

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
2	Contract	Lopende overeenkomsten	In de aanbesteding documenten staat vermeld dat de startdatum 01-05-2023 zal zijn. Wij als huidige leverancier hebben overeenkomsten die later eindigen zoals 01-02-2024. Wat gebeurt er met de huidige leverancier bij wie dit van toepassing is?	Lopende overeenkomsten worden gerespecteerd zoals ze zijn afgesloten. Locaties waar overeenkomsten lopen na 01-05-2023 worden in de nieuw te sluiten overeenkomst opgenomen wanneer de huidige contracten daar aflopen of op een andere, in gezamenlijk overleg besloten, datum.
3	Inhoud	Bijlage 8 Calculatiesheet	Tabblad Productienormen - Kolom D Wij kunnen niet achterhalen waar de info uit de cellen in Kolom D in dit tabblad wordt gebruikt bij de bepaling van het aantal uren/jaar of de prijs/jaar. De gegevens in deze kolom D, worden niet gebruikt in de tabbladen ruimtegegevens of kostenoverzicht per locatie. Wat is de bedoeling van de cellen in kolom D in dit tabblad?	De gegevens uit deze tabel worden gebruikt in kolom Y van het tabblad 'Ruimtegegevens'.
4	Inhoud	Bijlage 8 Calculatiesheet	Tabblad Tarieven - Cellen B50,B51, B52, B56-58 Wat bedoelt u met de eenheid prijs per m²/dag? Gezien de formules in tabblad Glasbewassing lijkt het dat u alleen een m²-prijs wilt?	Bij deze Nota van Inlichtingen is een herziene bijlage 8 Calculatiesheet toegevoegd. Bevolkingsonderzoek NL wenst inderdaad vierkante meter prijzen voor glasbewassing en vloeronderhoud te ontvangen.
5	Inhoud	Bijlage 8 Calculatiesheet	Tabblad Tarieven - Rij 36 Direct Toezicht U heeft direct toezicht geplaatst als indirecte kosten. Dit heeft als gevolg dat er geen toeslag wordt berekend over bijzondere uren. Betekent dit dus dat er geen leiding hoeft ingezet te worden tijdens bijzondere uren?	De inzet van leidinggevende uren is aan opdrachtnemer. De huidige wijze van berekenen wil dus niet zeggen dat er per definitie geen directe leidinggevende uren ingezet worden.
6	Inhoud	Bijlage 5 Programma van Eisen	Pagina 7, paragraaf 2.1 Is er sprake van overname personeel. Zo ja, kunnen de inschrijvers dan de informatie ontvangen van de medewerkers die in aanmerking komen voor overname?	Aanbestedende dienst zorgt ervoor dat deze informatie beschikbaar wordt gesteld.
7	Inhoud	Bijlage 5 Programma van Eisen	Pagina 4, paragraaf 1.2 Eis 8 De werkzaamheden die uitgevoerd moeten worden bij de reguliere beurten van drie keer per jaar, zijn dat de werkzaamheden in regels 103 t/m 106 van document bijlage 10, tabblad SE's inspanningsgericht?	Nee, dit is niet juist. Alle werkzaamheden in de regels 103 t/m 112 moeten worden uitgevoerd. U moet bepalen welke werkzaamheden bij welke van de 3 onderhoudsbeurten worden uitgevoerd, rekening houdend met de door ons bepaalde frequentie per jaar.
8	Inhoud	Bijlage 5 Programma van Eisen	Pagina 4, Paragraaf 1.2 Eis 8 Begrijpen wij goed de de reguliere reiniging van de buitenzijde (3 x per jaar) door de inschrijver uitgevoerd moet worden en de jaarlijkse beurt door iemand anders?	Ja, dit heeft u goed begrepen.
9	Inhoud	Concept overeenkomst	Conceptovereenkomst, pagina 2, paragraaf 3: In deze paragraaf in dit document (evenals in geen ander document) staat aangeven op welke wijze en met ingang van wanneer de prijzen geïndexeerd mogen worden. Kunt u hier een toelichting op geven?	De prijzen kunnen jaarlijks geïndexeerd worden. De eerst volgende keer dat opdrachtnemer kan indexeren zal zijn op 1 januari 2024. Er is een index voor de schoonmaakbranche, te weten de Zakelijke dienstverlening SBI 812. Daar kunt u gebruik van maken.
10	Inhoud	Concept overeenkomst	Bijlage 9 - Pagina 2, paragraaf 3: In deze paragraaf in dit document (evenals in geen ander document) is aangegeven op welk prijspeil de prijs gecaluleerd moet worden. Is dit prijspeil 2023?	De offerte dient gebaseerd te zijn op prijspeil 2023.
11	Inhoud	Volume opdracht	Beschrijvend document pagina 12, paragraaf 5.6 Is het bedrag van € 875.000 per jaar, exclusief btw of inclusief btw?	Dit is exclusief BTW.
12	Inhoud	Bijlage 8 Calculatiesheet	Tabblad Sanitaire Voorzieningen - Kunt u aangeven welke specificaties de huidige verbruiksmiddelen hebben (Handdoeken: aantal laags, aantal meters, inhoud per doos. Zeep: foam of vloeibaar, inhoud per flacons, inhoud per doos. Toiletpapier: aantal laags, aantal meter per rol, inhoud per doos)?	BVO NL heeft er specifiek voor gekozen om hier geen specificaties voor af te geven en juist de Inschrijver de vrijheid te geven om een aanbieding te doen. Uitgangspunten hierbij zijn: - dat er in het nieuwe contract eenheid moet ontstaan tussen de verschillende locaties; - dat de aangeboden lijn past bij BVO NL en haar dienstverlening (nette uitstraling, niet storingsgevoelig/degelijk, eventueel differentiatie tussen screeningseenheden en kantoor wanneer nodig, (hygiënisch) gebruiksgemak).
13	Inhoud	Bijlage 8 Calculatiesheet	Tabblad Sanitaire Voorzieningen- In het overzicht staan geen afvalbakken vermeld. Verwacht u hierin wel een aanbieding en zo ja, aan welke specificaties mag deze afvalbak voldoen?	Nee wij verwachten hierin geen aanbieding.
14	Inhoud	Bijlage 8 Calculatiesheet	Tabblad Sanitaire Voorzieningen - Welke wensen heeft u op het gebied van de zeepautomaten. Touch of non-touch, armbeugel bediening of handmatige bediening?	De voorkeur van BVO NL is non-touch.
15	Inhoud	Bijlage 8 Calculatiesheet	Tabblad Sanitaire Voorzieningen - Kunt u aangeven hoeveel medewerkers er per gebouw werkzaam zijn?	Het is voor BVO NL niet geheel inzichtelijk wanneer, wie op welke locatie werkt. Als uitgangspunt kan genomen worden dat BVO NL op dit moment met ongeveer 350 medewerkers werkt, verspreid over de verschillende kantoren in Nederland. Het beleid van BVO NL is dat medewerkers 50% op kantoor en 50% hybride werken. Op dit moment zijn dit de enige uitgangspunten waarop inschrijver haar inschrijving kan baseren. BVO NL behoudt zich de mogelijkheid voor om, door het gehele contract en in overleg met de opdrachtnemer, wijzigingen aan te brengen in frequenties, resultaatomschrijvingen, werkprogramma's, etc. als de situatie daar om vraagt.
16	Inhoud	Bijlage 8 Calculatiesheet	Tabblad Sanitaire Voorzieningen - U vraagt een all-in tarief uit per week per dispenser. Inschrijver zou graag een bandbreedte willen hanteren van +/- 5% bij meer-/minder verbruik. Staat u hiervoor open? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?	Dit is akkoord.
17	Inhoud	Bijlage 8 Calculatiesheet	Tabblad sanitaire voorzieningen U vraagt een all-tarief uit per week per dispenser. In zo'n tarief zit vaak een extra risico-opslag. Staat u open voor een open calculatie middels betalen naar daadwerkelijk verbruik (transparant model), waarbij u de meeste dispensers in bruikleen kan verkrijgen en u alleen betaalt per doos verbruiksmiddel? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?	All in tarief is een eis.
18	Inhoud	Prijzenblad - Sanitaire voorzieningen	In het prijzenblad is niet gespecificeerd welk type handdroogoplossing wordt uitgevraagd. In de huidige situatie wordt er gebruik gemaakt van katoenen handdoekrollen. Neemt inschrijver correct aan dat deze situatie gehandhaafd dient te worden?	Dit is een correcte aanname.
19	Inhoud	Prijzenblad - Sanitaire voorzieningen	Neemt inschrijver correct aan dat de hygiëneboxen in het geheel gewisseld dienen te worden voor een schoon/ leeg exemplaar? Hiermee borgt u de discrete afvoer van het afval en bent u verzekerd van een schone box.	Dit is een correcte aanname.
20	Inhoud	Prijzenblad - Sanitaire voorzieningen	Er is geen service frequentie voor de hygiëneboxen opgegeven. Voor de van de vergelijkbaarheid van inschrijvingen is het van belang dat inschrijvers uitgaan van dezelfde uitgangspunten. We verzoeken u voor te schrijven dat alle partijen dienen te calculeren met een wisseling van 1 x per 4 weken. Gaat u hiermee akkoord?	Dit is akkoord.
21	Inhoud	5.4 tijdstippen van schoonmaakwerkzaamheden	Neemt inschrijver correct aan dat dit enkel ziet op de schoonmaakwerkzaamheden en dat (bijvoorbeeld) wisseling van de hygiëneboxen wel plaats kan vinden?	Dit is een correcte aanname.
22	Inhoud	Prijzenblad - sanitaire voorzieningen	Inschrijver dient een all-in prijs per week op te geven, echter is het (historisch) verbruik niet gespecificeerd. Kunt u het verbruik opgeven waarvan inschrijver dient uit te gaan? Zo niet, staat u toe dat inschrijvers in de kolom "opmerkingen" het verbruik noteert waarop de aanbidding is gebaseerd?	Het is akkoord om in de kolom 'Opmerkingen' te noteren waarop de aanbidding is gebaseerd, waarbij aangetekend dat het verbruik gebaseerd is op de beschreven uitgangspunten bij vraag 15 en 17.
23	Juridisch	Paragraaf 11.1 - beschrijving van de dienstverlening	Er zijn een beperkt aantal onderaannemers beschikbaar voor de specialistische dienstverlening. Neemt inschrijver correct aan dat het is toegestaan voor onderaannemers om met meerdere hoofdaannemers in te schrijven? Zo niet, kunt u dit nader toelichten?	Dit is een correcte aanname.

			Eis 25, PvE: "Opdrachtnemer voert drie (3) maal per jaar een onafhankelijke meting uit middels de VSR-systematiek. Dit dient in overleg met Opdrachtgever door een onafhankelijk bureau te worden uitgevoerd. Uitvoering van deze meting is voor rekening van de Opdrachtnemer. De resultaten van de onafhankelijke en interne metingen zullen besproken worden in de periodieke besprekingen." Betekent dit dat er 76 x 3 = 228 VSR metingen op jaarbasis plaatsvinden, of vindt deze steekproefsgewijs plaats over het aantal gebouwen? Indien het steekproefsgewijs is, aan welke sample grootte dient de inschrijver dan rekening mee te houden?	Steekproefsgewijs vinden 15 metingen per keer plaats in kantoren en in vaste en mobiele screeningseenheden, verdeeld over het gehele land.
24	Inhoud	VSR-meting		
25	Proces	Beoordelingscommissie	Uit welke personen/functies bestaat de beoordelingscommissie?	Aanbestedende dienst heeft een vakkundig team samengesteld met interne en externe functionarissen die kennis en expertise, affiniteit, en in hun functie verantwoordelijk zijn voor schoonmaak. Dit zijn o.a. facilitair coordinateurs, regiomanagers, contractmanager, projectleider en een externe schoonmaak expert.
26	Inhoud	Overzicht standplaatsen	Bijlage 7, Overzicht standplaatsen: Onder het tabblad 'Noord' staat 'SE09 Groningen vaste unit/opleiding'. Ondanks dat het een vaste screeningseenheid betreft, lijkt deze wel te verplaatsen. Kunt u dit verduidelijken?	Deze eenheid verplaatst niet. De genoemde informatie daaronder had niet vermeld moeten worden.
27	Uitvoering	(Digitaal) logboek	Eis 19, PvE: "Opdrachtnemer zal werken met een logboek per schoon te maken locatie, waarin de dagelijkse bijzonderheden over en weer worden genoteerd. Desbetreffende schoonma(a)k(st)er zet elke werkdag een paraaf zijnde bewijs dat de schoonma(a)k(st)er is geweest en het logboek heeft gelezen. Wanneer het logboek vernieuwd dient te worden, levert opdrachtnemer tijdig een nieuw, blanco exemplaar. Onder logboek wordt verstaan: een boekwerk met kalenderindeling, waarbij per dag voldoende ruimte is om opmerkingen te kunnen plaatsen." Kan dit ook een digitaal logboek zijn?	Dit is niet akkoord.
28	Uitvoering	Klachten	Eis 10, PvE: "Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat omwonenden geen last ondervinden van de werkzaamheden." Is er in de huidige situatie sprake van klachten van omwonenden over de schoonmaakwerkzaamheden? Zo ja, kunt u hier een voorbeeld van geven?	Nee hier is geen sprake van maar dit willen we vooral zo houden, vandaar deze vermelding in de eisen.
29	Uitvoering	Verhuizing SE	Eis 16, PvE: "In het geval een mobiele screeningseenheid verhuist op een schoonmaakwerkdag, vindt de schoonmaak plaats voor aanvang van de eerstvolgende screeningsdag." Wanneer informeert u opdrachtgever over het verhuizen van een mobiele screeningseenheid in het geval dat dit plaatsvindt op een schoonmaakwerkdag?	Elke 3 weken wordt er een planning verstuurd naar de schoonmaakpartij. Hier kunt u zien of de verhuizing op een schoonmaakwerkdag valt.
30	Inhoud	Gunningscriterium 1	15.1, Beschrijvend Document: Subvraag 5 luidt: "Bevolkingsonderzoek Nederland als gemaakte afspraken niet kunnen worden nagekomen." Kunt u dit verduidelijken?	Dit is niet juist, er had moeten staan: "Hoe informeert u Bevolkingsonderzoek Nederland als gemaakte afspraken niet kunnen worden nagekomen?"
31	Uitvoering	Planning SE	15.1, Beschrijvend Document: In gunningscriterium 1 beschrijft u dat u elke 3 weken de exacte locaties van de mobiele screeningseenheden voor de daaropvolgende 3 weken deelt met de schoonmaakpartij. Volgens paragraaf 4.3 ontvangt de schoonmaakpartij elke 6 weken de meest recente planning. Kunt u dit verduidelijken?	Elke 3 weken wordt er een planning verstuurd naar de schoonmaakpartij.
32	Juridisch	Voorwaarden	Artikel 26.1 sub a: opdrachtnemer beschikt niet over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Uiteraard beschikt opdrachtnemer wel over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Is opdrachtgever bereid de eis van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering te laten vallen? Ter toelichting: een beroepsaansprakelijkheidsverzekering is niet passend bij de situatie en past niet bij de aard van de werkzaamheden en is daardoor geen gangbare verzekering in de schoonmaakbranche. Immers de risico's die worden gedekt door een beroepsaansprakelijkheidsverzekering spelen niet in deze situatie. Een beroepsaansprakelijkheidsverzekering is immers een verzekering die wordt afgesloten door adviserende beroepsgroepen zoals advocaten, notarissen en medici.	Opdrachtgever gaat hiermee akkoord. Aanbestedende dienst laat de eis voor beroepsaansprakelijkheid vervallen. Hier had alleen bedrijfsaansprakelijkheid moeten staan.
33	Juridisch	Voorwaarden	Artikel 22.6: is opdrachtgever bereid overeen te komen, dat zij bij opzegging een opzegtermijn respecteert die aansluit bij het bepaalde in de Code Verantwoordelijk Marktgedrag in de schoonmaak- en glazenwasserbranche en die (indien er sprake is van contractswisseling) opdrachtnemer in staat stelt haar verplichtingen uit artikel 38 CAO na te komen? En is opdrachtgever eveneens bereid overeen te komen dat ook opdrachtnemer een opzegmogelijkheid toekomt?	Opdrachtgever is bereid een opzegtermijn overeen te komen die aansluit bij het bepaalde in de Code Verantwoordelijk Marktgedrag, waardoor het voor opdrachtnemer mogelijk wordt (gemaakt) haar verplichtingen uit artikel 38 CAO overeen te komen. Opdrachtgever is niet bereid overeen te komen dat ook opdrachtnemer een opzegmogelijkheid toekomt.
34	Juridisch	Voorwaarden	Artikel 22.4: is opdrachtgever bereid overeen te komen, dat dit artikel toepassing mist, indien de fusie, splitsing of overdracht geheel intraconcern plaatsvindt?	Opdrachtgever gaat hiermee akkoord.
35	Juridisch	Voorwaarden	Artikel 22.4: is opdrachtgever bereid overeen te komen, dat ook opdrachtnemer de overeenkomst (op dezelfde wijze met inachtneming van dezelfde termijnen als opdrachtgever voor haarzelf heeft bedongen) tussentijds mag ontbinden op de gronden zoals vermeld in artikel 22.4 van de ARVODI-2018 (als deze zich aan zijde van opdrachtgever voordoen)?	Opdrachtgever gaat hier niet mee akkoord.
36	Juridisch	Voorwaarden	Artikel 22.3: is opdrachtgever bereid door vakorganisaties georganiseerde stakingen onder het overmachtbegrip te scharen?	Dat is wat opdrachtgever betreft akkoord.
37	Juridisch	Voorwaarden	Artikel 21.3: de beperkingen van de aansprakelijkheid komen te vervallen in geval van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel, kan opdrachtgever motiveren waarom de overeengekomen beperkingen dan niet gelden?	In een situatie alsdaar bedoeld is er sprake van een dusdanige (ernstige) situatie die Opdrachtgever noopt de (mate van) aansprakelijkheid vast te stellen en daar vervolgens naar te handelen.
38	Juridisch	Voorwaarden	Artikel 15.2: opdrachtnemer is gerechtigd te vorderen dat er VOG's worden overlegd van de werkzame medewerkers. Opdrachtnemer gaat zorgvuldig om met de persoonsgegevens van haar medewerkers. Daarom geeft zij de voorkeur aan het ter inzage leggen van de VOG's (zodoende worden er zo min mogelijk gegevens verstrekt en verwerkt). Gaat opdrachtgever ermee akkoord dat VOG's enkel ter inzage worden gegeven?	Opdrachtgever gaat niet akkoord met uw voorstel.
39	Juridisch	Voorwaarden	Artikel 8.1: is opdrachtgever bereid overeen te komen, dat onder 'derden' en/of 'onderaannemers' niet worden verstaan rechtspersonen die dochtermaatschappijen van opdrachtnemer zijn (in de zin van artikel 2:24a Burgerlijk Wetboek), zodat opdrachtnemer de overeengekomen werkzaamheden vrijelijk aan deze dochtermaatschappijen kan overdragen?	Opdrachtgever stemt hiermee in, mits de entiteit binnen het concern van opdrachtnemer waaraan de werkzaamheden (deels) worden overgedragen, tevens voldoet aan de in de aanbestedingsprocedure gestelde eisen.

40	Juridisch	Voorwaarden	Artikel 6.2: is opdrachtgever bereid te aanvaarden dat zij – behoudens calamiteiten – haar bezwaren tegen een werknemer van opdrachtnemer schriftelijk (mag per e-mail) aan opdrachtnemer dient te melden, waarna opdrachtnemer in overleg met opdrachtgever bepaalt, of de werknemer dient te worden vervangen?	Dat is wat opdrachtgever betreft akkoord.
41	Contract	Overeenkomst	Artikel 3.5: betalingen vinden tot 80% van het totaalbedrag maandelijks plaats. Het restant wordt voldaan na acceptatie. Wat houdt een acceptatie in en hoe snel na verrichten dienstverlening vindt acceptatie plaats?	Aanbestedende dienst zal artikel 3.5 verwijderen.
42	Contract	Overeenkomst	Artikel 3.4: conform de overeenkomst staan de tarieven vast, omdat de overeenkomst voor langere tijd wordt aangegaan is het niet wenselijk om een indexeringsoptie in de overeenkomst op te nemen. Is opdrachtgever bereid een indexeringsmogelijkheid overeen te komen?	Zeker. Zie het antwoord op vraag 9.
43	Inhoud	Bijlage 10	In bijlage 10 wordt voor de SE locaties aangegeven dat vloeronderhoud schrobben/conserveren) 3x per jaar wordt uitgevoerd, in het PvE wordt bij Eis 9 gesproken over 2x per jaar. Kunt u aangeven welke frequentie klopt?	De frequentie van 2x per jaar kan worden aangehouden.
44	Inhoud	Bijlage 3	Beschrijvend document bijlage 3: De SE nummers in bijlage 3 komen niet overeen met de nummers in het calculatiebestand (tabblad overzicht locaties, kolom B) Omdat het hier gaat om verschillende type's (A en B) en verschillende frequenties (3w en 2w) kunt u aangeven welke leidend is?	Bijlage 8 Calculatiesheet is hierin leidend. Bijlage 3 is op dit moment niet aangepast aan bijlage 8.
45	Inhoud	AQL	In de ruimtegegevens in bijlage 8 staan enkele medische ruimten op AQL 3%. Klopt het dat dit AQL 4% dient te zijn?	Dit moet inderdaad AQL 4% zijn.
46	Inhoud	Bijlage 8	Op het prijzenblad bijlage 8, 'Tarieven' cel c56 wordt verwezen naar het tabblad vloeronderhoud. Klopt het dat deze ontbreekt?	Dat klopt. Bij deze Nota van Inlichtingen is een herziene bijlage 8 Calculatiesheet toegevoegd. Deze sheet is niet van toepassing.
47	Inhoud	Bijlage 10	Bijlage 10: Werkzaamheden buitenzijde mobiele screeningsheden: Waar dient inschrijver deze kosten op te geven?	Bij deze Nota van Inlichtingen is een herziene bijlage 8 Calculatiesheet toegevoegd.
48	Proces	Kerncompetentie	Kerncompetentie: u schrijft: Ervaring met uitvoeren van een soortgelijke opdracht waarin sprake is van een landelijke dekking, 60% van soortgelijke omvang. Welke omvang bedoelt u?	Aanbestedende dienst bedoelt hiermee 60% van de waarde van deze opdracht.
49	Inhoud	Eis 60	Eis 60. Wij voorzien een uitdaging bij het behalen van de 5% SROI. SROI kandidaten zijn schaars en daarnaast is de uitvoering van de schoonmaak van de screeningseenheden geen geschikte plek voor het creëren van stageplaatsen of voor inzet van medewerkers afkomstig van een leerwerkbedrijf. Door de kleine locaties en de geëiste werktijden. Is opdrachtgever bereid de eis aan te passen naar 5% van de loonsom van de kantoorlocaties.	Dit is akkoord, BVO NL vraagt opdrachtnemer om mee te denken op welke manier de inzet verhoogd kan worden.
50	Inhoud	Technische kwaliteit	Eis 32. Wat verstaat u in deze eis onder de technische kwaliteit? Is dat een ander onderzoek dan in eis 25 t/m 31 staat omschreven.	Nee, dit is hetzelfde onderzoek.
51	Inhoud	Gunningscriteria 2	Gunningscriteria 2: U schrijft "Management en organisatie: Om een kwalitatief hoogwaardige schoonmaakdienstverlening te kunnen bieden is een strakke organisatie en heldere communicatie noodzakelijk. De toegevoegde waarde van de verschillende lagen en rollen binnen de schoonmaakorganisatie moet voor Bevolkingsonderzoek Nederland transparant zijn. Bevindingen uit monitoractiviteiten dienen actief deel uit te maken van verbeteracties, kenniscreatie dient geborgd te zijn." Het is voor ons onvoldoende duidelijk wat u voor dit onderdeel als onderwerp/KPI wilt terug zien. Kunt u dit verduidelijken?	Wij verwachten van onze schoonmaakpartner dat de kwaliteit van dienstverlening pro actief wordt gemonitord en dat hierop gestuurd wordt om te voorkomen dat er klachten komen. We zien dat de communicatie tussen inschrijver en BVO daarbij een belangrijk factor is. Wij vragen u daarom aan te geven wie er betrokken zijn bij het managen van de prestaties op de werkvloer, bij zowel de inschrijver als BVO NL. We zien graag dat de rollen en verantwoordelijkheden per stakeholder worden uitgewerkt en dat wordt aangegeven op welke wijze er gecommuniceerd wordt teneinde continue procesverbetering en klanttevredenheid te realiseren. We beoordelen graag een plan van de inschrijvers hoe dit geborgd wordt.
52	Inhoud	Eis 13	Eis 13. Kunt u aangeven hoe vaak er gemiddeld een avond screening plaatsvindt?	Avondopenstelling komen met enige regelmaat voor en de frequentie van avondopenstelling verschilt per regio en per periode (o.a. afhankelijk per standplaats en seizoen). Gedurende de transitie zullen werkwijzen worden geharmoniseerd en avondopenstelling mogelijk meer integraal worden ingevuld. Gemiddeld gaan we uit van een avondopenstelling van 1 x per maand per unit.
53	Proces	Beoordelingsteam	Kunt u aangeven welke functionarissen onderdeel uit maken van het beoordelingsteam?	Aanbestedende dienst heeft een vakkundig team samengesteld met interne en externe functionarissen die kennis en expertise, affiniteit, en in hun functie verantwoordelijk zijn voor schoonmaak. Dit zijn facilitair coördinatoren, regiomanagers, contractmanager, projectleider en een externe schoonmaak expert.
54	Inhoud	VSR	Eis 25. Kunt u aangeven hoeveel VSR controles u per jaar wenst te laten uitvoeren op de diverse type locaties (kantoren en vaste/mobiele screeningseenheden). Geldt voor alle locaties een meetfrequentie van 3x per jaar?	Zie het antwoord op vraag 24.
55	Inhoud	VSR	Eis 25. Dient opdrachtnemer de kosten voor de externe VSR controles op te nemen in de aanbidding? Zo ja, hoe dienen deze kosten verwerkt te worden?	Zie het antwoord op vraag 24. Kosten kunnen in de opbouw van het uurtarief opgenomen worden onder C. Indirecte kosten.
56	Inhoud	Overname personeel	Overname gegevens zijn niet toegevoegd aan de aanbestedingsdocumenten. Kunt u deze gegevens beschikbaar stellen?	Aanbestedende dienst zal deze gegevens opvragen bij de huidige leveranciers. Aangezien we veel leveranciers hebben neemt dit de nodige tijd in beslag. We zullen er alles aan doen om deze gegevens uiterlijk bij de volgende Nota van Inlichtingen beschikbaar te stellen. De gegevens zullen uiteraard geanonimiseerd worden gedeeld.
57	Inhoud	Planning	Planning; u geeft aan dat de planning tot 3 weken van te voren kan wijzigen. Kunt u aangeven of het hier om grote wijzigingen gaat (gaat de units naar een andere plaats) of gaat het om details (wijzigingen in straat/wijk)?	In grote steden gaat het om wijzigingen in wijken, bij kleinere plaatsen gaat het om verplaatsingen naar een ander dorp of stad binnen diezelfde gemeente.
58	Inhoud	Voorbrief	Is het toegestaan een voorbrief toe te voegen aan de aanbidding?	Dit is toegestaan.
59	Inhoud	Gunningscriteria 4	Gunningscriteria 4. De vraag over klanttevredenheid. Wij denken dat deze vraag een KPI kan zijn. Wenst u dat we dit in zowel gunningscriteria 4 en 2 uitwerken?	Eénmalig uitwerken is voldoende, waarbij duidelijke verwijzing in één van de gunningscriteria naar de uitgewerkte onderwerpen in het andere gunningscriterium is opgenomen. U kunt dit in gunningscriteria 2 uitwerken.
60	Inhoud	Communicatie	Communicatie: kunt u aangeven hoeveel facilitair verantwoordelijk er zijn en hoe zij over het land zijn verdeeld?	Bevolkingsonderzoek Nederland is op dit moment verdeeld in 5 regio's. Per regio zal er minimaal één facilitair verantwoordelijke zijn.
61	Inhoud	Gunningscriteria 1	Gunningscriteria 1: Hoe er wordt gehandeld als verstoringen in het proces binnen 24 uur moeten worden opgelost. Welke verstoringen in welk proces bedoelt u hier?	Hier worden klachten, opmerkingen en/ of afwijkingen in afspraken in de uitvoering van het schoonmaakwerk bedoeld.
62	Inhoud	Gunningscriteria 1	Gunningscriteria 1: welke risico's wilt u hier terug lezen? Risico's binnen of buiten de invloedssfeer van inschrijver?	BVO NL wenst hier alleen risico's buiten de invloedssfeer van opdrachtnemer terug te lezen. Risico's (met beheersmaatregelen) binnen de invloedssfeer van de opdrachtnemer worden geacht in de bedrijfsvoering te zijn verankerd.
63	Inhoud	Gunningscriteria 1	Gunningscriteria 1: wat bedoelt u met: Bevolkingsonderzoek Nederland als gemaakte afspraken niet kunnen worden nagekomen?	Zie het antwoord op vraag 30.

64	Inhoud	Afval	Op de kantoorlocaties doen we de aanname dat hier afvalcontainers aanwezig zijn voor de afvoer van afval. Hoe is dit geregeld bij de mobiele screeningseenheden oftewel waar dient dit afval afgevoerd te worden?	Zie Eis 7 in bijlage 5.
65	Inhoud	Planning	Op pagina 10 van het beschrijvend document schrijft u dat we elke 6 weken een recente planning ontvangen. Op pagina 41 schrijft u dat we elke 3 weken de exacte locaties krijgen doorgestuurd. Wat is hier het verschil in de informatie die we aangeleverd krijgen?	Zie antwoord vraag 31.
66	Inhoud	Planning	Kunnen we ervan uit kunnen gaan dat inschrijver bij aanvang van het contract en ieder jaar een jaaroverzicht ontvangt zoals bijgevoegd in bijlage 7 en deze al basis kunnen gebruiken voor onze planning?	Ja, hier kunt u vanuit gaan.
67	Inhoud	Bijlage 7	In bijlage 7 – standplaatsen zien we alleen de planning voor Noord. Kunt u ook voor de andere regio's de planning beschikbaar stellen?	Er is een overzicht beschikbaar gesteld voor alle regio's. Zie daarvoor de meerdere tabbladen in het excel bestand.