen verlenging van de overeenkomst te accepteren. Opdrachtnemer kan dan ook niet van de ene op de andere dag de dienstverlening beëindigen.</p> |
| 16 | 5.5.2 Beoordeling gunningcriteria inschrijving | <p>5.5.2 Beoordeling gunningcriteria inschrijving</p> <p>Kunt u toelichten waarom wel of niet u de beschrijvingen binnen de kwaliteitscriteria (met name 2A, B, C) gaat toetsen met de praktijk op de locaties van de wasserijen?</p> | <p>Het maakt geen onderdeel uit van de daadwerkelijke beoordeling van de aanbesteding, omdat Opdrachtgevers van Inschrijvers verwachten zich als professionele, eerlijke marktpartij op te stellen en hun daadwerkelijke proces weer te geven.</p> <p>Als Opdrachtgevers hier aanleiding toe zien, kan dit in uitvoering van de overeenkomst getoetst worden op locatie van Opdrachtnemer.</p> |