

Aanbestedende dienst:	Ichthus college
Aanbesteding:	Schoonmaak
Betreft:	Nota van inlichtingen 1
Datum:	19-10-2023

Nummer	Sectie / Pagina	Vraag	Antwoord
1	Bijlage 7A / Sanitaire supplies	Staat opdrachtgever er voor open, met het oog op duurzaamheid en geen onnodige verspilling van materiaal en grondstoffen, dat (een deel van) de huidige dispensers blijven hangen in de nieuwe overeenkomst? Uiteraard wordt er bij de start van de nieuwe overeenkomst wel eerst een technische controle uitgevoerd om te bepalen of er dispensers vervangen dienen te worden. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u toelichten waarom niet?	Dat is akkoord, de motivatie wordt herkent, mits er geen defecten zijn, het is aan de inschrijver om met de leverancier van de huidige dispensers hiervoor afspraken te maken. De Aanbestedende dienst merkt daarnaast ook graag op dat de dispensers tevens dienen te voldoen aan de gewenste situatie zoals omschreven in bijlage 7A en het PvE.
2	Bijlage 7A / Huidige Situatie Administratief	Opdrachtgever geeft hier aan nu een "Huurbedrag van automaten inclusief vooraf afgesproken verbruik" te hanteren. Neemt inschrijver het correct aan dat u een soortgelijke overeenkomst wenst in de nieuwe situatie? Zo niet, kunt u toelichten wat voor overeenkomst u dan wel wenst in de nieuwe situatie?	In de nieuwe situatie is het wenselijk dat de dispensers gehuurd worden en dat daarnaast het daadwerkelijke losse verbruik wordt gefactureerd.
3	Bijlage 7A / Service	Opdrachtgever geeft hier aan dat de luchtverfrissers elke 4 weken nagevuld dienen te worden en iedere twaalf weken van een nieuwe geur voorzien dienen te worden. De standaard servicefrequentie op deze dispensers is 12 weken omdat de vullingen ook zo lang meegaan. Neemt inschrijver het daarom correct aan dat wij uit kunnen gaan van een 12-wekelijkse service? Zo niet, kunt u toelichten wat u hiermee bedoelt?	Het is akkoord om elke 12 weken service(navulling en nieuwe geur) op de luchtverfrissers uit te voeren, wel wenst opdrachtgever dat de luchtverfrissers elke 4 weken gecontroleerd wordt op goede werking.
4	Bijlage 3A Prijzenblad / Sanitaire supplies	In het prijzenblad op het tabblad "sanitaire supplies" hebben inschrijvers alleen de mogelijkheid prijzen op te geven voor de supplies en niet de automaten. Neemt inschrijver het correct aan dat wij in tabel D (maand of kwartaal) prijzen op dienen te geven voor de automaten inclusief de supplies? Zo niet, kunt u toelichten waar inschrijvers de prijzen voor de automaten dienen in te vullen?	De prijzen van de dispensers/automaten dienen ook opgegeven te worden. Er is een nieuw prijzenblad toegevoegd, het oude prijzenblad komt hiermee te vervallen. Daarnaast is een nieuw overzicht van de te huren dispensers als bijlage 10 aan de aanbestedingsdocumenten toegevoegd. Het gebruik van oude prijzenblad leidt tot uitsluiting.
5	Bijlage 3A Prijzenblad / Sanitaire supplies	In het prijzenblad op het tabblad "sanitaire supplies" bij regel 9 vraagt opdrachtgever specifiek om 'Batterij geurdispenser'. De vervanging hiervan is een standaard onderdeel van onze 12-wekelijkse service en hiervoor rekenen wij geen extra kosten. Is het daarom toegestaan hier 0 prijzen in te vullen gezien de kosten hiervoor al opgenomen zijn in de prijzen in regel 7? Zo niet, kunt u verduidelijken hoe inschrijvers hiermee om dienen te gaan?	Akkoord voor enkel dit onderdeel. Verder geldt dat zoals in Deel A Beschrijvend document is opgenomen (paragraaf 5.1.4) dat het invullen van een negatieve prijs of het invullen van 0 euro niet is toegestaan.
6	Bijlage 3A tab reguliere schoonmaak	De prijs per m2 per jaar voor Flotex rekent niet door (regel 28 en 29). Wilt u dit aanpassen?	Akkoord, Prijzenblad tabblad Reguliere schoonmaak is hierop aangepast. Het prijzenblad is gewijzigd. Er is een nieuw prijzenblad toegevoegd, het oude prijzenblad komt hiermee te vervallen. Het gebruik van oude prijzenblad leidt tot uitsluiting.

7	Bijlage 3A; afroeprijzen	U vraagt een m2 prijs voor dieptereiniging van toilet en doucheruimte. Wat verstaat u onder dieptereiniging? Betreft dit een zeer grondige reiniging of denkt u hierbij ook aan het vervangen van kitranden, vervanging sifon etc.; kunt u voor de duidelijkheid een werkprogramma opgeven?	Aanbestedende dienst verstaat onder dieptereiniging het zeer grondig reinigen. Hierbij hoeven geen vaste inrichtingsonderdelen van de wanden/vloeren gehaald te worden en bijvoorbeeld ook geen kitranden en sifons vervangen te worden. Het gaat om het reinigen van muren, vloeren en voegen waarbij ook het ontkalken van potten, leidingwerk en wastafels meegenomen is. Een volledig werkprogramma zal niet worden aangeleverd, wanneer deze dienst wordt afgeroepen zal er goed overleg komen over de uit te voeren werkzaamheden.
8	Bijlage 3A; Sanitaire supplies	Begrijpen wij goed dat de opgegeven aantallen het verbruik is in de kolom C opgegeven periode (frequentie)?	Correct. Kolom C uit bijlage 3A, tabblad Sanitaire supplies gaat over de frequentie in het uitvoeren van de onderdelen uit kolom A (van bijlage 3a sanitaire supplies)
9	Bijlage 3A; Glasbewassing	Is het mogelijk om hier een meer gespecificeerde prijsopgave per gebouwdeel te (laten) doen voor: - separatie glas dubbelzijdig - gevelglas binnenzijde - gevelglas buitrenzijde - inzet hoogwerker / materieel	Akkoord, Prijzenblad tabblad Glasbewassing is hierop aangepast, het oude prijzenblad komt hiermee te vervallen, er kunnen verschillende prijzen voor drie onderdelen worden opgegeven. Er wordt geen aparte prijs voor de inzet van hoogwerker/materieel uitgevraagd, dit dient in de aangeboden prijzen te zijn verwerkt. Het gebruik van oude prijzenblad leidt tot uitsluiting.
10	Bijlage 3A; Glasbewassing	Zijn de opgegeven m2 separatieglas enkelzijdig of dubbelzijdig gemeten?	De opgegeven m2 in Kolom B, separatieglas uit Bijlage 3A tabblad Glasbewassing zijn enkelzijdig gemeten.
11	Bijlage 3A; Tab ABD	Begrijpen wij goed dat deze tab de samengevoegde gegevens zijn van de afzonderlijke tabs ABD en dat Inschrijver deze kan gebruiken voor zijn calculatie?	Dit is correct. Prijzenblad tabblad ABD bestaat uit de samengevoegde gegevens van de andere tabbladen. In principe kunnen tabbladen A, B en D los gebruikt worden om het aantal M2 per ruimte in te zien. Tab ABD hoeft dan niet perse gebruikt te worden.
12	Bijlage 3B; Klasse indeling	Het valt op de de hoofdfrequenties van de verschillende klasse indelingen onderling verschilt van 210 en 190. Betekent dit daadwerkelijk dat ruimten met klasse indeling met 190 (w.o. leslokalen) "slechts" 190 dagen per jaar schoongemaakt hoeven worden? In dezelfde klassen met een dagfrequentie van 190 is er wel sprake van 42 als week frequentie. Dit schept verwarring. Wat moet Inschrijver aanhouden als "dagelijks"?	Het betreft hier slechts klasse 5 en klasse 6, deze ruimten worden niet alle weken gebruikt. Bijvoorbeeld bid- en dankdag, dagen dat boeken ingeleverd moeten worden en dagen waarop andere activiteiten (buitenschools) plaatsvinden. De aantallen dagelijks zijn aangepast naar 200x voor dagelijks en 40x voor wekelijks. Dagelijkse werkzaamheden dienen op alle schooldagen uitgevoerd te worden, enkel voor klasse 5 en 6 zullen er een aantal dagen geen gebruik worden gemaakt van die ruimtes waardoor te niet schoongemaakt hoeven worden. De dagen waarop dit betrekking heeft worden voorafgaand aan het (school)jaar richting de opdrachtnemer gecommuniceerd.
13	Bijlage 3B; Klasse indeling	U spreekt voor gebouw C over verschillende vormen van een middagronde. Voor Klasse 7 is er sprake van een "extra verkorte middagronde", klasse 1 kent een "middagronde". Impliceert een extra verkorte middagronde eerst een normale middagronde en dan nog eens een verkorte versie? Dus totaal 2x in de middag?	Gebouwdeel C zal worden aanbesteed volgens de percelen regeling en maakt geen onderdeel uit van de huidige aanbesteding, inschrijver kan dit dus buiten beschouwing laten.
14	Bijlage 3B; Klasse indeling	Bij Klasse 1 en Klasse 7 wenst u in de vakanties 1x per week een volledige ronde (dagelijkse taak). Betekent dit concreet dat we dus gedurende 10 weken 1x per week een dagronde dienen uit te voeren voor klassen 1 en 7? Zo nee, hoe moeten we dit dan interpreteren?	Het betreft hier een uitzondering voor gebouw C, deze wordt niet in het huidige perceel aanbesteed en kan dus buiten beschouwing gelaten worden.

15	Bijlage 3B; Klasse indeling	In klasse 7 sportzalen wordt gesproken over het jaarlijks blokken en sprayen en strippen/conservieren van de vloeren. Inschrijver neemt aan dat dit niet van toepassing is voor de (pulastic) vloeren en dat hierbij (machinaal) schrobben volstaat. Is dit correct? Zo nee; wat moet het dan zijn?	Het betreft hier een uitzondering voor gebouw C, deze wordt niet in het huidige perceel aanbesteed en kan dus buiten beschouwing gelaten worden.
16	Bijlage 8	Graag ontvangen wij een ingevulde overnamelijst	Er is een nieuwe Bijlage 8 toegevoegd, de oude bijlage 8 komt te vervallen. Het gebruik van oude prijzenblad leidt tot uitsluiting.
17	Schouw	Is er sprake van avond en-of weekend schoonmaak? Zo ja; welke ruimten en hoe vaak per jaar. Wat is hiervan de impact op de gevraagde schoonmaakdienstverlening v.w.b. schoonmaakfrequentie en schoonmaak tijden?	In principe is geen sprake van avond en-of weekend schoonmaak. In het programma van eisen 1.9.1. zijn de werktijden opgenomen.
18	Bijlage 7A	Begrijpen wij goed dat nu, maar ook in de nieuwe situatie, sprake is van een contract met een leverancier van sanitaire voorzieningen als onderdeel van de (te sluiten) schoonmaakovereenkomst? M.a.w. de schoonmaakleverancier heeft een (hoofd) overeenkomst met de sanitair leverancier?	Inschrijver dient de schoonmaakdienstverlening en sanitaire ge- en verbruiksartikelen aan te bieden, het staat de inschrijver vrij met (bijvoorbeeld) onderaannemers te werken. In de huidige situatie is dat ook het geval.
19	Schouw	Kunt u de vloerbelasting / puntbelasting opgeven van de vloer bij de vides die aan de binnenzijde gewassen moet worden. Of eventueel de specificatie van de huidige gebruikte hoogwerker.	Voor bouwdeel A (2007) zijn de belastingen als volgt (volgens tekeningen VBI): 300 kg/m ² Voor bouwdeel B is dit: 250 kg/m ² , de vides zitten in bouwdeel B.
20	Schouw	U gaf aan dat er een prijs gegeven moet worden voor de schoonmaak van het kunstwerk. Waar moeten wij dit opgeven? In bijlage 3A prijzenblad is hiervoor geen ruimte.	Het schoonmaken van het kunstwerk is opgenomen in het wekelijks onderhoud van klasse 1. Er wordt geen losse prijs voor het schoonmaken van het kunstwerk uitgevraagd.
21	Schouw	In de schouw is aangegeven dat in de sportzalen jaarlijks het hoge stofwerk (plafond) uitgevoerd moet worden en tevens het verwijderen van de vastzittende ballen. Wat is de draaglast van de diverse vloeren ivm in te zetten hoogwerker / steiger.	De sportzalen vallen onder bouwdeel C. Bouwdeel C wordt niet in het huidige perceel aanbesteed en kan dus buiten beschouwing gelaten worden.
22	Schouw	Kan/mag opdrachtnemer een wasmachine plaatsen t.b.v. het wassen van doekjes en moppen ? Is er al een wasmachineaansluiting?	Ja, dat kan. In de ruimtestaat staat dit aangegeven als ruimte B1.05. Er is een aansluiting aanwezig.
23	Bijlage 4 PvE; 1.5 tijdregistratie	Het prijzenblad geeft geen weergave van gecalculeerde uren. Op welke wijze kan/zal opdrachtgever eventuele discrepantie dan vast stellen.	Dit zal in goed overleg plaatsvinden, bij aanvang van de overeenkomst worden hierover afspraken gemaakt aangezien opdrachtnemer alle medewerkers op de locatie aangeeft en de werktijden bekend zijn kan er een goede inschatting van het aantal uur gemaakt worden.
24	Bijlage 4 PvE; 1.5 tijdregistratie	Kunt u aangeven welke meerwaarde u ziet in het (eventueel) toepassen van een biometrisch registratiesysteem. Dergelijke systemen zijn niet heel gebruikelijk en bovendien prijsopdrijvend.	Het systeem hoeft niet biometrisch (het is een voorkeur, maar geen verplichting) te zijn, als het maar een duidelijk en sluitend systeem is.
25	Bijlage 4 PvE; 1.5.3	Wat is de puntbelasting rondom het gebouw v.w.b. de inzet van een hoogwerker.	De puntbelasting van het straatwerk rondom de school bedraagt 0,48kg/cm ² .
26	Bijlage 4 PvE; 1.5.4	De glasbewassing wordt uitgevoerd op het terrein van Het Ichthus. Aan welke soort(en) vergunning moet Inschrijver denken. Is dit nu ook	Aan vergunningen die eventueel nodig zijn voor het uitvoeren van de werkzaamheden, op dit moment is dat niet nodig.
27	Bijlage 4 PvE; 1.10.3	Wat wordt in dit artikel bedoeld met "overzicht status gunningscriteria"	Aanbestedende dienst bedoelt met "overzicht status gunningscriteria" de wijze waarop en of de beloftes zoals gedaan in de gunningscriteria behaald worden, zoals bijvoorbeeld de leverbetrouwbaarheid van de sanitaire middelen.

28	Bijlage 4 PvE; 1.11.2	Gezien de huidige arbeidsmarkt is 70% uitvoerend personeel met tenminste 1 jaar ervaring met schoonmaakwerk een uitdagende Eis. Uiteraard leiden wij alle (nieuwe) mensen op binnen het eerste jaar. Bent u bereid het % bij te stellen naar 50%? Zo nee, waarom niet?	Het is akkoord om te starten met 50% van het uitvoerend personeel met 1 jaar ervaring bij aanvang van de overeenkomst, echter eist opdrachtgever ook dat 12 maanden na het ingaan van de overeenkomst (dus op 1-8-2025) alsnog de eis van minimaal 70% van de inzet door uitvoerend personeel met minimaal 1 jaar ervaring wordt gehaald. Zo heeft de opdrachtnemer 12 maanden de tijd om zijn nieuwe personeel ervaring op te laten doen en alsnog aan deze eis te voldoen.
29	Bijlage 4 PvE; 1.11.3	Het verstrekken van persoonsgegevens is i.h.k.v. de AVG wetgeving niet toegestaan. Wel kan opdrachtgever op verzoek deze gegevens ten kantore van opdrachtnemer inzien danwel een geanonimiseerd overzicht ontvangen. Bent u hiermee akkoord. Zo nee; waarom niet ?	Dit is niet akkoord, de verklaring dient aan de opdrachtgever aangeleverd te worden bij aanvang van de opdracht (of bij inzet nieuwe medewerker). Op de VOG mogen wel de adresgegevens geanonimiseerd worden, de voor- en achternaam dienen wel zichtbaar te zijn zodat de identiteit vastgesteld kan worden. Het verstrekken van persoonsgegevens is toegestaan mits in het belang van uitvoering van de overeenkomst, conform de AVG.
30	Bijlage 4 PvE; 1.18	Wat is de huidige situatie m.b.t. het sluiten van gebouwen en het inschakelen van alarm.	De huidige situatie met betrekking tot het sluiten van gebouwen en het inschakelen van het alarm is als volgt: Medewerkers van school doen een brand- sluitronde en verlaten de school na afloop van een ronde. Dus bij sluitingstijd school. De achtergebleven verantwoordelijke schoonmaakmedewerker sluit de school af door de bouwdelen op het alarm te zetten. In voorkomende gevallen, bij avondactiviteiten van school, zal dit niet nodig zijn. Bij het achterblijven van schoolmedewerkers na sluitingstijd zal dit door de intern verantwoordelijke met de voorman/-vrouw van de schoonmaak worden besproken. In de huidige situatie hebben 2 a 3 medewerkers een code om het alarm te activeren, de code is niet overdraagbaar.
31	Bijlage 4 PvE; 1.21.2	Met welke frequentie zullen de VSR-KMS metingen worden uitgevoerd?	De VSR-KMS metingen zullen worden uitgevoerd met een gemiddelde frequentie van 4 keer per schooljaar.
32	Bijlage 4 PvE; 1.21.2	Kan opdrachtgever garanderen dat de VSR-KMS metingen worden uitgevoerd met een door de Vereniging Schoonmaak Research gecertificeerde software?	Dat is akkoord, opdrachtgever zal dit garanderen.
33	Bijlage 4 PvE; 1.21.3	Welk bureau zal de VSR-KMS inspecties gaan uitvoeren?	Dat is op dit moment VFM Facility Experts maar kan in de toekomst wijzigen. Zulks ter keuze van de opdrachtgever.
34	Bijlage 4 PvE; 1.21.4	Wat zijn de kosten voor een (eventuele) hermeting?	Dat is niet exact bekend, de kosten worden door de controlerende partij direct aan de opdrachtnemer gefactureerd.
35	AVSN Artikel 22.2	In de AVSN artikel 22.2 zijn de (generieke) AQL waarden gekwantificeerd. Mag inschrijver concoderen dat voor Klasse 3 een AQL van 4% geldt en voor alle overige ruimten een AQL van 7%. Zo nee, wat is dan de AQL waarde per klasse?	Dat is akkoord.

36	AVSN Artikel 22.3	Dit Artikel i.c.m. PvE 1.21.1 impliceert een (minimale) korting van 10% bij een 1e afkeur van één ruimtecategorie. Inschrijver interpreteert dit zodanig dat er dus geen herstelbaarheid bestaat en de korting direct opgelegd kan worden. Dit is zeer ongebruikelijk in de branche waarin normaliter wel een herstelbaarheid wordt geboden. Bovendien is de afkeur kennelijk van toepassing op de ruimtecategorie (klasse) en niet op het totale eindresultaat. Alles met elkaar, ons inziens, een zeer disproportionele Eis. Bent u bereid om deze Eis als volgt aan te passen: Malus technische kwaliteitsmetingen Indien bij een reguliere meting op één of meer ruimtecategorieën afkeur is wordt er een hercontrole ingepland op kosten van opdrachtnemer. Opdrachtnemer draagt zorg voor een herstelplan. Binnen 10 werkdagen vindt er een hercontrole plaats. Malus hercontrole technische kwaliteitsmetingen Indien de uitkomst van een her-controle naar aanleiding van een eerdere her-controle opnieuw met één of meerdere onvoldoendes is gewaardeerd, wordt de volgende malus op de maandfactuur toegepast: • één onvoldoende geeft een vermindering op het maandbedrag van 10%; • twee onvoldoendes geeft een vermindering op het maandbedrag van 10%; • twee onvoldoendes geeft een vermindering op het maandbedrag van	De eis wordt aangepast in de richting van het voorstel van de vraagsteller. Enkele wijziging betreft dat tussen 'van een eerdere' en 'opnieuw met één.....' is het woord her-controle aangepast naar controle. Zodat bij de eerste her-controle waarbij alsnog onvoldoendes gehaald worden de voorgestelde percentages als malus opgelegd mogen worden. Malus technische kwaliteitsmetingen Indien bij een reguliere meting op één of meer ruimtecategorieën afkeur is wordt er een hercontrole ingepland op kosten van opdrachtnemer. Opdrachtnemer draagt zorg voor een herstelplan. Binnen 10 werkdagen vindt er een hercontrole plaats. Malus hercontrole technische kwaliteitsmetingen Indien de uitkomst van een her-controle naar aanleiding van een eerdere controle opnieuw met één of meerdere onvoldoendes is gewaardeerd, wordt de volgende malus op de maandfactuur toegepast: • één onvoldoende geeft een vermindering op het maandbedrag van 10%; • twee onvoldoendes geeft een vermindering op het maandbedrag van 20%; • drie of vier onvoldoendes geeft een vermindering op het maandbedrag van 30%. De maandfactuur is de te factureren maand waarin de kwaliteitscontrole heeft plaatsgevonden. De hoogte van het malusbedrag wordt gebaseerd op de vaste maandelijks schoonmaakkosten van het gebouw.
37	AVSN Artikel 7.2	Is Artikel 7.2 van toepassing op deze Overeenkomst? M.a.w. kan Leverancier met in achtname van de gestelde opzegtermijn de Overeenkomst éénzijdig opzeggen?	Niet correct. Artikel 7.2 van AVSN is niet van toepassing op deze Overeenkomst. Leverancier kan de Overeenkomst niet éénzijdig opzeggen.
38	Overeenkomst Artikel 4.2	U past een CBS indexcijfer toe op deze Overeenkomst. Voor een gezonde bedrijfsvoering waarin 85% bestaat uit loonkosten blijkt het gehanteerde CBS indexcijfer in hoge mate onvoldoende. Bent u bereid om een indexeringsmethode toe te passen waarbij alle loongebonden kosten worden geïndexeerd volgens de CAO schoonmaak en overige kosten volgens CBS? Bijvoorbeeld: - Uurloon & loonkosten: Op basis van de vastgestelde percentages conform CAO Schoonmaak. - (In)directe kosten en overige tarieven: Op basis van CBS Dienstprijzen index 812 Reiniging, 2015=100.	Omdat de kosten niet in verschillende onderdelen(loon en materialen) gesplitst zijn zal de volgende index voor alle tarieven gaan gelden: CBS Dienstprijzen index 812 Reiniging, 2015=100.
39	Bijlage 5C Wachtkamer overeenkomst	Volgens Artikel 2.1 heeft de Wachtkamerovereenkomst een looptijd van 1 jaar terwijl in Artikel 3.1 wordt aangegeven dat Inschrijver zijn offerte gestand doet gedurende de initiële looptijd. Zou dit dan ook niet maximaal 1 jaar moeten zijn? Hoe moeten wij dit interpreteren?	De wachtkamerovereenkomst (en daarmee ook de offerte) dient 1 jaar na het ingaan van de reguliere overeenkomst gestand te blijven. De gestanddoeningstermijn van 1 jaar is dus enkel van toepassing op de partij met wie een wachtkamerovereenkomst wordt gesloten.

40	Bijlage 3A	Dit prijzenblad betreft enkel perceel 1. Kunt u een vergelijkbaar bestand voor perceel 2 aanleveren?	Onder perceel 2 valt gebouwdeel C. Gebouwdeel C zal worden aanbesteed volgens de percelenregeling en wordt voor nu niet meegenomen.
41	Bijlage 3A	Voor sanitaire supplies worden prijzen voor verbruiksartikelen uitgevraagd. Betekend dit dat de dispensers in eigendom zijn van Ichthus college?	De dispensers zijn geen eigendom, op het prijzenblad is een deel toegevoegd om de huurprijs van de automaten/dispensers toe te voegen. Zie ook vraag 2 en 4.
42	Bijlage 3A	Betreft de aangeleverde ruimtestaat de huidige situatie of de toekomstige situatie incl. verbouwingen	De aangeleverde ruimtestaat betreft de toekomstige situatie na de verbouwing.
43	Bijlage 4 1.21.2	Deze paragraaf stelt dat bij afkeur van een ruimteklasse direct een boete volgt. In geval van afkeur zijn zowel de herstelkosten als de kosten voor de hercontrole voor rekening van inschrijver. Is aanbestedende dienst bereid de boete voor de 1e afkeur te laten vervallen?	Nee, zie hiervoor ook vraag 36.
44	Escalatieladder	Hoe ziet de escalatieladder er uit in het geval van ontevredenheid bij opdrachtgever over diverse facetten van de dienstverlening?	Bij ontevredenheid over de uitgevoerde dienstverlening worden voor ingebrekestelling zoals omschreven in artikel 8 van de AVSN (minimaal) de volgende stappen ondernomen: 1. Indienen van melding/klacht door Opdrachtgever. 2. Analyse / uitleg / gesprek door Opdrachtnemer. 3. Verbeterplan door Opdrachtnemer.
45	Planning	In het beschrijvend document staat: 2e nota van inlichtingen, op welk tijdstip dienen de vervolgvragen ingediend te worden?	De vervolgvragen dienen op 30 oktober voor 12:00 uur via TenderNed ingediend te worden.