

Opmerkingen:

Gewijzigde bijlagen:

- SHN Receptie Bijlage A - checklist voor de Inschrijving 2022-01-27
- SHN Receptie Bijlage E - Geschiktheidseisen 2022-01-27
- SHN Receptie Bijlage F - Referentieblad 2022-01-27
- SHN Receptie Bijlage G - Eisen ten aanzien van de opdracht 2022-01-27
- SHN Receptie Bijlage I - (concept)overeenkomst 2022-01-27

Toegevoegde documenten

- Foto's van de centrale hal en de balie van Slachtofferhulp locatie Utrecht

	Betreft	Vraag	Antwoord
1	"SHN Receptie Aanbestedingsdocument 2022-01-10"1.3 Beschrijving huidige situatiePagina 3	Is het mogelijk dat Opdrachtgever de bezoekers aantallen verdeeld over de dag en het type bezoeker (medewerkers, leveranciers, extern, et cetera) beschikking stelt?	Opdrachtgever beschikt helaas niet over deze gegevens.
2	"SHN Receptie Aanbestedingsdocument 2022-01-10"1.3 Beschrijving huidige situatiePagina 3	De receptie wordt momenteel bemenst door een externe partij. Kunt u aangeven wat de reden van deze aanbesteding is ?	De huidige overeenkomst loopt (definitief) af. De inzet van een receptiemedewerker blijft belegd bij een externe partij. Het aanbestedingsrechtelijk kader vergt dat wij deze nieuwe uitvraag middels onderhavige Europese aanbestedingsprocedure in de markt (moeten) zetten.
3	"SHN Receptie Aanbestedingsdocument 2022-01-10"1.3 Beschrijving huidige situatiePagina 3	Verzorgd de receptie in de centrale hal van de Moeder Teresalaan 100 ook de ontvangst van de bezoekers van andere huurders in het pand? Zo ja, welke huurders zijn dit?	Nee, onderhavige uitvraag geldt enkel voor bezoekers van Slachtofferhulp Nederland en Perspectief Herstelbemiddeling.
4	"SHN Receptie Aanbestedingsdocument 2022-01-10"2.1.1Pagina 4	Opdrachtgever stelt: "Een samenwerkingspartner te contracteren welke in kan spelen op een wisselende vraagzijde." Wat verstaat Opdrachtgever onder een wisselende vraagzijde?	De samenwerkingspartner dient mee te kunnen gaan in de behoefte van Slachtofferhulp. Deze kan opschalen of afschalen (zoals het geval was ten tijde van de eerste coronagolf) al naar gelang de overeenkomst vordert. Met op-en afschalen doelt Opdrachtgever op een incidentele langere aanwezigheid of de inzet van een extra receptiemedewerker. Let wel; aanbestedende dienst realiseert zich dat u uit de beschrijving waar u naar refereert, op zou kunnen maken dat een wisselende vraagzijde aan de kant van aanbestedende dienst met regelmaat voorkomt. Dit is niet het geval. De receptiemedewerkers worden in de regel ingezet gedurende de (werk)dag van 8.30 uur tot 16.30 uur. Incidenteel zal Slachtofferhulp gebruik willen maken van extra inzet zoals hierboven is omschreven.
5	"SHN Receptie Aanbestedingsdocument 2022-01-10"Algemene vraag	"Is er sprake van overname van personeel van de huidige externe partij? Zo ja, kunt u als onderdeel van de huidige aanbidding de mogelijke impact van de te respecteren arbeidsvoorwaarden van deze medewerkers laten beoordelen door de inschrijvende partijen of wenst u dit na gunning te laten plaatsvinden? Indien u hier nu rekening mee wilt houden bij de te beoordelen prijs, dan ontvangen wij graag de geanonimiseerd gegevens van de betreffende medewerker(s)."	In artikel 7.8 lid C van de CAO Sociaal werk staat vermeld dat onder bepaalde voorwaarden de nieuwe opdrachtnemer niet verplicht is de huidige werknemer een dienstverband aan te bieden. De arbeidsovereenkomst tussen werknemer en huidige opdrachtnemer is niet in ons bezit en zou ook niet, zonder toestemming van partijen, door ons gedeeld worden (ook niet geanonimiseerd). Wel zal bij de huidige opdrachtnemer navraag worden gedaan naar de werknemers die voor overname in aanmerking (willen) komen. Voor 3 februari as. uploaden wij de gevraagde gegevens in Tenders.
6	"SHN Receptie Aanbestedingsdocument 2022-01-10" 2.1.1Pagina 4	Opdrachtgever stelt: "De Opdrachtnemer zal op professionele wijze gestalte geven aan de ontwikkeling en uitvoering van het verstrekken van diensten in kader van deze aanbesteding." Wat verstaat Opdrachtgever onder deze ontwikkeling?	De verwijzing naar "de ontwikkeling" in de benoemde zinsnede komt te vervallen.
7	Aanbestedingsdocument 1.3 Beschrijving huidige situatie	Gaat het alleen om kantoor Utrecht of ook om de andere kantoren?	De inzet betreft op hoofdkantoor in Utrecht.

8	Aanbestedingsdocument, 1.3 Beschrijving huidige situatie	Wat is uw visie op ontvangst?	Wij zien graag dat gasten op hartelijke wijze ontvangen worden en aldus een zitplaats toegewezen krijgen, een kopje koffie indien door de interne ontvanger aangegeven wordt dat de wachttijd langer is dan vijf minuten óf voorzien worden van een bezoekerspas en door de toegangspoorten begeleid worden indien de bezoekers meteen doorgeleid kunnen worden naar de ontvanger. Indien de bezoeker niet opgehaald wordt door de interne ontvanger en moeite heeft met het op juiste wijze bedienen van de lift, dan verwachten wij dat de receptiemedewerker de bezoeker meeneemt (in de informatievoorziening omtrent) het op juiste wijze in de lift stappen of het trappenhuis in te gaan.
9	Aanbestedingsdocument, 2.2.1	Wat wordt bedoeld met wisselende vraagzijde?	Zie het antwoord op vraag 4.
10	Aanbestedingsdocument, 2.4 Eisen aan de Inschrijving	U heeft aan de Inschrijving een groot aantal formulieren toegevoegd die u ondertekend retour wenst te ontvangen. Om de administratieve last voor Inschrijvers te beperken verzoeken wij u om deze formulieren met een digitale handtekening te mogen ondertekenen, gezien dit ook rechtsgeldig is. Indien gewenst ondertekenen wij alleen de UEA met een zogenaamde natte handtekening. Gaat u hier mee akkoord?	Dit is akkoord.
11	Aanbestedingsdocument, pagina 5 2.5	Kunt u aangeven wat de afgelopen 3 jaar de uren inzet per jaar was? Dus van 2019, 2020 en 2021.	De ureninzet per jaar gedurende de afgelopen jaren bedraagt 2080 uur per jaar.
12	Aanbestedingsdocument, 2.6	U geeft hier één kerncompetentie aan, begrijpt Inschrijver het goed dat Inschrijver derhalve maar één referentieopdracht dient aan te leveren?	Zie bijlage E - Geschiktheidseisen E3: "...Inschrijver toont aan dat hij over deze kerncompetentie beschikt door het overleggen van één referentie per kerncompetentie..."
13	Aanbestedingsdocument, 2.6 Vereiste kerncompetenties bij de aan te besteden opdracht	Mag leverancier Stichting slachtofferhulp Nederland als referent opgeven?	Dat is akkoord.
14	Aanbestedingsdocument, 3.6	Wie zitten er in de beoordelingscommissie?	Het beoordelingsteam bestaat uit verschillende personen binnen de organisatie van Opdrachtgever met verschillende verantwoordelijkheden rondom de inzet. (bijv. vanuit de afdeling Facilitair en Huisvesting).
15	Aanbestedingsdocument, 3.12 VOG-verklaring	Is een VOG verplicht alleen voor receptionisten die aanwezig zijn op locatie of ook hun leidinggevende? Kortom wat bedoelt u precies met betrokken is bij uitvoering van de opdracht?	De VOG is verplicht voor de medewerkers die voet over de drempel zetten bij Slachtofferhulp (dit geldt voor zowel interne als externe medewerkers).
16	3.12 blz 10 VOG	Is het mogelijk dat de VOG wordt aangevraagd voor een medewerker nadat hij/zij door de proeftijd is? Vooraf is qua tijd zelden haalbaar.	Dat is niet akkoord. De VOG dient vooraf aangevraagd te zijn.
17	Aanbestedingsdocument, pagina 3 1.3	In het landelijk kantoor is in de centrale hal een receptie voorzien. Opdrachtgevers zitten op de vierde en vijfde verdieping. Zijn er nog andere huurders in het pand die tevens gebruik maken van de receptieservices? Ofwel dienen de receptionistes ook diensten te verlenen voor andere pandbewoners zoals ontvangt van gasten, koffie thee verzorgen, doorverwijzen naar de juiste persoon etc? Zo ja, welke bedrijven betreft het hier?	De receptiedienstverlening van Slachtofferhulp hoeft geen dienstverlening te verzorgen voor de andere huurder van het pand, te weten het UWV. Het UWV heeft haar eigen receptie (medewerkers).
18	Aanbestedingsdocument, 4.2.5	Hier staat: "Opdrachtgever vraagt Inschrijvers die na berekening van de score op de gunningscriteria Kwaliteit en Prijs geen kans meer maken op gunning van de opdracht, ongeacht het resultaat van de presentatie, of zij wel of niet willen deelnemen aan de presentatie. De keuze voor het al dan niet deelnemen aan de presentatie ligt geheel bij de Inschrijver." Kunt u dit toelichten, om welke reden zouden deze Inschrijvers nog willen deelnemen aan de presentatie, als zij geen kans meer maken op de opdracht?	Wij willen deze inschrijvers de kans bieden om zich te presenteren. Zoals aangegeven in deze alinea, wil Opdrachtgever dit bij de individuele inschrijver laten. Dit verandert inderdaad niets aan de score.
19	Aanbestedingsdocument, 5.1.1	Hoeveel inwerkuren worden er nu gebruikt voor het inwerken van een medewerker?	Inwerkperiode beslaat ten minste twee dagdelen maar vindt te allen tijde in nadere afstemming plaats.
20	Aanbestedingsdocument, 5.1.1	Hier staat: "lengte van de receptiediensten". Kunt u dit toelichten, gezien de lengte van de diensten vast liggen (van 09.00-16.00 uur)?	Het gaat er in deze vraag over hoe Inschrijver de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening gaat borgen. 'Lengte van de receptiediensten' is onderdeel van de subvraag. Hierin dient u dus in te gaan op dit onderdeel van de borging van de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening.
21	Aanbestedingsdocument, 5.1.2	Bent u tevreden over de huidige invulling van de dienstverlening?	Een antwoord op deze vraag is niet relevant voor de invulling van de nieuwe opdracht.
22	Aanbestedingsdocument, 5.1.2 Open vraag 2: Overgang naar de nieuwe leverancier	Mag leverancier een tijdsplanning toevoegen in aparte bijlage?	Dit is akkoord. Deze bijlage mag enkel de tijdsplanning bevatten. Dus geen extra teksten.
23	Aanbestedingsdocument, 5.1.2 Open vraag 2: Overgang naar de nieuwe leverancier.	Gezien de complexiteit van de vraag en ten gunste van een goede en volledige beantwoording vragen wij u het aantal pagina's te verruimen naar 3A4. Gaat u hiermee akkoord?	Dat is akkoord.

24	Aanbestedingsdocument, 5.1.3 Open vraag 3: Communicatie met Opdrachtgever.	Gezien de complexiteit van de vraag en ten gunste van een goede en volledige beantwoording vragen wij u het aantal pagina's te verruimen naar 2A4. Gaat u hiermee akkoord?	Dat is akkoord.
25	Aanbestedingsdocument, pagina 10 3.12	Beschikken de huidige receptie medewerkers over een geldige VOG verklaring?	Dat is niet relevant voor de invulling van de nieuwe opdracht.
26	Afroep van dienstverleningProgramma van Eisen nr. 25 & 27	Aanbestedende partij geeft als eis op dat de opdrachtnemer flexibel is bij het leveren van extra ondersteuning op afroep bij evenementen/avonden. Wat voor evenementen zijn te verwachten en wijkt de taakstelling dan af van de reguliere dienstverlening?	Zie het antwoord op vraag 62, 64 en 40.
27	Algemeen	Is Opdrachtgever bereidt om een Proces-verbaal van opening van de inschrijvingen te delen uiterlijk twee werkdagen na de datum van de opening van de kluis? De inschrijver vraagt u hiervoor een lijst bekend te maken met de namen van alle inschrijvers. Wanneer u niet bereid bent het Proces-verbaal van opening van de inschrijvers te delen, kunt u dan onderbouwen waarom u dit niet transparant wilt maken?	Het proces verbaal van opening van de kluis wordt direct bij het openen van de kluis/inschrijvingen verstuurd via TenderNed.
28	Algemeen	Is er ook een mogelijkheid om de locatie te schouwen of foto's te ontvangen?	Een foto van de centrale hal en de balie van Slachtofferhulp is meegestuurd met deze nota van inlichtingen.
29	Algemeen	Kunt u aangeven waar u Bijlage A, D, E, F , G en K precies wenst te zien? Eis 1 vraagt u om een UEA bij indiening Eis 2 vraagt u om een KvK na gunning Eis 3 vraagt u om een verzekering polis na gunning Eis 4 vraagt u om een referentie na gunning. (In Bijlage F vraagt u om een referentie en geeft u in bijlage A aan dat dit document bij de inschrijving moet worden toegevoegd, kunt u aangeven wat juist is?"	Bijlage A is aangepast en toegevoegd aan deze nota. Hierin staat nu aangegeven wanneer u de bepaalde stukken dient in te dienen. A: bij inschrijving, UEA: bij inschrijving, KvK: na gunning, verzekeringspolis: na gunning, referentie: bij inschrijving.
30	BHV	Wat is de rol binnen de BHV? Moet iemand daar een BHV opleiding voor hebben of is dat een pré? Kunnen de kosten in het tarief worden opgenomen of neemt de medewerker deel aan de BHV training van opdrachtgever? Hoe ziet u dit?	Zie ook eis 19 in bijlage G.
31	Bijlagen ondertekeningsblok	Het is niet mogelijk om de bedrijfsgegevens en dergelijke in te voeren in de ondertekeningsblokken. Er kan 1 teken worden ingevuld en meer niet. Kunt u de bijlagen opnieuw verstrekken met ondertekeningsblokken die ingevuld kunnen worden?	E.e.a. is in de benoemde bijlage aangepast. De aangepaste bijlage is geüpload in TenderNed.
32	EHBO/BHV Programma van Eisen nr. 19	Aanbestedende partij geeft aan dat de medewerkers gedurende de periode van de inzet in bezit moeten zijn van een geldig EHBO/BHV certificaat. Volstaat hiermee een BHV certificering is een EHBO certificering ook een eis? Van de levensreddende handelingen die een vereiste zijn komt dit namelijk ook terug in de BHV certificering.	Dat is akkoord.
33	Grootte pool medewerkersProgramma van Eisen nr. 7	Aanbestedende partij geeft als eis op dat wisselingen in personeel tot een minimum blijft. Voor een gezonde capaciteitsberekening en het in te calculeren verloop zal er met regelmaat moeten worden ingewerkt. Is hier toestemming voor?	Dat is niet akkoord. Hat is de nadrukkelijke wens van Slachtofferhulp om een beperkt aantal vaste receptionisten te hebben. Dit vanwege de zeer specifieke doelgroep.
34	KwaliteitscriteriaParagraaf 5.1, pagina 15	Is het Inschrijver toegestaan om bijlagen toe te voegen ter verduidelijking van de beantwoording van de Kwaliteitscriteria?	Nee, dit is niet toegestaan.
35	KwaliteitscriteriaParagraaf 5.1.2, pagina 16	U wenst de beantwoording van open vraag 2 op maximaal 1 A4 te zien. Om zo concreet mogelijk te zijn in het beantwoorden van de vraag en de verschillende door u gevraagde onderwerpen terug te laten komen, verzoeken wij u dit te verruimen naar 3 A4. Gaat u hiermee akkoord?	Dit is akkoord.
36	KwaliteitscriteriaParagraaf 5.1.3, pagina 16	U wenst de beantwoording van open vraag 3 op maximaal 1 A4 te zien. Om zo concreet mogelijk te zijn in het beantwoorden van de vraag en de verschillende door u gevraagde onderwerpen terug te laten komen, verzoeken wij u dit te verruimen naar 3 A4. Gaat u hiermee akkoord?	Dit is niet akkoord. Het maximaal toegestane aantal pagina's wordt uitgebreid naar 2 A4.

37	Overname personeel	Wenst u dat de nieuwe leverancier de huidige receptionistes overneemt? Zo ja, kunnen wij de overnamegegevens dan ontvangen. Zo nee, wat is hiervan dan de reden?	De beantwoording van uw vraag leest u terug in de beantwoording van vraag 5.
38	Overname personeel	Kunt u aangeven of er migratie (= overname) van de huidige receptionisten plaatsvindt van uw huidige leverancier naar de nieuwe leverancier?	De beantwoording van uw vraag leest u terug in de beantwoording van vraag 5.
39	Personeel	Is er sprake van verplichte overname danwel gewenste overname van huidige receptionistes? Zoja, kunt u de gegevens hiervan overleggen? Of wilt u een tarief excl een mogelijke verhoging obv de werkelijke info van over te nemen medewerkers.	De beantwoording van uw vraag leest u terug in de beantwoording van vraag 5.
40	Prijs, paragraaf 5.2	Opdrachtgever vraagt een uurtarief voor receptiediensten buiten kantooruren. Kan Opdrachtgever dit specifiek maken? In welke frequentie wordt er een uitvraag gedaan buiten kantooruren en betreft dit avonduren tot 24:00 uur? En betreft het naast werkdagen ook weekenden?	Wij hebben helaas geen overzicht van de uren die buiten kantooruren worden of zijn ingezet in de afgelopen jaren. Wij kunnen wel aangeven dat inzet buiten kantooruren nauwelijks voorkomt.
41	Referentie	In hoeverre is een referentie daadwerkelijk een knockout criterium? Mag een vergelijkbare referent reeds afgelopen zijn? Als we geen passende referent hebben maar wel al decennia lang professioneel leverancier zijn van deze dienst is dat afdoende? Je moet ooit bij een dergelijke organisatie mogen beginnen? waarom niet bij u?	Dit is een knock-out criterium (namelijk een geschiktheidseis). De referentie mag niet ouder zijn dan drie jaar op het moment van inschrijven. In verband met het type bezoekers welke de receptionist verwelkomt, is ervaring in dit domein geëist. Zij komen met een andere reden dan bij bijv. een commercieel bedrijf. N.B. het kan zijn dat een receptionist een of meerdere slachtoffers moet kunnen ontvangen. Dat vraagt om extra sociale vaardigheden.
42	SHN Receptie Bijlage A - Checklist voor de Inschrijving 2022-01-10	Voor de rechtsgeldige ondertekening door de in de KVK vermelde gevolmachtigde maken wij gebruik van DocuSign eSignature. DocuSign eSignature is geoorloofd in de meeste burgerlijke en common law rechtsgebieden voor de meeste type overeenkomsten wereldwijd, inclusief de Europese Unie. DocuSign hanteert sterke beveiligingsmechanismen om volgens de hoogste internationale veiligheidsnormen documenten en gegevens te beschermen. Gaat u akkoord met ondertekening via DocuSign eSignature?	Dit is akkoord.
43	Bijlage B1 - Verklaring samenwerkingsverband of combinatie	Kunt u bevestigen dat als Inschrijver geen samenwerkingsverband of combinatie vormt, Inschrijver Bijlage B1 niet toe dient te voegen aan de Inschrijving?	Dat kan aanbestedende dienst niet bevestigen. U dient Bijlage B1 wel toe te voegen en daarbij de eerste vraag met "Nee" te beantwoorden.
44	Bijlage B2 - Verklaring beroep op derde	Naar mening van Inschrijver worden in deze verklaring twee zaken door elkaar gehaald, namelijk het doen van een beroep op de draagkracht van een derde om te voldoen aan de geschiktheidseisen, en het inzetten van een derde als onderaannemer. Inschrijver doet een beroep op een derde om te voldoen aan de geschiktheidseisen, namelijk haar Holding. Inschrijver zet echter geen onderaannemers in. Daarom kan zij de velden op pagina 2 niet invullen. Is dat correct?	Dat is geen correcte aannname. U dient bijlage B2 toe te voegen en daarbij de vragen in te vullen.
45	Bijlage B2 - Verklaring beroep op derde	Hier staat dat alle onderstaande betrokken derden een holding verklaring moeten indienen. Echter niet alle 'derden' waar Inschrijvers mogelijk een beroep op doen betreffen een holding. Kunt u aangeven dat dit dan niet van toepassing is?	Uw aannname is correct. In bijlage C waar in Bijlage B2 naar wordt verwezen (de Holdingverklaring) staat namelijk als volgt opgenomen: "Inschrijver dient de holdingverklaring te overleggen indien de onderneming onderdeel uitmaakt van een holding en een beroep doet op de draagkracht van de holding".

46	Bijlage B2 - Verklaring beroep op derde	Inschrijver doet een beroep op de middelen van een derde om te voldoen aan de geschiktheidseisen, namelijk de middelen van haar Holding, De Holding vult hiertoe de Bijlage C - Holdingverklaring in en een eigen UEA formulier. Om welke reden dient de betreffende derde, in dit geval de holding, ook nog de verklaring beroep op derde in te vullen. Dit lijkt Inschrijver onnodig en een administratieve belasting van Inschrijvers. Gaat u er mee akkoord dat indien de derde de holding betreft, alleen de holdingverklaring volstaat?	Dat is niet akkoord. Gelieve bijlage B2 in te (laten) vullen door de holding.
47	Bijlage C - Holdingverklaring	Inschrijver verzoekt Opdrachtgever om de holdingverklaring op onderdelen aan te passen, zodat de verklaring alleen de situatie betreft dat de inschrijver niet presteert, na daartoe ingebreke te zijn gesteld. Ook zou inschrijver graag een einddatum toevoegen, zodat duidelijk is dat de garantie is gekoppeld aan de prestaties van inschrijver en niet langer doorloopt. Kan Opdrachtgever instemmen met de volgende tekst, waar voormelde punten in terug komen? Zo nee, welke onderdelen zijn voor Opdrachtgever wel akkoord? Hierbij verklaart ondergetekende als vertegenwoordiger van de Holdingmaatschappij van Inschrijver dat: Holdingmaatschappij zich namens Inschrijver tegenover Opdrachtgever onvoorwaardelijk garant stelt voor de nakoming van de verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst. Holdingmaatschappij op het eerste schriftelijke verzoek van Opdrachtgever - en onder gelijktijdige overlegging van documenten waaruit blijkt dat Inschrijver ondanks sommatie toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst - gevolg zal geven aan onderhavige holdingverklaring, met dien verstande dat de aansprakelijkheid van Holdingmaatschappij uit hoofde van deze holdingverklaring nooit meer zal bedragen dan de aansprakelijkheid van Inschrijver uit hoofde van de Overeenkomst. Deze holdingverklaring eindigt gelijktijdig met de beëindiging van de verplichtingen van Inschrijver uit de Overeenkomst.**	Bijlage C blijft ongewijzigd van toepassing. De ingebrekestelling vloeit standaard voort uit de algemene inkoopvoorwaarden die op de overeenkomst van toepassing zijn. Voorts zal een beroep op de holdingverklaring komen te vervallen indien partijen over en weer geen rechten en plichten of aansprakelijkheid meer tot elkaar hebben.
48	SHN Receptie Bijlage F - Referentieblad 2022-01-10	Het lukt niet om de velden in het referentieblad in te vullen. Kunt u een referentieblad toevoegen voorzien van vrije invulvelden?	De bijlage is aangepast en toegevoegd aan deze nota.
49	"SHN Receptie Bijlage F - Referentieblad 2022-01-10"	In het Referentieblad is het niet mogelijk om de velden in te vullen. Kunt u een bewerkbare versie verstrekken?	De bijlage is aangepast en toegevoegd aan deze nota.
50	SHN Receptie Bijlage G - Eisen ten aanzien van de opdracht 2022-01-10	In Bijlage E geeft u aan dat Inschrijver een kopie van de verzekeringspolis en betalingsbewijs van de premies dient te overleggen. Hier kunnen wij niet aan voldoen, omdat dit vertrouwelijke bedrijfsinformatie betreft. Wij kunnen in plaats van de verzekeringspolis wel een gecertificeerde verklaring omtrent verzekering verstrekken, waaruit blijkt voor welke bedragen Inschrijver verzekerd is. Deze verzekeringsverklaring wordt door onze verzekeringsmaatschappij afgegeven na afdracht van de premie en is daarmee indirect een betalingsbewijs. Wij stellen derhalve voor om de tekst bij E2 in Bijlage E als volgt aan te passen: "Binnen 10 werkdagen na het communiceren van het voorgenomen gunningsbesluit dient de inschrijver aan wie de opdracht gegund wordt voor de bedrijfsaansprakelijkheid een kopie van een verzekeringspolis dan wel een gecertificeerde verklaring omtrent verzekering te overleggen, waaruit blijkt dat Inschrijver minimaal verzekerd is voor de genoemde bedragen." Kunt u hiermee instemmen? Zo nee, kunt u motiveren waarom niet?	Aannemend dat u Bijlage E bedoelt: Deze polis wordt (na gunning) bij elke aanbesteding opgevraagd. Wanneer u een document kunt overleggen waaruit blijkt dat u voldoende verzekerd bent en waaruit blijkt dat deze op het moment van inschrijven geldig is.
51	SHN Receptie Bijlage G - Eisen ten aanzien van de opdracht 2022-01-10	Kunt u aangeven in welke schaal de functie van receptioniste valt binnen uw CAO.	De receptionist valt (conform bijlage 2 van het functieboek) in schaal 2.
52	SHN Receptie Bijlage G - Eisen ten aanzien van de opdracht 2022-01-10	Onder welke CAO valt Stichting Slachtofferhulp Nederland ?	De CAO voor Sociaal Werk

53	"SHN Receptie Bijlage G - Eisen ten aanzien van de opdracht 2022-01-10" Eis 9Pagina 1	Opdrachtgever stelt: "In het vaste rooster van de (vaste) bezetting zet Opdrachtnemer per week maximaal twee verschillende personen in" Met drie vaste gezichten is er meer vastigheid, stabiliteit (altijd vervanging). Staat Opdrachtgever hier voor open deze eis aan te passen naar maximaal drie personen?	Dat is akkoord.
54	Bijlage G. Eis 11	Als goed werkgever passen wij altijd eerst hoor en wederhoor toe als opdrachtgever van mening is dat een medewerker niet goed functioneert. Pas als uit dit gesprek blijkt dat het niet mogelijk is om door een verbetertraject het niveau van de medewerker te verhogen dan zal tot vervanging worden overgegaan. Gaat u hiermee akkoord?	Dat is niet akkoord. Opdrachtgever bepaalt onderbouwde geschiktheid/ongeschiktheid.
55	"SHN Receptie Bijlage G - Eisen ten aanzien van de opdracht 2022-01-10"Eis 11Pagina 1	Wat verstaat Opdrachtgever onder ongegronde redenen en aan welke termijnen moet Opdrachtnemer dan denken?	Daar wordt onder verstaan: een reden die niet eerlijk of redelijk is. Uiteraard zal Opdrachtgever hier niet lichtzinnig mee om gaan. Aan 'tijdig' kan geen termijn worden gekoppeld. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer zo snel mogelijk en wanneer het voor beide partijen past, op de hoogte stellen.
56	SHN Receptie Bijlage G - Eisen ten aanzien van de opdracht 2022-01-10, eis 12	Kunt u aangeven waar deze tijden in het aanbestedingsdocument staan aangegeven. Welke uren vallen buiten kantoor uren en wat verwacht u van leverancier buiten deze kantooruren ?	Dit staat benoemd in paragraaf 5.2 van het aanbestedingsdocument.
57	SHN Receptie Bijlage G - Eisen ten aanzien van de opdracht 2022-01-10, eis 12	Wat is de reden dat u buiten kantoor tijden contact wil opnemen met leverancier?	In geval van een calamiteit of onvoorziene omstandigheid, behoudt Slachtofferhulp zich graag de mogelijkheid tot het opnemen van contact met u buiten kantoor tijden.
58	"SHN Receptie Bijlage G - Eisen ten aanzien van de opdracht 2022-01-10"Eis 12Pagina 1	Opdrachtgever stelt: Opdrachtnemer draagt zorg voor een vast aanspreekpunt, ook buiten kantoor tijden. (conform aanbestedingsdocument). Kunt u ter verduidelijking wat en wie u hiermee bedoelt? In de aanbestedingsdocument kunnen wij, behalve de tijden, dit niet terug vinden.	"Conform aanbestedingsdocument" ziet toe op de (kantoor) tijden. Het vaste aanspreekpunt wordt na gunning bepaald en besproken.
59	Bijlage G. Eis 19	Kunt u bevestigen dat een BHV diploma volstaat?	Een BHV diploma volstaat niet. De medewerkers die u inzet dienen een volledig EHBO diploma te hebben.
60	"SHN Receptie Bijlage G - Eisen ten aanzien van de opdracht 2022-01-10"Eis 23Pagina 2	Hier geeft u de tijden van bemanning van de receptie aan: van 08:30 tot 16:30 uur. Heeft Opdrachtgever bij een éénmansbezetting hier ook rekening gehouden met pauze tijden?	De medewerker heeft te allen tijde recht op een half uur pauze. Het is aan Opdrachtgever om op juiste wijze zorg te dragen voor vervanging in het verband van een éénmansbezetting.
61	SHN Receptie Bijlage G - Eisen ten aanzien van de opdracht 2022-01-10Eis 24Pagina 2	"In deze Eis wordt gesteld dat Opdrachtgever het recht heeft om het aantal uren dan wel de werktijden te wijzigen gedurende de looptijd van de overeenkomst. Gaat Opdrachtgever akkoord met vooraf gestelde op en afschaal termijnen bij wijzigingen in openingstijden of bemensing?"	Het op-en afschalen van uren komt incidenteel voor. Wij gaan akkoord met uw verzoek, met dien verstande dat de vooraf gestelde op-en afschaaltermijn maximaal twee dagen bedraagt. Dit vanwege het incidentele/ad hoc karakter.
62	"SHN Receptie Bijlage G - Eisen ten aanzien van de opdracht 2022-01-10"Eis 25Pagina 2	In deze Eis wordt gesteld dat Opdrachtnemer flexibel is als het gaat om leveren van extra ondersteuning bij afroep bij evenementen en/of avonden. Kan Opdrachtgever de frequentie per jaar aangeven van de momenten waarop extra afroep wordt uitgevraagd?	Wij beschikken op dit moment niet over deze gegevens. Nadere oproep komt sporadisch voor en zal te allen tijde in onderlinge afstemming plaats vinden.
63	Bijlage G. Eis 25	Hoe vaak zijn er evenementen en hoe ver vooraf is dit bekend? Wat is de aard van de evenementen?	Zie het antwoord op vraag 26, 40, 62 en 64, . Het komt sporadisch voor dat medewerkers buiten kantoor uren worden ingezet.
64	"SHN Receptie Bijlage G - Eisen ten aanzien van de opdracht 2022-01-10"Eis 27Pagina 2	Kan Opdrachtgever toelichting geven op wat Opdrachtnemer moet verstaan onder de evenementen, welke werkzaamheden hierbij horen en welke medewerker(s) u hier bedoelt?	In de benoemde eis dient de "medewerker" vervangen te worden door "opdrachtnemer". De werkzaamheden zijn dezelfde eisen als de eisen die opgenomen zijn voor de receptiemedewerker. De taakomschrijving vervalt of verandert inhoudelijk derhalve niet.
65	Bijlage G, Eis 30	Wordt met een PVA opstellen voorafgaand aan een mystery visit een script opstellen of wordt bedoeld een PVA NA de visit als er constatering zijn gedaan die opgepakt moeten worden?	Er dient zowel een script van de mystery visit voorafgaand aan de mystery visit opgesteld te worden als een verslag van de constatering en de wijze waarop deze(n) worden opgepakt (PvA).

66	Bijlage H Prijzenblad	In het prijzenblad wordt geen ruimte geboden om een afroep- en/of annuleringstoeslag aan te bieden. Kunt u de volgende tijdsvakken in het prijzenblad opnemen: - Afroep: 28 dagen > X > 7 dagen: ... % over het geldende uurtarief; - Afroep: 7 dagen > X > 2 dagen: ... % over het geldende uurtarief; - Afroep: 2 dagen > X : ... % over het geldende uurtarief; - Annulering: 28 dagen > X > 7 dagen: ... % van het geldende uurtarief; - Annulering: 7 dagen > X > 2 dagen: ... % van het geldende uurtarief; - Annulering: 2 dagen > X : ... % van het geldende uurtarief; Gaat Opdrachtgever akkoord met het bovenstaande voorstel? Zo niet, kunt u aangeven hoe Inschrijver met deze toeslagen om moet gaan?	Een afroep-en annuleringstoeslag is geen onderdeel van onderhavige uitvraag.
67	Bijlage H Prijzenblad	In het prijzenblad vraagt u bij onderdeel P2 een uurtarief buiten kantoortijden uit. Inschrijver heeft vanuit haar arbeidsvoorwaarden te maken met meerdere toeslagen afhankelijk van het tijdvenster. Kunt u het prijzenblad aanpassen naar de volgende tijdvensters? - Daguren van 07:00 tot 18:00 uur: - Avonduren van 18:00 tot 24:00 uur: - Nachturen van 00:00 tot 07:00 uur: - Weekend van 00:00 tot 24:00 uur: - Feestdag doordeweeks van 00:00 tot 24:00 uur: - Feestdag weekend van 00:00 tot 24:00 uur: - Oudejaarsdag na 16:00 uur: Zo niet, kunt u dan aangeven voor welke uren het uurtarief van onderdeel P2 wordt gehanteerd	Met uw voorstel tot aanpassing van het prijzenblad, gaan wij niet akkoord. Het uurtarief van onderdeel P1 ziet toe op de (werk)uren per dag, zulks gehanteerd door Slachtofferhulp van 8.30 uur tot 16.30 uur. Het uurtarief P2 ziet toe op alle uren zijnde niet de uren waarnaar gerefereerd wordt in onderdeel P1.
68	"SHN Receptie Bijlage I - (concept)overeenkomst 2022-01-10 en SHN Receptie Bijlage J - Algemene-inkoopvoorwaarden 2021"	In de inkoopvoorwaarden en Conceptovereenkomst wordt alleen Stichting Slachtofferhulp Nederland benoemt. In uw aanbestedingsdocument op pagina 2 zegt u: "Stichting Slachtofferhulp Nederland en Stichting Perspectief Herstelbemiddeling gezamenlijk optredend als Opdrachtgever. Overal waar in dit Aanbestedingsdocument specifiek ofwel Stichting Slachtofferhulp Nederland ofwel Stichting Perspectief Herstelbemiddeling staat, wordt slechts die specifieke Opdrachtgever begrepen." kunt u bevestigen dat dit ook bij de overeenkomst en bij de inkoopvoorwaarden van toepassing is?	De Partijen bij de overeenkomst zijn 1. Slachtofferhulp Nederland en 2. Perspectief Herstelbemiddeling, gezamenlijk aangemerkt als Opdrachtgever. De inkoopvoorwaarden maken integraal onderdeel uit van de overeenkomst en zijn daarom van toepassing op alle partijen.
69	"SHN Receptie Bijlage I - (concept)overeenkomst 2022-01-10 en SHN Receptie Bijlage J - Algemene-inkoopvoorwaarden 2021""Artikel 7.4 en Artikel 4.3"Pagina 4 en 9	In Artikel 7.4 (concept)overeenkomst geeft u Consumenten prijsindex voor bestedingen aan. In Artikel 4.3. Inkoopvoorwaarden geeft u aan Dienstenprijsindex. Kunt u aangeven wat juist is?	U dient artikel 4.3 van de Algemene inkoopvoorwaarden aan te houden.
70	"SHN Receptie Bijlage I - (concept)overeenkomst 2022-01-10"Artikel 2.2Pagina 2	In de laatste alinea: Opdrachtnemer stelt voor dat Opdrachtgever tot uiterlijk 6 maanden voor afloop van de dan geldende looptijd gebruik kan maken van dit verlengingsrecht. Gaat Opdrachtgever akkoord?	Dat is niet akkoord. Het artikel blijft onveranderd, waarbij Opdrachtgever zich te allen tijde in zal spannen om 6 maanden van te voren aan te geven of de overeenkomst wordt verlengd.
71	"SHN Receptie Bijlage I - (concept)overeenkomst 2022-01-10"Artikel 2.3Pagina 2	Opdrachtnemer stelt voor dat Opdrachtgever bij opzegging/beëindiging de duur van de migratieperiode, maximaal 6 maanden, mededeelt aan Opdrachtnemer. Gaat Opdrachtgever akkoord?	Niet akkoord omdat we niet kunnen beoordelen hoeveel tijd er nodig is om te migreren.
72	"SHN Receptie Bijlage I - (concept)overeenkomst 2022-01-10"Artikel 3.1Pagina 3	In de laatste volzin: Deze volzin is alleen akkoord, wanneer er sprake is van een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer. Stemt Opdrachtgever daarmee in?	Mee eens, artikel 3.1 wordt conform voorstel gewijzigd.
73	Concept overeenkomstArtikel 6.2	Inschrijver zal de werkzaamheden zo nauwkeurig mogelijk verrichten met zorgvuldig op betrouwbaarheid, vakkennis en lichamelijke en geestelijke geschiktheid geselecteerde medewerkers. Inschrijver gaat ter zake een inspanningsverbintenis geen resultaatsverbintenis aan. Zij kan niet garanderen dat gebeurtenissen van welke aard dan ook waarop haar dienstverlening zal zijn gericht, zich nimmer zullen voordoen. Kan de opdrachtgever bevestigen dat sprake is van een inspanningsverbintenis?	Er is geen sprake van een inspanningsverbintenis en wel van een resultaatsverbintenis. Volgens artikel 6.1 is opdrachtnemer verplicht te diensten te leveren conform hetgeen daaromtrent is vermeld in het aanbestedingsdocument. Dit zijn harde eisen, die gegarandeerd nagekomen moeten worden tenzij er sprake is van overmacht.
74	SHN Receptie Bijlage I - (concept)overeenkomst 2022-01-10, 6.3	Inschrijver veronderstelt dat de aansprakelijkheidsbeperking zoals opgenomen in artikel 10 van de Algemene Inkoopvoorwaarden ook ziet op de vrijwaring door Opdrachtnemer zoals opgenomen in artikel 6.3 van de Raamovereenkomst. Kunt u dat bevestigen? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?	Opdrachtgever kan bevestigen dat de aansprakelijkheid voor imagoschade onder artikel 10 lid 2 inkoopvoorwaarden valt beperkt is tot het daarin opgenomen bedrag hetgeen ook geldt voor het gestelde in artikel 6.3 jo artikel 13 jo artikel 10 inkoopvoorwaarden.
75	"SHN Receptie Bijlage I - (concept)overeenkomst 2022-01-10"Artikel 7.3Pagina 4	Graag toevoegen in Artikel 7.3: ,behoudens in geval van wijzigingen en/of aanvullingen van de dienstverlening. Is Opdrachtgever daarmee akkoord?	Dit is niet akkoord, daar dit dan buiten de overeenkomst valt. Wanneer de discussie onstaat of werkzaamheden aanvullend zijn aan deze dienstverlening, dan zal hier overleg over plaatsvinden en worden eventuele kosten dan ook besproken en vastgelegd.

76	"SHN Receptie Bijlage I - (concept)overeenkomst 2022-01-10"Artikel 7.4Pagina 4	De eerste indexering stelt Opdrachtgever op 1 januari 2024. Opdrachtnemers verzoek is om de eerste indexering per 1 januari 2023 plaatst te laten vinden. Is Opdrachtgever daarmee akkoord?	Dat is niet akkoord, u mag voor de eerste keer indexeren op 1 januari 2024. Artikel 4.3 van de algemene inkoopvoorwaarden geeft u de juiste informatie met betrekking tot de te hanteren indexatie.
77	Bijlage I - (concept)overeenkomst, 7.4	In artikel 7.4 omschrijft u de indexeringsmethodiek. Hierbij geeft u aan dat er voor het eerst in januari 2024 geïndexeerd mag worden. Aangezien de opdracht start op 1 juli 2022 betekent dit dat Inschrijver een inschatting moet maken van de kostprijsstijging per 1 januari 2023 en deze inschatting in het tarief moet verdisconteren. Inschrijver wilt graag voorstellen om voor het eerst per 1 januari 2023 te indexeren conform de aangegeven CBS index. Dit heeft 2 voordelen, namelijk 1) u betaalt bij de start van de overeenkomst een marktconform en realistisch tarief zonder verdiscontering van de geschatte kostprijsstijging van 2023 en 2) beide partijen zijn tevreden omdat de inschatting van de kostprijsstijging niet te hoog of te laag wordt ingeschat. Bij een te hoge inschatting betaalt u namelijk meer dan nodig is en bij een te lage inschatting komt de winstgevendheid van de Inschrijver in het gevaar. Gaat Opdrachtgever akkoord met dit voorstel?	Dat is niet akkoord. Zie het antwoord gegeven op vraag 76. Artikel 4.3 van de algemene inkoopvoorwaarden geeft u de juiste informatie met betrekking tot de te hanteren indexatie.
78	7.4 overeenkomst Prijsindexering	Prijs moet 3 jaar vast staan. Waarom? Hiervoor moet inschrijver zich indekken en is wellicht onnodig hoog inschieten qua prijs. Daarna alleen indexering obv CBS. Dit is zelden toereikend. Is met een goede onderbouwing en in alle redelijkheid een afwijkende indexering mogelijk?	Dit is niet akkoord, indexatie vindt plaats vanaf het moment zoals opgenomen in de overeenkomst, zulks conform het benoemde CBS-tarief in artikel 4.3 van de algemene inkoopvoorwaarden.
79	"SHN Receptie Bijlage I - (concept)overeenkomst 2022-01-10"Artikel 7.5Pagina 4	"In de laatste volzin: Opdrachtnemer vindt het redelijk dat, in geval toekomstige, nu niet voorziene wijzigingen van wet- en/of regelgeving ertoe leiden dat er sprake is van onvermijdelijke, extra kosten verbonden aan de uitvoering van de diensten, Opdrachtnemer deze extra kosten aan Opdrachtgever kan doorbelasten. Is dat akkoord? WOVON/vrijwaring: Opdrachtnemer is ervan uitgegaan dat in dit geval de WOVON niet van toepassing is en dat zij aldus op grond van of in verband met (het aangaan van) de Overeenkomst niet gehouden kan worden één of meer werknemers van Opdrachtgever dan wel enige derde (huidige dienstverlener) over te nemen dan wel dat geen van die werknemers rechtens een dienstverband met Opdrachtnemer kan claimen. Opdrachtnemer gaat er daarom ook vanuit dat Opdrachtgever haar ter zake onvoorwaardelijk zal vrijwaren (voor eventuele aanspraken van werknemers van Opdrachtgever en/of derden). Is Opdrachtgever daartoe bereid?"	De vraag lijkt niet te corresponderen met het artikel waarnaar verwezen wordt. Kunt u uw vraag verduidelijken (met verwijzing naar het juiste artikel) in de tweede nota van inlichtingen?
80	SHN Receptie Bijlage I - (concept)overeenkomst 2022-01-10, 7.5	In artikel 7.5 is opgenomen dat andere prijswijzigingen dan indexatie niet worden geaccepteerd. Wetswijzigingen, maar ook wijzigingen in de toepasselijke CAO zijn van (sterke) invloed op ons tarief. Bent u bereid toe te staan dat verplichte kostprijsstijgingen, d.w.z. stijgingen als gevolg van wet- en regelgeving of (wijzigingen in) de toepasselijke CAO en/of de arbeidsvoorwaardenregeling en/of de daarbij geregelde lonen redenen zijn de tarieven aan te passen? Uiteraard zijn wij wel bereid u in een zo vroeg mogelijk stadium te informeren omtrent aankomende wijzigingen en deze – zo nodig – nader inzichtelijk te maken. Kunt u hiermee instemmen? Zo nee, graag uw motivering.	Voor de beantwoording van deze vraag verwijzen wij u graag naar het antwoord dat wij hebben gegeven op vraag 78.
81	SHN Receptie Bijlage I - (concept)overeenkomst 2022-01-10, 13.1	In de zin van de AVG zijn zowel Opdrachtnemer als ook Opdrachtgever in het kader van de gevraagde dienstverlening aan te duiden als 'verwerkingsverantwoordelijke'. Immers hebben zij beide eigen verantwoordelijkheden en eigen wettelijke grondslagen om de persoonsgegevens van de medewerkers te verwerken. Als verwerkingsverantwoordelijke stelt zowel opdrachtnemer als opdrachtgever derhalve zijn eigen doelen en middelen vast en kan Opdrachtnemer niet worden gekwalificeerd als Verwerker in de zin van de AVG. Onderschrijft u deze zienswijze? Zo nee, kunt u motiveren waarom niet?	Hetgeen inschrijver stelt is juist, met dien verstande dat het betreffende artikel 13 lid 1 ziet op de mogelijke verwerking van persoonsgegevens waarvoor Opdrachtegever (SHN dan wel SPH) verwerkingsverantwoordelijke is en Opdrachtener dan de verwerker is.
82	"SHN Receptie Bijlage J - Algemene-inkoopvoorwaarden 2021"Deel C en EPagina 4	Wij nemen aan dat delen C, D en E van de inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever (IV) niet van toepassing zijn in deze. Graag een bevestiging van Opdrachtgever.	Correct, zie antwoord op vraag 84.

83	SHN Receptie Bijlage J - Algemene-inkoopvoorwaarden 2021, artikel 2.8	In artikel 2.8 is bepaald dat de tussen opdrachtgever en leverancier te sluiten overeenkomst en de daaruit voortvloeiende verplichtingen een resultaatsverbintenis zijn. Onze dienstverlening is echter gebaseerd op het feit dat wij een inspanningsverplichting hebben ten aanzien van de terbeschikkingstelling van medewerkers. De verplichting van Opdrachtnemer kan dan ook niet verder reiken dan het leveren van een maximale inspanning tot het leveren van de gevraagde diensten. Wij verzoeken u derhalve om de resultaatsverplichting om te zetten in een inspanningsverplichting. Kunt u hiermee instemmen? Zo nee, kunt u motiveren waarom niet?	Er is wel sprake van een resultaatsverbintenis. Zie artikel 6 overeenkomst en opmerking bij vraag 73.
84	"SHN Receptie Bijlage J - Algemene-inkoopvoorwaarden 2021"Artikel 3.6Pagina 9	Opdrachtnemer gaat er van uit dat dit artikel in dit geval geen toepassing vindt. Klopt dat?	Correct, in de overeenkomst zal een bepaling worden opgenomen met de artikelen en delen uit de inkoopvoorwaarden die niet van toepassing zijn op de overeenkomst.
85	"SHN Receptie Bijlage J - Algemene-inkoopvoorwaarden 2021"Artikel 4.1 - 4.2Pagina 9	Opdrachtnemer vindt het redelijk dat, in geval toekomstige, nu niet voorziene wijzigingen van wet- en/of regelgeving ertoe leiden dat er sprake is van onvermijdelijke, extra kosten verbonden aan de uitvoering van de diensten, Opdrachtnemer deze extra kosten aan Opdrachtgever kan doorbelasten. Is Opdrachtgever daarmee akkoord?	Dit is niet akkoord. Zie ook artikel 7 van de overeenkomst.
86	"SHN Receptie Bijlage J - Algemene-inkoopvoorwaarden 2021"Artikel 4.4Pagina 9	Hier geeft u aan dat de door overheid te heffen rechten en of belastingen die verband houdende met de uitvoering van de overeenkomst voor rekening van Leverancier is. Kunt u aangeven wat u hier precies mee bedoelt? En waarom dit voor rekening Leverancier is? Wij gaan ervan uit dat bij voorbeeld wijziging van btw wel doorgevoerd kan worden?	Opdrachtnemer voert de overeenkomst uit dus de te heffen rechten en/of belastingen die verband houden met de uitvoering door Opdrachtnemer zijn voor diens rekening.
87	"SHN Receptie Bijlage J - Algemene-inkoopvoorwaarden 2021"Artikel 5.1 - 5.3Pagina 9	Opdrachtnemer gaat ervan uit dat overeenkomstig het bepaalde in art. 5.3 van de overeenkomst verzuim (in alle gevallen) pas ontstaat na ingebrekestelling. Klopt dat?	Dat is niet correct. Er zijn in de wet genoemde situaties waarbij ingebrekestelling niet vereist is. Verzuim is dan van rechtswege.
88	SHN Receptie Bijlage J - Algemene-inkoopvoorwaarden 2021, artikel 6.3	U vermeldt in artikel 6.3 dat facturen een ordernummer moeten bevatten. Om dit te kunnen waarborgen dient dit kenmerk voor aanvang van de opdracht bij inschrijver bekend te zijn. Kunt u dit bevestigen?	Dit kunnen wij bevestigen.
89	SHN Receptie Bijlage J - Algemene-inkoopvoorwaarden 2021, artikel 6.10	U vermeldt in artikel 6.10 betalingsopschorting. Kunt u bevestigen dat enkel facturen die zijn betwist en gemeld bij opdrachtnemer voor opschorting in aanmerking komen?	Dat is niet akkoord, artikel 6 lid 10 inkoopvoorwaarden reikt verder dan alleen betwiste facturen.
90	"SHN Receptie Bijlage J - Algemene-inkoopvoorwaarden 2021"Artikel 6.11Pagina 11	Opdrachtnemer neemt aan dat zij wel tot opschorting bevoegd is, wanneer Opdrachtgever – na in gebreke te zijn gesteld – na drie maanden nog steeds in verzuim is met betaling. Is die aannahme juist?	Niet akkoord met de aannahme, algemene inkoopvoorwaarden zijn van toepassing.
91	SHN Receptie Bijlage J - Algemene-inkoopvoorwaarden 2021, artikel 6.12	Inschrijver is een beursgenoteerd bedrijf en daardoor niet in staat een bankgarantie af te geven. Inschrijver is wel in staat om - in plaats van een bankgarantie - een Holdingverklaring te verstrekken en daarmee te waarborgen dat inschrijver altijd zijn financiële verplichtingen kan nakomen. Daarmee biedt deze verklaring dezelfde zekerheden als een bankgarantie. Kunt u daarom instemmen met het verstrekken (op eerste verzoek) van een Holdingverklaring in plaats van een bankgarantie?	De afwijking op artikel 6 lid 12 inkoopvoorwaarden wordt opgenomen in de overeenkomst.
92	"SHN Receptie Bijlage J - Algemene-inkoopvoorwaarden 2021"Artikel 8 - 9Pagina 12 t/m 14	Deze artikelen lijken geen toepassing te vinden voor de uitgevraagde dienstverlening. Is Opdrachtgever ook die mening toegedaan? Zo nee, welke toepassingen ziet Opdrachtgever dan mogelijk?	Correct, zie antwoord op vraag 103.
93	Alg. InkoopvoorwaardenArtikel 9.2	De intellectuele eigendomsrechten op de door inschrijver in het kader van de overeenkomst ontwikkelde en geleverde zaken en/of dienstverlening (van o.a. ontwerpen, beveiligingsconcepten, offertes, adviezen, technieken, instrumenten, software en programmatuur) en/of software, blijven berusten bij inschrijver of bij de derde van wie inschrijver het gebruiksrecht heeft verkregen. Opdrachtgever mag deze zaken alleen na schriftelijke toestemming van inschrijver openbaar maken of delen met derden. Kan de opdrachtgever met deze redelijke aanpassing akkoord gaan? Zo niet, kan zij dit motiveren?	Dat is akkoord, het voorstel "De intellectuele eigendomsrechten op de door Leverancier (inschrijver) in het kader van de overeenkomst ontwikkelde en geleverde zaken en/of dienstverlening (van o.a. ontwerpen, beveiligingsconcepten, offertes, adviezen, technieken, instrumenten, software en programmatuur) en/of software, blijven berusten bij Leverancier of bij de derde van wie inschrijver het gebruiksrecht heeft verkregen. Opdrachtgever mag deze zaken alleen na schriftelijke toestemming van Leverancier openbaar maken of delen met derden" zal worden opgenomen in de overeenkomst als aanvulling op artikel 9 lid 2.

94	Alg. Inkoopvoorwaarden Artikel 9.6 en 9.7	Dit zijn onredelijke bepalingen. In de praktijk is het onmogelijk om hieraan te voldoen. Kan opdrachtgever aangeven wat de ratio is van deze vergaande bepalingen? Graag schrappen. Zie ook de opmerking hierboven bij 9.2. Wat inschrijver maakt dient van inschrijver te zijn en te blijven. Het gaat hier om receptiediensten waarbij eventuele door inschrijver ontwikkelde documenten puur ten dienste staan van de door inschrijver te leveren receptiediensten. Opdrachtgever heeft dus geen belang bij de bepalingen 9.2, 9.6 en 9.7. Dit zou anders zijn als inschrijver primair voor IP vatbare producten zou ontwikkelen en leveren aan opdrachtgever	Wij schrappen artikelen 9.6 en 9.7 niet. Als deze artikelen niet van toepassing zijn op de uitvoering van de overeenkomst dan kan er ook geen beroep op gedaan worden.
95	Bijlage J - Algemene-inkoopvoorwaarden, Artikel 10	Het valt ons op dat de aansprakelijkheid van Inschrijver qua hoogte op jaarbasis niet in verhouding staat met de contractwaarde en qua soort schade niet is gelimiteerd. Een evenwichtig contract bevat een aansprakelijkheidsbeperking, die rekening houdt met de belangen van de betrokken partijen. Zeker ook op grond van de Gids Proportionaliteit. Op grond van de Gids Proportionaliteit dient per opdracht bijvoorbeeld te worden getoetst of de bepalingen passen bij de opdracht en gebruikelijk zijn in de markt. De huidige aansprakelijkheidsbeperking is naar onze mening niet gebruikelijk en werpt de nodige dilemma's op voor Inschrijver. a. Wij verzoeken vriendelijk om de aansprakelijkheid te beperken tot een bedrag à € 250.000,- per gebeurtenis met een maximum van € 500.000 per jaar. b. Tevens verzoeken wij u om aansprakelijkheid voor indirecte schade uit te sluiten. Gaat u hier mee akkoord? Zo nee, kunt u dan gemotiveerd aangeven waarom niet?	Zie antwoorden op vragen 98 en 100, waarbij wordt opgemerkt dat artikel 10 onderscheid maakt naar soort schade. Artikel 10 lid 1 heeft betrekking op persoons- en zaakschade en artikel 10 lid 2 heeft betrekking op schade anders dan persoons- en zaakschade. Voor beide soort schades is een limitering in de betreffende artikelen opgenomen. De begrippen directe- en indirecte schade zijn geen juridische begrippen en kunnen tot interpretatiegeschillen leiden.
96	SHN Receptie Bijlage J - Algemene-inkoopvoorwaarden 2021, artikel 10.1	Op grond van artikel 10.1 is Leverancier aansprakelijk voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, die Opdrachtgever, Werknemers en/of een Derde lijden als gevolg van of in verband met de uitvoering van een Overeenkomst. Dit artikel zou ertoe kunnen leiden dat Opdrachtnemer aansprakelijk kan worden gesteld voor schade, terwijl er van een tekortkoming harerzijds geen sprake is. Dat kan natuurlijk niet de bedoeling zijn. Wij verzoeken u dan ook om de zinsnede "als gevolg van of in verband met de uitvoering van een Overeenkomst door Leverancier" te vervangen door "als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van Leverancier in de nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst". Kunt u hiermee instemmen? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?	Voor schade hoeft er niet per se sprake te zijn van een tekortkoming. Een ongeluk of een ongelukkige samenloop van omstandigheden kunnen ook voor schade zorgen.
97	SHN Receptie Bijlage J - Algemene-inkoopvoorwaarden 2021, artikel 10.1 en 10.2	De zinsnede "of tot hetgeen de verzekeraar van Leverancier uitkeert indien dat een hoger bedrag betreft dan de hiervoor genoemde bedragen" in de artikelen 10.1 en 10.2 is niet acceptabel voor Inschrijver. De aansprakelijkheid dient in alle gevallen te worden beperkt tot de bedragen genoemd in de artikelen 10.1 en 10.2. Wij verzoeken u derhalve om deze zinsnede buiten toepassing te verklaren. Kunt u hiermee instemmen? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?	Dat is niet akkoord, met name imagoschade kan hoger zijn dan de aansprakelijkheidsbeperking, reden waarom dan aanspraak moet kunnen worden gemaakt op het door verzekeraar uit te keren bedrag als dat hoger is dan de beperking.
98	"SHN Receptie Bijlage J - Algemene-inkoopvoorwaarden 2021"Artikel 10.1 - 10.3Pagina 15	Opdrachtnemer is van mening dat de uit dit artikel voortvloeiende aansprakelijkheid van Opdrachtnemer niet in verhouding staat tot de opdrachtwaarde, de aard van de dienstverlening en de verdien capaciteit van de opdracht. Opdrachtnemer stelt voor om een soortgelijke beperking als voor of ten behoeve van Opdrachtgever in art. 10.5 is opgenomen ook voor of ten behoeve van Opdrachtnemer op te nemen. Stemt Opdrachtgever daarmee in?	Het is niet akkoord dat voor opdrachtnemer wordt aangesloten bij de bepaling in artikel 10 lid 5 echter, Opdrachtgever is bereid de aansprakelijkheid zoals geregeld in artikel 10 lid 2 te beperken tot drie maal de overeengekomen vergoeding per contractjaar en de gederfde winst uit te sluiten. Deze afwijking op de inkoopvoorwaarden zal in de overeenkomst worden opgenomen.

99	SHN Receptie Bijlage J - Algemene-inkoopvoorwaarden 2021, artikel 10.2	Op basis van artikel 10.2 is de aansprakelijkheid van Leverancier voor schade anders dan die bedoeld in artikel 10.1 beperkt tot een bedrag van ten hoogste driemaal de hoogte van de totale overeengekomen waarde van de Overeenkomst per schadeveroorzakende gebeurtenis. Het is echter op voorhand niet bekend wat de totale overeengekomen waarde van de Overeenkomst zal zijn. Het is derhalve ook niet duidelijk wat de beperking van de aansprakelijkheid in die gevallen zal zijn. Om deze onduidelijkheid weg te nemen stellen wij voor om ook voor wat betreft de beperking van aansprakelijkheid voor schade zoals bedoeld in artikel 10.2 aan te sluiten bij de bedragen zoals opgenomen in artikel 10.1, te weten €1.000.000 per gebeurtenis en €2.000.000 per jaar. Kunt u hiermee instemmen? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?	Zie antwoord op vragen 95, 98 en 100.
100	Alg. Inkoopvoorwaarden Artikel 10.3	Vanuit bedrijfseconomisch en verzekeringsperspectief kan inschrijver het zich niet veroorloven om onbeperkte aansprakelijkheid te accepteren, ook niet in de onder 10.3 genoemde gevallen. Aan de andere kant begrijpt inschrijver ook wel dat de opdrachtgever niet met deze schade wil blijven zitten. Daarom stelt inschrijver voor om bij opzet en grove schuld een hoge beperking van de aansprakelijkheid te hanteren, zodat enerzijds opdrachtgever voldoende comfort heeft dat haar schade vergoed wordt, en anderzijds de inschrijver aan haar verzekeraar kan tonen dat de schadevergoedingsplicht te allen tijde beperkt is. Inschrijver stelt voor een bedrag van € 5.000.000 per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen en maximaal € 10.000.000 per jaar op te nemen. Stemt de opdrachtgever hiermee in? Als zij dat niet wil, kan zij dan motiveren waarom niet? Het lijkt erg onwaarschijnlijk gelet op de aard van de dienstverlening dat er meer schade geleden wordt.	Dat is niet akkoord, er zal geen aansprakelijkheidsbeperking worden opgenomen in artikel 10 lid 3. Opdrachtgever is wel bereid de aansprakelijkheid van artikel 10 lid 2 te beperken zoals opgenomen in het antwoord op vraag 98.
101	SHN Receptie Bijlage J - Algemene-inkoopvoorwaarden 2021, artikel 10.5 sub a	Inschrijver is van mening dat het bepaalde in artikel 10.5 sub a voor beide partijen zou moeten gelden. Wij verzoeken u dan ook deze bepaling wederkerig te maken. Kunt u hiermee instemmen? Zo nee, kunt u motiveren waarom niet?	Opdrachtgever kan hiermee niet instemmen, zie antwoord op vragen 95, 98 en 100 ten aanzien van uitsluiting gederfde winst.
102	Algemene inkoopvoorwaarden artikel 11.5	In dit artikel en in andere artikelen van de Algemene Inkoopvoorwaarden wordt gesproken over (onmiddellijk) opzeggen. Allereerst verzoeken wij dit artikel wederkerig te maken. Daarnaast verzoeken wij u om een opzegtermijn van 3 maanden mee te nemen en duidelijkheid te geven over de overname van personeel bij een dergelijke opzegging. Dit zodat de leverancier voldoende tijd heeft mensen te herplaatsen mocht dit nodig zijn.	Het wederkerig maken van het artikel is niet akkoord. De artikelen omtrent opzegging blijven gehandhaafd.
103	"SHN Receptie Bijlage J - Algemene-inkoopvoorwaarden 2021"Artikel 11.6Pagina 16	Aangezien een dergelijk voordeel niet denkbaar is, stelt Opdrachtnemer voor om deze bepaling niet van toepassing te verklaren. Is Opdrachtgever daarmee akkoord?	Dat is niet akkoord. Als deze situatie niet voorkomt, hoeven wij er ook geen beroep op te doen.
104	Alg. Inkoopvoorwaarden Artikel 12	Dit artikel graag wederkerig maken. Inschrijver zou ook graag de mogelijkheid willen hebben de overeenkomst te beëindigen indien daar gegronde redenen voor zijn, zoals (i) een wijziging in de van toepassing zijnde wetgeving of voorschriften, die van grote invloed is op of een grote verandering veroorzaakt van de verplichtingen van inschrijver die voortvloeien uit de overeenkomst; (ii) indien de opdrachtgever of de diensten die inschrijver dient te verlenen onwettig worden of worden onderworpen aan enige sanctie. Kan de opdrachtgever akkoord gaan met deze redelijke toevoeging? Zo niet, kan zij dat motiveren?	Zie ook het antwoord op vraag 105, 106 en 107.
105	"SHN Receptie Bijlage J - Algemene-inkoopvoorwaarden 2021"Artikel 12Pagina 16	Opdrachtnemer acht het redelijk deze bepaling (grotendeels) wederkerig te maken. Is Opdrachtgever daarmee akkoord?	Dat is niet akkoord met dien verstande dat artikel 12 lid 1 sub a en c wederkerig gemaakt zullen worden. Deze afwijking op de inkoopvoorwaarden zal in de overeenkomst worden opgenomen.
106	"SHN Receptie Bijlage J - Algemene-inkoopvoorwaarden 2021"Artikel 12.1.fPagina 17	Opdrachtnemer stelt voor dat Opdrachtgever dit recht heeft wanneer Opdrachtnemer ter zake in verzuim is (dus niet enkel tekortschieten). Is Opdrachtgever daarmee akkoord?	Niet akkoord, artikel 12 lid 1 sub f gaat juist over het niet meer kunnen herstellen, ofwel niet binnen een redelijke termijn is hersteld.
107	"SHN Receptie Bijlage J - Algemene-inkoopvoorwaarden 2021"Artikel 12.1.hPagina 17	Opdrachtnemer stelt voor deze bepaling te schrappen, vanwege het subjectieve karakter daarvan. Is Opdrachtgever daarmee akkoord?	Dat is niet akkoord, dit artikel is juist van belang voor onderhavige opdracht.
108	"SHN Receptie Bijlage J - Algemene-inkoopvoorwaarden 2021"Artikel 13.9Pagina 18	Opdrachtnemer stelt voor deze boetebepaling te schrappen in deze situatie. Is Opdrachtgever daarmee akkoord?	Dat is niet akkoord, de plicht tot geheimhouding rust op de opdrachtnemer. Alleen opdrachtnemer kan invloed uitoefenen op naleving daarvan, reden waarom de financiële prikkel is opgenomen.

109	SHN Receptie Bijlage J - Algemene-inkoopvoorwaarden 2021, artikel 14.1	Ingevolge artikel 14.1 mag Opdrachtnemer de uit de Overeenkomst voortvloeiende rechten en/of verplichtingen slechts met voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever overdragen aan derden. U geeft daarbij aan dat dit beding de overdraagbaarheid van de vorderingsrechten van Leverancier uitsluit. Wij zijn onderdeel van een Holding en voor het optimaal mogelijk financieren van het werkkapitaal willen wij graag onze financiële vorderingen (facturen) aan derden kunnen overdragen, zoals bijvoorbeeld een zustermaatschappij binnen de Holding of een bank. Onze klanten zullen hier nooit last van hebben, omdat de factuur altijd geïnd zal blijven worden door de oorspronkelijke, aan u leverende, werkmaatschappij zelf op de bestaande bankrekening(en). Wij verzoeken u dan ook om de laatste zin van artikel 14.1 buiten toepassing te verklaren en ons schriftelijke toestemming te verlenen voor het overdragen van onze vorderingen. Bent u hiertoe bereid? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?	Hetgeen u voorstelt wordt opgenomen in de overeenkomst, als afwijking op artikel 14 lid 1 laatste zin inkoopvoorwaarden.
110	"SHN Receptie Bijlage J - Algemene-inkoopvoorwaarden 2021"Artikel 16Pagina 20	Opdrachtnemer ziet nog niet hoe de regeling met betrekking tot acceptatie van de door Opdrachtnemer te verrichten diensten in casu zal plaatsvinden. Is de hier beschreven regeling wel toepasselijk?	Artikel 12 lid 1 sub h impliceert een vorm van acceptatie.
111	Alg. Inkoopvoorwaarden Artikel 19.2	Inschrijver is akkoord met deze bepalingen, maar stelt voor dat de opdrachtgever schriftelijk en gemotiveerd moet aangeven wat de bezwaren zijn tegen de personen die zijn belast met de uitvoering van de diensten en/of waarom vervanging nodig of wenselijk is. Dit is nodig om - zo nodig - arbeidsrechtelijke maatregelen te kunnen nemen tegen de betreffende medewerker. Kan de opdrachtgever hiermee instemmen? Zo niet, dan verneemt inschrijver graag wat het bezwaar van de opdrachtgever hiertegen is.	Akkoord, het voorstel "de opdrachtgever zal schriftelijk en gemotiveerd aangeven wat de bezwaren zijn tegen de personen die zijn belast met de uitvoering van de diensten en/of waarom vervanging nodig of wenselijk is" zal in de overeenkomst als aanvulling op artikel 19 lid 2 van de inkoopvoorwaarden worden opgenomen.
112	SHN Receptie Bijlage J - Algemene-inkoopvoorwaarden 2021, Deel C, D en E	Inschrijver veronderstelt dat deel C, D en E van de Algemene Inkoopvoorwaarden niet van toepassing zijn op de gevraagde dienstverlening. Kunt u dat bevestigen? Zo nee, graag uw toelichting.	Zie de door ons gemaakte opmerking bij vraag 84.
113	TenderNed Eisen, Eis 4. Kerncompetenties	Hier staat: Bewijsstuk Referenties. Daaronder staat: 'Onderstaand bewijsstuk wordt opgevraagd na verzenden van de gunningsbeslissing aan de gegunde partij. Een referentiebeschrijving die, naar oordeel van Opdrachtgever, onomstotelijk aantoont dat Inschrijver beschikt over de vereiste kerncompetenties. De referentie mag niet ouder zijn dan drie jaar op het moment van inschrijven. Per competentie dient er één referentie te worden ingediend. In het geval van meerdere competenties mogen deze ook in één referentie worden voldaan, mits duidelijk en ondubbelzinnig beschreven. Meerdere referenties mogen niet gecombineerd worden om aan één competentie te voldoen'. Het lijkt hier of Inschrijvers bij de Inschrijving geen referentie hoeven indienen. Klopt dit?	Dat is niet correct. U dient een referentie in te dienen om aan de kerncompetentie te kunnen voldoen.
114	VOGAanbestedingsdocument 3.12	Aanbestedende partij geeft aan dat medewerkers van de opdrachtnemer dienen te beschikken over een VOG vanwege het komen te werken met vertrouwelijke persoonsgegevens. AVG-technisch mag opdrachtnemer dit niet digitaal of fysiek delen met de opdrachtgever om aan te tonen dat de medewerkers beschikken over een VOG. Is het akkoord als inzage zal geschieden op locatie?	Dat is akkoord.