

1° Nota van Inlichtingen

Voor u ligt de 1° Nota van Inlichtingen behorend bij de offerteaanvraag Inzamelen van duo-containers en het chippen, stickeren en uitzetten van nieuwe mini-containers, inclusief bijbehorende diensten gemeente Almere, met ons kenmerk IA2022.07.06.

De inhoud van deze Nota van Inlichtingen wordt geacht deel uit te maken van de aanbestedingsstukken en daarmee van het overeen te komen contract. Bovendien staan bij verzending van deze Nota van Inlichtingen in beginsel alle eisen vast en kunnen niet meer worden gewijzigd.

Deze Nota van Inlichtingen is samengesteld uit de schriftelijke vragen die wij via TenderNed hebben ontvangen. De vragen zijn letterlijk (voor zover mogelijk) en geanonimiseerd overgenomen in deze Nota, zoals de houder(s) van de offerteaanvraag de vragen hebben gesteld. De gemeente Almere heeft de vragen en de antwoorden in deze Nota verwerkt.

De gemeente Almere zal de gestelde vragen die na het uitkomen van deze 1° Nota binnenkomen, beoordelen op inhoud en importantie. Indien het mogelijk is en naar het oordeel van de gemeente noodzakelijk, zullen de vragen alsnog beantwoord worden middels een tweede Nota van Inlichtingen.

Deze geanonimiseerde Nota van Inlichtingen is d.d. **30 september 2022** gepubliceerd op TenderNed.

NB Nieuw Prijzenblad

In paragraaf 3.1 van de Leidraad (Huidige situatie) is uitgelegd dat de inzameling met behulp van duo-containers wordt gestaakt omdat de inzamelvoertuigen hun technische levensduur hebben bereikt en niet worden vervangen. De inzamelvoertuigen voor duo-containers zijn door de twee opslagcompartimenten uniek en niet vervangbaar door reguliere voertuigen voor minicontainers.

Kort na publicatie van deze opdracht is één van de inzamelvoertuigen onherstelbaar beschadigd geraakt. Dit heeft geleid tot de situatie dat bij ca 12.500 adressen op korte termijn duo-containers worden ingenomen en twee minicontainers worden verstrekt. Dit is een voor Opdrachtgever onvoorziene situatie maar is noodzakelijk om bij deze huishoudens de afvalinzameling te kunnen blijven uitvoeren.

Voor de opdracht zelf betekent dit dat er niet ca 60.000 huishoudens zijn waar een duo-container moet worden ingenomen, maar ca 47.500. Met de huidige inzichten worden bij alle 47.500 adressen twee mini-containers verstrekt, waardoor dit aantal in de opdrachtbeschrijving stijgt van 60.000 naar 95.000 stuks. Deze wijziging heeft geen consequenties voor de maximale waarde van de opdracht.

Het prijzenblad is op basis van de nieuwe inzichten aangepast. Een nieuw prijzenblad wordt tegelijkertijd met deze beantwoording gepubliceerd en heeft de volgende toevoeging in de bestandsnaam: "(Na Nvl)". Dit nieuwe prijzenblad dient de Inschrijver te gebruiken voor zijn inschrijving. Wij wijzen erop dat de aantallen op het inschrijfbld fictief zijn en dat daaraan geen rechten kunnen worden ontleend.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Inhoud	Offerte-aanvraag - paragraaf 2.3	U geeft hier aan dat alleen de documenten geüpload onder de tab "Overige documenten" zullen worden beoordeeld. Hoe moeten we dat precies zien, aangezien er onder de tab "Eisen" wordt gevraagd om het UEA en onder de tab "Gunningscriteria" worden het Prijzenblad en het Kwaliteitsdeel gevraagd. Ondanks hetgeen u schrijft in de leidraad, nemen wij toch aan dat deze documenten onder de betreffende tabs dienen te worden geüpload?	U bent vrij om alle bijlagen te uploaden onder 'overige documenten', dit om dubbele documenten te voorkomen wanneer deze zowel bij 'overige documenten' als onder de tabbladen waar deze gevraagd worden geüpload worden. Documenten die geüpload worden onder de tabbladen waar deze gevraagd worden zullen wel meegenomen worden in de beoordeling.
2	Inhoud	Vragen	Na het innemen van de duobak komt de PBD+ in de plaats (restcontainer). Komt er voor het GFT gedeelte uit de duocontainer geen alternatief voor de burger?	Op basis van nieuwe inzichten is de kans aannemelijk dat Opdrachtgever op de meeste adressen vraagt om 1 duo-container in te nemen en twee mini-containers uit te zetten. Dit zijn 1 240 liter restafval- en 1 240 liter gft-container. Zie ook de mededelingen van de aanbestedende dienst bovenaan deze Nota van Inlichtingen.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
3	Inhoud	Vragen	Krijgt de burger hier in de communicatie de optie voor om te kiezen?	Nee. De gemeente bepaalt welke containers worden verstrekt. Dit komt voort uit uniform gemeentelijk beleid. Inwoners van de gemeente hebben geen keuze tussen soorten of aantallen containers en dit hoeft dus ook niet in de communicatie te worden opgenomen.
4	Uitvoering	Vragen	Callcenter dient bereikbaar te zijn van 8.00 tot 21.00 uur. Dit zal leiden tot een aanzienlijk kostenniveau. Kunt u accepteren dat het callcenter telefonisch bereikbaar is tot 17 uur?	Akkoord. De eerste zin in eis 2.6 in het Programma van Eisen (PvE) wordt gewijzigd naar: Het callcenter van Opdrachtnemer is telefonisch bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 8:00 en 17:00.
5	Uitvoering	Vragen	Er wordt gesproken over de beschikbaarheid van werkterreinen. Stelt de gemeente deze te allen tijden beschikbaar?	Tijdens de looptijd van de overeenkomst stelt de gemeente een of meerdere opslagterreinen beschikbaar. In eis 4.5 van het PvE staat dat Opdrachtnemer tijdens de looptijd van de overeenkomst toegang krijgt tot het terrein (of terreinen) via sleutels of RFID-passen. Op momenten dat geen inzet van opdrachtnemer wordt gevraagd op de uitvoering van de opdracht zal er geen toegang zijn voor Opdrachtnemer tot deze terreinen van Opdrachtgever.
6	Uitvoering	Vragen	U stelt dat ieder stapel duocontainers van 7 stuks bovenin voorzien moet worden van de tussenschotten. Mogen de tussenschotten niet separaat verzameld worden om vervolgens afgevoerd te worden?	Ja. De tussenschotten mogen ook op pallets worden opgestapeld. Alle pallets moeten door Opdrachtnemer t.b.v. van opslag en het verdere transport worden gezeurd door middel van banden en/of krimpfolie. De pallets en het verpakkingsmateriaal worden door

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
				Opdrachtnemer geleverd. Dit zit in de inschrijfprijs inbegrepen.
7	Uitvoering	Vragen	Almere draagt zelf zorg voor de afvoer van de oude containers. Gaat dit op regelmatige basis of aan het einde van het project?	Gelet op de grote aantallen duo-containers zullen regelmatig trailervrachten zijn waarmee duo-containers worden afgevoerd.
8	Uitvoering	Vragen	De duocontainers dienen 2 dag na lediging ingenomen te worden. Er kunnen situaties voorkomen dat dit logistiek lastig kan zijn. Kan de termijn van innemen dan aangepast worden?	Momenteel is in het PvE in eis 5.13 opgenomen dat de duo-container uiterlijk op de eerste werkdag na lediging moet worden ingenomen. Deze eis zal worden verruimd waarbij de duo-container uiterlijk de derde werkdag na lediging zal moeten worden ingenomen. Voor de volledigheid geldt voor de nieuwe mini-container(s) dat deze uiterlijk twee werkdagen vóór het innemen van de duo-containers zijn verstrekt (eis 5.11 in het PvE). Opdrachtgever is zich ervan bewust dat dit kan leiden tot de aanwezigheid van meer resterend afval in de duo-containers. De consequenties die hieruit voortkomen (bijvoorbeeld meer tijdbesteding aan het ontdoen van losliggend vuil in de duo-container(eis 5.9 in het PvE)) zijn voor Opdrachtnemer.
9	Uitvoering	Vragen	Worden de chips in bulk aangeleverd?	Elke chip wordt in een individueel zakje aangeleverd met in elk zakje het bijbehorend etiket.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
10	Inhoud	Inventaris	Wat gaan de burgers moeten doen met hun GFT-afval wanneer de oude duocontainers ingenomen zijn?	Het gft wordt nu ingezameld in de duo-containers. Als de duo-containers zijn ingenomen dat wordt het gft-afval in de daarvoor verstrekte mini-container ingezameld.
11	Inhoud	Inventaris	Er zijn 40.000 adressen waarbij we een duocontainer RST/GFT innemen en een nieuwe container RST/PBD gaan uitzetten. Daarnaast zijn er nog 20.000 adressen die een tweede container zouden krijgen. Is dit een tweede RST/PBD-container? Of gaat dit over containers voor een andere afvalfractie? Is deze tweede container verplicht voor de burgers? In het totaal spreken we dus van +/- 60.000 duocontainers innemen en 80.000 uitzetten (40.000 + 2 x 20.000). Correct?	Wij wijzen erop dat de aantallen die worden genoemd op de inschrijfstaat fictief zijn en bedoeld zijn om bij inschrijving een gelijk speelveld te creëren. Uit nieuwe inzichten is gebleken dat de kans op dit moment aannemelijk is dat bij de meeste adressen 2 mini-containers worden geleverd. Deze tweede container zal dienen voor GFT afval en is verplicht voor de burger. De mogelijkheid blijft echter bestaan dat binnen de looptijd van de overeenkomst er adressen zijn waar 1 mini-container wordt verstrekt. Ook voor deze situatie wil de gemeente een prijsopgave ontvangen. Voor de juiste aantallen zie de mededelingen van de aanbestedende dienst bovenaan deze Nota van Inlichtingen.
12	Inhoud	Programma van eisen 5.14.c	Wat zal het formaat worden van deze optionele sticker? Zal dit minder dan A4 groot zijn?	De afmetingen van de optionele sticker zijn nog niet bekend maar zullen minder groot zijn dan A5-formaat.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
13	Inhoud	Programma van eisen 4.4	Hebben de uit te zetten containers allemaal hetzelfde volume (bijv. 240L)? Of gaan er verschillende volumes moeten uitgezet worden (bijv. 40L, 140L en 240L)?	Ja. De nieuwe minicontainers hebben allemaal hetzelfde volume: 240 liter.
14	Inhoud	Programma van eisen 4.6.d	In programma van eisen 4.6.d vraagt u een fractiesticker met breuklijn. Mogen wij vragen waarom er een breuklijn moet voorzien worden voor deze sticker? Uit ervaring weten we dat een fractiesticker niet zo gauw wordt afgetrokken zodoende is er geen toegevoegde waarde om deze uit te rusten met een breuklijn.	Wat u beschrijft noemen wij een brokkelsticker (zoals gevraagd in eis 4.7 van het PvE voor de adressticker). Met een breuklijn bedoelen wij een in twee gelijke delen afpelbare achterzijde van de sticker. De fractiesticker hoeft inderdaad geen brokkelsticker te zijn.
15	Inhoud	Programma van eisen 2.14	In programma van eisen 2.14 schrijft u dat er na instemming met de opdrachtgever toegestaan is om de twee communicatiemomenten te combineren. Voor alle duidelijkheid: wij dienen in de prijszetting twee mailings te voorzien die apart gaan bedeed worden? Klopt dit? Gezien de hoeveelheid informatie raden wij echter aan om deze twee mailings apart te houden zodat het voor de burger duidelijk is wat de eindelijke boodschap is. Bij teveel informatie wordt het eindelijke doel niet bereikt.	In eis 2.14 in het PvE wordt de mogelijkheid opgehouden dat beide brieven worden gecombineerd, maar dat is enkel met instemming van de Opdrachtgever. Opdrachtgever deelt de gedachte dat veel informatie in één brief wellicht het doel niet altijd bereikt, waardoor het uitgangspunt het versturen van twee brieven met informatie (zoals beschreven in eisen 2.11 en 2.13 PvE) is.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
16	Inhoud	Programma van eisen 2.6	In programma van eisen 2.6 schrijft u dat het callcenter tussen 8u en 21u moet bereikbaar zijn. Houdt dit in dat er tussen deze uren een of meerdere telefonistes de inkomende calls moeten beantwoorden of volstaat het dat er een bezetting is tussen 8u en 18u en nadien een boodschap kan weergegeven worden via een bandje? Via de telefooncentrale kunnen we dan zien welke oproepen we gemist hebben en deze kunnen dan de volgende werkdag terug gecontacteerd worden. Graag verduidelijken wat u verstaat onder "bereikbaar".	Zie de beantwoording van vraag 4. Een automatische boodschap die na 17:00 wordt afgespeeld ter verduidelijking van de tijden waarop het Call Center kan worden bereikt is toegestaan. Het terugbellen van gemiste oproepen zien wij als toepasselijke service maar is niet vereist. Bereikbaar betekent dat de telefoon wordt opgenomen door een medewerker en de vraagsteller in het telefoongesprek wordt tewoord gestaan.
17	Inhoud	Programma van eisen 2.3 & 2.4	Hier beschrijft u zeer beknopt de website. Zou het mogelijk zijn om de website nader toe te lichten? Er zijn tal van mogelijkheden en dus ook grote verschillen in de kostprijs ervan. Verwacht u een website met enkele tekstuele pagina's waarvan de tekst af en toe moet aangepast worden tussen jan/23 en dec/24? Of verwacht u eerder dat de burgers via een login toegang hebben tot hun gepersonaliseerde pagina en dan kunnen nagaan wanneer welke actie wordt voorzien en dit ook kunnen opvolgen? Eventueel ook de mogelijkheid hebben om vragen te stellen of een klacht in te dienen, ...?	Voor het maken en beheren van de website in relatie tot deze opdracht vragen wij de ervaring en expertise uit de markt. De website is bedoeld om de burgers te informeren . De gemeente verwacht hierbij niet dat de opdrachtnemer zorg voor een gepersonaliseerde pagina en login voor de burgers. De wijze waarop vragen en klachten schriftelijk kunnen worden gesteld staat in eisen 2.5 en 2.6 PvE.