

# 2<sup>e</sup> Nota van Inlichtingen

## Europese Aanbesteding

Voor schoonmaakdiensten  
en glasbewassing



## Aanvullende informatie

Deze Nota van Inlichtingen is via TenderNed beschikbaar gesteld op 15 juni 2023. In deze nota zijn alle vragen en antwoorden verwerkt.

De Nota van Inlichtingen is voor alle partijen bindend. Toelichting: nadrukkelijk geeft de aanbestedende dienst het volgende aan:

Dit document is met zorg samengesteld. Mocht u desondanks onvolkomenheden (= onduidelijkheden, tegenstrijdigheden, procedurele gebreken en/of andersoortige gebreken) tegenkomen, dan dient u de aanbestedende dienst hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen. Nu de termijn voor het stellen van vragen verstreken is, dient de aanbestedende dienst direct na het constateren van de onvolkomenheid daarvan op de hoogte gebracht te worden, echter wel VOORDAT de termijn van indienen van inschrijvingen verstreken is.

**NOTE: De uiterste termijn voor het indienen van uw inschrijving is 7 juli 2023 vóór 12.00 uur.**

Inschrijvers gaan akkoord met de volgende voorwaarde, wat inhoudt dat zij na antwoord te hebben gekregen op de door hen gestelde vragen en/of geconstateerde fouten en/of tegenstrijdigheden naar aanleiding van het bestek inclusief de bijlagen, geen aanmerkingen op de rechtmatigheid en inhoud van dit document meer kunnen maken. Inschrijvers accepteren na voornoemd antwoord te hebben gekregen uitdrukkelijk de inhoud van het bestek inclusief de bijlagen. Inschrijvers kunnen redelijkerwijze als fouten en/of tegenstrijdigheden aan te merken inhoud niet aan de aanbestedende dienst tegenwerpen.

Bij onvolkomenheden wordt van belangstellende ondernemingen een proactieve houding verwacht. Dit wil zeggen dat zij de aanbestedende dienst over geconstateerde onvolkomenheden informeren op een moment dat die onvolkomenheden nog ongedaan kunnen worden gemaakt. Wanneer een belangstellende onderneming onvoldoende proactief met een geconstateerde onvolkomenheid omgaat, komt deze voor risico en rekening van die onderneming.

| Vraag | Betrekking op:            | Vraag:                                                                                                                                                                                                                                    | Antwoord:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.    | Bijlage 2, nr. 28, blz. 4 | Uiteraard mag u van de opdrachtnemer een pro-actieve houding verwachten, maar het sluiten van ramen wordt naar ons inziens optioneel uitgevraagd in het PvE #52. Kunt u dit verduidelijken?                                               | Dit is optioneel gevraagd als aanvullende vaste dienstverlening om de veiligheid en behoud gebouwen te bevorderen.                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 2.    | Bijlage 2, nr. 28, blz 4  | Uiteraard mag u van de opdrachtnemer een pro-actieve houding verwachten, maar wanneer opruimwerkzaamheden veelvuldig voorkomen, zullen we dit bij u aangeven om gezamenlijk tot een oplossing hiervoor te komen. Bent u het hiermee eens? | Daar zijn wij het geheel mee eens. Opdrachtnemer is er om schoon te maken en niet om puin te ruimen.                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 3.    | Bijlage 2, nr. 53, blz 6  | Wat verstaat u onder het wekelijks verzorgen van het wasgoed? Wordt de vuile was aangeleverd in de wasruimte, of dient de opdrachtnemer dit nog te verzamelen?                                                                            | Inschrijver mag ervan uitgaan dat de was is verzameld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 4.    | Bijlage 2, nr. 53, blz 6  | Met welke volumes per week zal het wasgoed naar verwachting worden aangeboden?                                                                                                                                                            | Zoals beschreven op het prijzenblad op regel 22 betreft het een handeling per 8 kg.                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 5.    | Bijlage 2, nr. 53, blz 6  | Wat verstaat u onder het wekelijks verzorgen van het wasgoed? Dient de schone was ook getransporteerd te worden? Zo ja, naar welke ruimten?                                                                                               | De was dient meegenomen te worden en de schone was weer geretourneerd te worden op dezelfde locatie, per locatie is er een verzamelen en afgiftepunt.                                                                                                                                                                                                                      |
| 6.    | Bijlage 2, nr. 49, blz 5  | U vraagt hier om de kosten voor de verschillende reinigings-/ onderhoudsbeurten OPTIONEEL op te geven op het prijzenblad. Kunt u in dit prijzenblad voor rij 13 t/m 18 per locatie aangeven hoeveel m2 dit betreft?                       | Hier dienen inschrijvers uit te gaan van de in bijlage 12 weergegeven vloeroppervlaktes. Wanneer in de praktijk blijkt dat de oppervlaktes anders zijn, worden de kosten evenredig bijgesteld.<br><br>Daar waar bepaalde vloersoorten niet aanwezig zijn, zijn voor die locatie de betreffende cellen in het prijzenblad die niet ingevuld hoeven te worden grijs gemaakt. |
| 7.    | Bijlage 2, nr. 32, blz 4  | U noemt hier een dieptereiniging ten behoeve van het sanitair. Wat verstaat u onder een dieptereiniging?                                                                                                                                  | Diepte reiniging is in deze:<br><br>De diepe reiniging van de sanitaire ruimtes ook op moeilijk bereikbare plekken in de toiletruimtes.                                                                                                                                                                                                                                    |

|    |                          |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                          |                                                                                                                                                                                              | <p>Ontkalking van de sanitaire ruimtes.</p> <p>Grondig reinigen vloeren, wanden met schuurspons, borstels en waar nodig met kwasten.</p> <p>Zichtbaar en onzichtbaar vuil wordt verwijderd. Tenslotte dient er een bacteriedodende coating te worden aangebracht.</p> <p>Ofwel: het sanitair zoveel als mogelijk terugbrengen naar nieuwstaat.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 8. | Bijlage 2, nr. 38, blz 4 | Het is ons niet duidelijk wie nu verantwoordelijk is voor het bestellen van de sanitaire disposables bij de leverancier en wat de rol hierin is van de Opdrachtgever. Kunt u dit toelichten? | <p>Eis 38 zal worden aangepast naar:</p> <p><i>'Opdrachtnemer zorgt voor het bijvullen van de sanitaire disposables: toiletpapier, handzeep en handdoeken en eventueel anderen. Opdrachtnemer draagt zorg voor het bestellen van de sanitaire disposables. Indien een medewerker van opdrachtgever constateert dat iets besteld moet worden, wordt hiervan melding gemaakt bij opdrachtnemer zodat deze kan zorgen voor het bestellen.'</i></p> <p>Inschrijvers dienen de kosten hiervoor OPTIONEEL op te geven op het prijzenblad.</p> <p>Op de gepubliceerde plattegronden kunnen inschrijvers zien hoeveel sanitaire ruimtes er per locatie aanwezig zijn.</p> |
| 9. | Bijlage 2, nr. 38, blz 4 | Het is ons niet duidelijk welke prijs dient te worden opgegeven. Is dit enkel voor het bijvullen, of is dit inclusief het bestellen bij de leverancier?                                      | <p>Deze prijs dient te zijn voor het bijvullen en bestellen (exclusief de kosten voor de sanitaire disposables zelf).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|     |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10. | Bijlage 2, nr. 42, blz 5 | <p>Wij stellen voor om hiervoor opgeleide mensen volgens de daarvoor in de branche erkende maatstaven de kwaliteit te laten controleren. Zij kunnen inschatten of de aan te treffen vervuiling acceptabel is.</p> <p>Dit om willekeur en onvoldoende kennis bij beoordelaars te voorkomen. Wij betwijfelen of bijvoorbeeld een schooldirecteur dit objectief en op basis van de overeen gekomen criteria kan beoordelen.</p> <p>Wij willen enkel werken met een gewaarborgd en gedocumenteerd kwaliteitssysteem, zoals VSR. Bent u bereid om deze eis in relatie hiermee aan te passen ? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?</p> | <p>Nee, de VSR voorziet nu eenmaal onvoldoende in de beleving van schoon en de directeurs van de scholen zijn als geen ander in staat om dit goed te beoordelen en naar redelijkheid opdrachtnemer daarop aan te spreken. De verantwoordelijkheid naar de doelgroep staat daarbij centraal.</p> <p>Een schoonmaakteam wat voldoende tijd krijgt om een gebouw schoon achter te laten kan dat waarmaken.</p>                                                                                                                                                                                                                      |
| 11. | Bijlage 11a              | <p>De regeling (omschreven als de kwaliteitstournee) in deze bijlage past niet binnen werkwijze zoals gebruikelijk is in de schoonmaakbranche.</p> <p>Wij stellen voor om enkel te werken met een gewaarborgd en gedocumenteerd kwaliteitssysteem, zoals VSR. Dit geeft duidelijkheid om te kunnen toetsen wat onze risico's als opdrachtnemer zijn.</p> <p>Bent u bereid om deze bijlage te laten vervallen?</p>                                                                                                                                                                                                                   | <p>Neen, de opdrachtgever vraagt om schone scholen en een VSR methode is een te theoretisch model. Opdrachtgever realiseert zich dat nimmer 100% perfecte schoonmaak realistisch is. Opdrachtgever wil samen met opdrachtnemer (inclusief eventueel de schoonmakers) de eventuele verbeterpunten bij langs kunnen lopen met een positieve insteek in plaats van een rapportage.</p> <p>Hierdoor verwacht de opdrachtgever veel meer partnerschap en commitment te bereiken. In de markt zijn hier al talloze goede voorbeelden van dat dit model veel beter werkt (zowel in het belang van opdrachtnemer als opdrachtgever).</p> |
| 12. | Bijlage 11b              | <p>Het beoordelingsformulier in deze bijlage past niet binnen werkwijze zoals gebruikelijk is in de schoonmaakbranche.</p> <p>Wij stellen voor om enkel te werken met een gewaarborgd en gedocumenteerd kwaliteitssysteem, zoals VSR. Dit geeft duidelijkheid om te kunnen toetsen wat onze risico's als opdrachtnemer zijn. Bent u bereid om deze bijlage te laten vervallen?</p>                                                                                                                                                                                                                                                  | <p>Zie antwoord op vraag 11.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|     |                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 13. | Bijlage 13                                                     | Wij begrijpen de achterliggende gedachte bij de beoordelingsmethodiek maar twijfelen over de uitwerking in de praktijk. Een belangrijks uitgangspunt hierbij is namelijk dat de bandbreedte in prijs beperkt is. Maar het zou kunnen dat die bandbreedte toch veel hoger is, waarmee de prijs nauwelijks te compenseren valt met kwaliteit. Bent u bereid de formule aan te passen, of eventueel te werken met een bodembedrag, zodat de uitwerking ook is zoals u voor ogen heeft? | De verwachting is niet dat de bandbreedte veel hoger is dan is geprognostiseerd. De beoordeling zal altijd leiden tot een acceptabele kwaliteit en het aangegeven prijsverschil in waarde is significant voor een PO-organisatie. De formule zal niet worden aangepast.                                                                                                                                                                                                                                                |
| 14. | Aanbestedingsdocument, 5.5 dynamische verificatiefase, pag. 41 | Zoals wij dit interpreteren is dit een soort proeftijd van 4 maanden. Op basis van welke criteria en door wie wordt bepaald of er sprake is van tevredenheid en compliancy?                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | De toetsing zal uitsluitend plaatsvinden, zoals beschreven, op de gestelde criteria. Deze fase zal zowel door opdrachtgever als opdrachtnemer worden doorlopen met als doel het te laten slagen, zij is immers niet voor niets de hoogst scorende. Als blijkt dat inschrijver / beoogde opdrachtnemer niet haar inschrijving gestand kan doen zal, na een herstelkans, door de opdrachtgever (het verkrijgingsteam van deze aanbesteding) worden bepaald of de verificatie geslaagd is of in het slechtste geval niet. |
| 15. | Aanbestedingsdocument, 5.5 dynamische verificatiefase, pag. 41 | Dit geeft voor de schoonmakers uiteraard veel onzekerheid, temeer daar, als wij het juist interpreteren, het zou kunnen dat de beoordeling plaatsvindt door bijvoorbeeld schooldirecteuren. Welke normen worden gehanteerd om de tevredenheid te bepalen en in hoeverre zijn die objectief te verifiëren?                                                                                                                                                                           | Naar mening van de opdrachtgever geeft deze verificatie juist een ultieme zekerheid.<br><br>Een inschrijver zal alleen inschrijven als zij ervan overtuigd is haar inschrijving gestand te kunnen doen en biedt bovendien naar andere inschrijvers maximale rechtszekerheid dat de gegunde inschrijver op basis van de aangeboden kwaliteit ook daadwerkelijk de inschrijving heeft met de beste prijs-kwaliteitsverhouding.                                                                                           |

|     |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | De ruime praktijkervaring leert dat deze verificatiefase ook juist een opdrachtnemer helpt om te starten met een goede dienstverlening (immers; de opdrachtgever zal hier ook aan moeten meewerken) om vanaf het eerste moment maximale tevredenheid te verkrijgen. Dat is in ieders belang. Het externe adviesbureau zal hierin adviseren en erop toezien dat de beoordeling objectief gebeurt. |
| 16. | Bijlage 12 a | Op Bijlage 12a staat dat dit cluster I t/m VI betreft. Begrijpen wij het goed dat de hier vermelde oppervlakte dus inclusief de clusters V (Bijlage 12b) en VI (Bijlage 12c) zijn?<br>Of betreft dit een typefout en betreft Bijlage 12a enkel cluster I t/m IV?                                                                                  | Deze oppervlaktes zijn inderdaad inclusief cluster V en VI.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 17. | Prijzenblad  | In het Prijzenblad staan soms bij de clusters V en/of VI frequenties hoger dan 200. Heeft Opdrachtgever er rekening mee gehouden dat op die extra dagen ook sanitair, verkeersruimte, personeelskamer e.d. dienen te worden schoongemaakt? Zijn die ruimten ook meegenomen in het aantal m2? Wilt u dit toelichten a.h.v. een concreet voorbeeld? | Ja, daar is rekening mee gehouden. Bij de meeste locaties houdt dit in dat de verkeersruimte en dichtstbijzijnde sanitaire ruimtes meegerekend zijn in clusters V en/of VI.                                                                                                                                                                                                                      |
| 18. | Prijzenblad  | In Het Prijzenblad staat in kolom R dat deze locatie wel een cluster V bevat. Dit lijkt tegenstrijdig met de informatie op Bijlage 12b, aangezien daar een oppervlakte van 0 m2 staat vermeld.<br>Kunt u dit nagaan en aanpassen waar nodig?                                                                                                      | De informatie in bijlage 12b is leidend. Dit is ook aangepast op het prijzenblad. het aangepaste prijzenblad is bijgevoegd bij de beantwoording van deze nota van inlichtingen: Formulier C - Prijzenblad Referentienummer BMS23SCH VERSIE 15 juni 2023.<br><br>De eerste gepubliceerde prijzenbladen komen daarmee te vervallen.                                                                |
| 19. | Prijzenblad  | In Het Prijzenblad staat in kolom CT dat deze locatie wel een cluster V bevat. Dit lijkt tegenstrijdig met de informatie op Bijlage 12c, aangezien daar een oppervlakte van 0 m2 staat vermeld. Kunt u dit nagaan en aanpassen waar nodig?                                                                                                        | Dit is inderdaad een omissie. Het prijzenblad is hierop aangepast.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|     |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 20. | Prijzenblad   | In Het Prijzenblad staat in kolom CT dat deze locatie wel een cluster V bevat. Dit lijkt tegenstrijdig met de informatie op Bijlage 12c, aangezien daar een oppervlakte van 0 m2 staat vermeld.<br>Kunt u dit nagaan en aanpassen waar nodig?                                                                                                                                                                                                                    | Zie het antwoord op vraag 19.                                                                                                                                                                                                             |
| 21. | Prijzenblad   | In Het Prijzenblad staat in kolom DF rij 6 gevuld met een frequentie van 200. Dit lijkt tegenstrijdig met de informatie op Bijlage 12a, aangezien daar een oppervlakte van 0 m2 staat vermeld.<br>Kunt u dit nagaan en aanpassen waar nodig?                                                                                                                                                                                                                     | Per abuis stonden voor de twee locaties van De Sprong verkeerde oppervlaktes vermeld. Bij deze nota van inlichtingen is een aangepaste bijlage 12a bijgevoegd met de juiste oppervlaktes.                                                 |
| 22. | Prijzenblad   | In Het Prijzenblad staat in kolom CD dat deze locatie geen cluster V en geen cluster VI bevat. Dit lijkt tegenstrijdig met de informatie op Bijlage 12b en Bijlage 12c aangezien daar wel vloeroppervlakte is vermeld voor deze locatie.<br>Kunt u dit nagaan en aanpassen waar nodig?                                                                                                                                                                           | Per abuis was dit onjuist beschreven op het prijzenblad. Het prijzenblad is hierop aangepast.                                                                                                                                             |
| 23. | Plattegronden | De vloeroppervlakte zoals vermeld in Bijlage 12a t/m 12 c komen niet altijd overeen met de informatie op de aangeleverde plattegronden. Mogen wij er van uitgaan dat Bijlage 12a t/m 12 c in dit geval leidend zijn?                                                                                                                                                                                                                                             | Inschrijvers dienen voor hun inschrijving uit te gaan van de informatie zoals beschreven in bijlage 12a t/m 12c. Indien bij aanvang van de dienstverlening blijkt dat de oppervlaktes anders zijn worden de prijzen naar ratio aangepast. |
| 24. | Bijlage 15    | Op basis van de verstrekte informatie in Bijlage 15 is het voor inschrijvers niet mogelijk de personeels overnamekosten in te calculeren in het inschrijfbedrag. Mag Inschrijver ervan uitgaan dat deze overnamekosten na gunning separaat in rekening gebracht mogen worden op basis van de werkelijkheid? Zo niet, waarom niet?                                                                                                                                | Neen, de eventuele overname is iets tussen partijen zelf en opdrachtgever heeft daar geen rol in. Bovendien is het niet duidelijk om welke overnamekosten het hier zou gaan.                                                              |
| 25. | Plattegronden | Helaas bieden de verstrekte plattegronden geen compleet beeld van het ruimtegebruik, vloerafwerking en oppervlakten van alle locaties. Wij stellen voor dat alle Inschrijvers het Dagelijks schoonmaakonderhoud calculeren en offreren op basis van de Bijlagen 12 a t/m 12d, opdat alle Inschrijvers op basis van gelijke informatie een voorstel maken en Opdrachtgever wel appels met appels kan vergelijken, zoals beoogd wordt bij Europese aanbestedingen. | Dat is akkoord.                                                                                                                                                                                                                           |

|     |                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                         | Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 26. | Formulier C Prijzenblad | Op het prijzenblad vraagt u voor het periodiek vloeronderhoud op rij 13 t/m 17 prijzen per locatie. Aangezien het aantal m2 per vloersoort niet van alle locaties exact bekend is, stellen wij voor om een prijs per m2 te hanteren. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?                                                               | <p>Inschrijvers dienen bij hun inschrijving uit te gaan van de oppervlaktes zoals beschreven in bijlage 12. Wanneer in de praktijk blijkt dat de oppervlaktes anders zijn dan zal dit naar ratio worden aangepast.</p> <p>Dit geldt eveneens voor de overige dienstverlening (glasbewassing en reguliere schoonmaak).</p> |
| 27. | Formulier C Prijzenblad | Op het prijzenblad vraagt u voor het periodiek vloeronderhoud op rij 13 t/m 17 prijzen per locatie. Om er zeker van te zijn dat alle Inschrijvers op basis van gelijke informatie een voorstel maken, vragen wij u per locatie een (indicatief) aantal m2 per rij te vermelden in het prijzenblad. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet? | Zie het antwoord op vraag 26.                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 28. | Formulier C Prijzenblad | Op rij 15 vraagt u om de kosten voor onderhoud aan rubberen vloeren conform voorschriften leverancier. Kunt u deze voorschriften delen?                                                                                                                                                                                                          | <p>Inschrijvers dienen voor hun inschrijving uit te gaan van de voorschriften voor Nora vloeren.</p> <p>Als blijkt dat op een locatie een ander type rubberen vloer aanwezig is dan een Nora vloer dan dient het onderhoud hierop aangepast te worden indien nodig.</p>                                                   |