

Nota van Inlichtingen 1 - Onderwijsgroep Elan – Schoonmaak – 2024/0409ML

Begin Nota van Inlichtingen:

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
Aanbestedingsleidraad				
1.	8	3.5	Opdrachtgever kan eenzijdig besluiten de Overeenkomst al dan niet te verlengen. In het kader van partnerschap verzoeken we u om deze mogelijkheid wederkerig te maken zodat beide partijen een weloverwogen keuze maken om optiejaren te lichten. Opdrachtnemer is daarbij bereid om een opzegtermijn van 6 maanden te hanteren. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u motiveren waarom niet?	Niet akkoord. Dit is niet wenselijk voor Opdrachtgever.
2.	13	6.2	Is onze aanname juist dat een accountantsverklaring volstaat voor de gevraagde beoordelings- of samenstellingsverklaring in het kader van de financiële geschiktheidseisen? Zo nee, wat verwacht u te ontvangen?	Correct.
3.	20	6.5	Behalen doelstellingen. Uw vraag is op welke wijze Inschrijver invulling geeft aan de doelstellingen. Begrijpen we goed dat Inschrijvers hier de 4 doelstellingen individueel dienen uit te werken?	Correct.
4.	20	6.5	Behalen doelstellingen. Uw vraag is opgesplitst in invulling geven aan doelstellingen en onderscheidend vermogen. Begrijpen we goed dat het 2e deel van deze vraag (onderscheidend vermogen) niet specifiek op iedere doelstelling betrekking heeft maar meer in algemene zin moet worden geïnterpreteerd en beantwoord?	Correct.
5.	20	6.5	Kwaliteitsborging en maatwerk. In subvraag 2 van dit 3e criterium vraagt u onder andere hoe Inschrijver de eigen gemeten kwaliteit gaat normeren. Wat bedoelt u precies met 'normeren', dienen wij hier de kwaliteit te kwantificeren of doelt u op de methodiek?	Het betreft uw eigen metingen. Bijvoorbeeld DKS of eigen ontwikkeld meetsysteem.
6.	20	6.5	Kwaliteitsborging en maatwerk. In subvraag 2 van dit 3e criterium vraagt u naar de interne processen om kwaliteit te garanderen. Volledigheidshalve: hier gaat het enkel om interne processen en hier behoeft geen beschrijving over bijvoorbeeld de VSR-metingen die uitgevoerd gaan worden conform het PvE en Bijlage 9, is dit correct?	Correct, zie ook antwoord vraag 5.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
7.	20	6.5	Wij dienen aan te geven hoe de samenwerking met de leverancier voor het vloeronderhoud er uit ziet. Graag ontvangen wij een omschrijving van de werkzaamheden en de planning van deze leverancier zodat wij deze vraag op een goede wijze kunnen beantwoorden. Indien u hiertoe niet bereid bent zien wij graag de reden waarom niet.	Dit betreft al het periodiek vloeronderhoud wat niet is opgenomen in de ruimtestaat van het calculatieblad, zie code VL6 en VL7. De huidige frequentie van deze werkzaamheden is 1 keer per jaar.
Bijlage 1. Programma van Eisen				
8.	1	o-4	De nulmeting zal gehouden moeten worden op 17 locaties. Wij nemen aan, dat hier een financiële vergoeding tegenover staat. Klopt dat?	De kosten van de nulmeting zijn voor rekening van Opdrachtgever.
9.	1	o-6	Begrijpen we goed dat dit implementatieplan na gunning dient te worden opgeleverd en geen onderdeel is van de inschrijving en dus uiterlijk begin juni dient te worden aangeleverd?	Correct.
10.	3	p-1	Opdrachtnemer stelt op locatie een medewerk(st)er beschikbaar die dagelijks als eerste aanspreekpunt optreedt voor de locatieverantwoordelijken van Opdrachtgever. Klopt het dat dit geen leidinggevende hoeft te zijn zo lang de medewerker in kwestie de rol van dagelijks eerste aanspreekpunt vervult?	Correct.
11.	3	p-3	Kunt u aangeven wat u verstaat onder een noodstelsel? Valt telefonische bereikbaarheid met de werkgever hier ook onder?	Ja, dit kan een gecertificeerde oplossing zijn op de telefoon. Het gaat er alleen om dat de medewerker alarm kan slaan wanneer dat nodig is.
12.	3	p-3	Hierover enkele vragen: a. Kunt u verduidelijken wat u bedoelt met een noodknop/alarmsysteem, met andere woorden aan welke eisen moet dit voldoen? b. Wat bedoelt u precies met 'geïmplementeerd' en is dit op alle locaties van Elan mogelijk? Bent u zich bewust van de financiële consequentie gelet op het feit dat dergelijke systemen een aardige kostenpost met zich meebrengen welke Inschrijvers moeten verdisconteren in het prijzenblad?	Zie het antwoord op vraag 11.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
13.	4	p-4	Continuïteit is belangrijk, dat begrijpen we heel goed. Tegelijkertijd is het aan ieder individu om keuzes te maken over zijn of haar dienstverband en kun je niet iemand dwingen om minimaal zes maanden of langer op een bepaalde locatie of voor een bepaalde werkgever te werken. Daarnaast zien we deze eis als een van de meest zwaarwegende onderdelen terug in Bijlage 9. KPI-scoringsmodel. Omdat een Opdrachtgever geen (of hooguit indirect) invloed heeft (en wil hebben) op de individuele keuzes van een medewerker vragen we u om deze eis te laten vervallen óf om het aantal punten in het KPI-model bij te stellen naar neutraal (0). Gaat u hiermee akkoord? Zo nee dan ontvangen we graag een motivatie over hoe Opdrachtgevers deze eis en KPI moeten interpreteren.	Akkoord.
14.	4	p-8	U stelt een SROI-verplichting van 5% welke bedrijfsbreed behaald mag worden. Tegelijkertijd wenst u SROI inzet op medewerkersniveau terug te zien in de managementrapportage per kwartaal. In hoeverre heeft het uw voorkeur om deze inzet ook daadwerkelijk bij Elan te organiseren / wat is hierin het beleid van Elan?	Afhankelijk van hoe Inschrijver het SROI-plan voorstelt, zo zien we dit ook graag terug in de Managementrapportage.
15.	6	u-11	Bevinden alle centrale afvalcontainers zich op het terrein van de scholen en zijn deze op een eenvoudige en snelle wijze te bereiken? Hoort het afvoeren van luiers en incontinentiemateriaal etc. tevens tot de werkzaamheden van opdrachtnemer?	Alle rolcontainers bevinden zich om of rond de school. Afvoeren van de luiers en incontinentiemateriaal horen bij de werkzaamheden. Dit wordt na gunning met Opdrachtnemer besproken.
16.	7	u-17	Gezien de verantwoordelijkheid voor het voorraadbeheer, bestellen en vullen van de sanitaire verbruiksartikelen ontvangen wij graag een overzicht van de huidige leverancier(s) per locatie en het te hanteren bestelproces. Indien u hiertoe niet bereid bent zien wij graag de reden waarom niet.	Leverancier is Fook Bergsma. Het te hanteren bestelproces wordt na gunning met Opdrachtnemer besproken.
17.	8	u-24	In de laatste week van de zomervakantie dient Opdrachtnemer een extra schoonmaakbeurt uit te voeren, zodat leerlingen en leraren op de eerste dat na de vakantie in een schone school beginnen. In uw prijsblad zien wij deze beurt niet opgenomen, klopt dit?	Er zijn periodieke werkzaamheden opgenomen die 1 of 2 keer per jaar uitgevoerd dienen te worden. Deze handelingen dienen in de laatste week van de zomervakantie uitgevoerd te worden.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
18.	8	v-1	U geeft aan dat specialistisch vloeronderhoud aan een gespecialiseerde leverancier is uitbesteed. Het periodieke vloer onderhoudsprogramma kan een effect hebben op de schoonbeleving, de technische kwaliteit en het gemak waarmee ruimtes onderhouden kunnen worden. Om een goed beeld te krijgen van de schoonmaakbehoefte op uw locatie zouden wij graag inzicht krijgen in het periodieke vloeronderhoudsprogramma. Kunt u dit met ons delen?	Zie antwoord vraag 7.
19.	9	g-&-g-1	U geeft aan dat opdrachtgever de frequenties van de glasbewassing bepaald. Is er een minimale afname frequentie af te spreken om te voorkomen dat er achterstand optreedt en er mogelijk extra kosten komen om deze te verwijderen? Indien u hiertoe niet bereid bent zien wij graag de reden waarom niet.	Dit wordt na gunning met Opdrachtnemer besproken, waarbij uiteraard het uitgangspunt is dat er geen achterstand in werkzaamheden komt. In principe mag u uitgaan van de frequenties zoals opgenomen in het prijzenblad.
20.	9	g-&-g-6	Kan het inmeten van de locaties gecombineerd worden met het uitvoeren van de glasbewassing? Indien dit niet mogelijk is dan graag een reden waarom niet?	Dat is mogelijk.
21.	9	g-&-g-6	Inmeten m2 glas. Wij nemen aan, dat de uren hiervoor worden vergoed. Klopt dat?	Nee.
22.	10	m-m-m-5	Eist u een schrobzuigmachine op alle 17 locaties?	Er staat 'waar nodig'.
23.	10	m-m-m-5	Graag zien wij deze eis vervallen voor de locaties waar het machinaal schrobben met een lagere frequentie dan 10x per jaar dient te gebeuren gezien de hoogte van de investering die hiervoor gedaan dient te worden en doorberekend dient te worden. Indien u hiertoe niet bereid bent zien wij graag de reden waarom niet.	Zie antwoord vraag 22.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
24.	11	k-7	We hebben enkele vragen over deze malusregeling: 1. Kunt u deze eis in proportie stellen door enkel een malus te rekenen indien er uit een hermeting onvoldoendes volgen? Het kan voorkomen dat een meting onvoldoende is, door welke omstandigheden dan ook en Opdrachtnemer zou in de gelegenheid moeten worden gesteld om dat eerst te herstellen voordat er een sanctie volgt. 2. Kunt u de percentages voor onvoldoendes na deze hermetingen aanpassen en deels conformeren aan de percentages die u nu toepast op reguliere metingen zoals 10% bij 1 onvoldoende, 15% bij 2 onvoldoendes en pas bij drie of meer onvoldoendes 20%? Immers draagt Opdrachtnemer ook al de kosten van deze hermetingen. 3. Kunt u een keuze maken tussen handhaving van deze malusregeling óf handhaving van KPI U1 in Bijlage 9 KPI-Scoringsmodel? In de huidige situatie kan een Opdrachtnemer 2x negatieve gevolgen hebben van eenzelfde situatie en dat is niet reëel. Graag uw reactie, bij voorbaat dank.	1. Niet akkoord. Echter, mocht er naar mening van Opdrachtgever een terechte reden zijn waarom er een onvoldoende is behaald, dan kan Opdrachtgever ervoor kiezen om de malus niet in werking te zetten. 2. Niet akkoord. 3. Niet akkoord. Opdrachtgever hecht waarde aan goede kwaliteit op de scholen.
25.	11	k-9	U gaat gebruik maken van een uitgebreid KPI-scoringsmodel. De meeste punten die gescoord worden, zijn behoorlijk subjectief en zullen al snel leiden tot discussies. In hoeverre is er een onafhankelijk klachtenpunt aanwezig, om eventuele discussie aan voor te leggen?	De ondersteunde inkooporganisatie heeft goede ervaringen met het KPI model. De ervaring leert dat er discussies voor komen, welke bespreekbaar gemaakt worden.
26.	11	k-9	U gaat gebruik maken van een uitgebreid KPI-scoringsmodel. De meeste punten die gescoord worden, zijn behoorlijk subjectief en zullen al snel leiden tot discussies. Welke rechten/rechtsmiddelen heeft een opdrachtnemer, als hij/zij het niet eens met een score?	Zover hoeft het voor aanbestedende dienst niet te komen.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
27.	11	k-9	Een kwaliteitsscore van 100% in 40 scholen (met verschillende bouwjaren, gebruiksintensiteit en wensen op het gebied van maatwerk) op 17 verschillende KPI's waar Inschrijver niet altijd invloed op heeft en/of die onderhevig kunnen zijn aan interpretatie is niet realistisch. En de consequentie om automatisch een deel van de schoonmaakkosten niet te mogen factureren is disproportioneel. Bovendien rekent u een potentiële dubbele malusregeling (gelet op eis K-7 welke ook terugkomt in KPI U1). Mogelijke interpretatieverschillen van deze KPI's zijn: wanneer is iets een klacht? wanneer is iets goed onderhouden? wanneer is een invalskracht vast? is een niet vaste invalskracht maar wel bekend met het gebouw gelijk negatief? zijn er medewerkers die er 4 maanden werken maar fantastische job leveren dan toch niet goed voor punten op KPI P1? Enzovoort. We zoeken partnerschap en een eerlijk contract. Daarom vragen we u om deze eis aan te passen en facturatie in relatie tot KPI's te zien in een realistische praktijksituatie waarbij er altijd zaken kunnen zijn die (net) niet 100% zijn. Dat betekent uiteraard niet dat Opdrachtnemer geen goed werk levert en zich niet voor de volle 100% inzet voor Elan. Kunt u de eis bijstellen naar: "Indien het behaalde percentage hoger is dan 70% dan mag Opdrachtnemer het volledige bedrag in rekening brengen. Is het percentage lager dan 70% dan geldt een staffel tot 0% score naar rato (70=100). Gaat u hiermee akkoord? Indien niet, wat is uw motivering hierop?	Eis k-9 wordt als volgt aangepast: <u>KPI Scoringsmodel</u> Opdrachtgever is voornemens onderhavige opdracht te sturen op basis van de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) omschreven in de Bijlage 9 'KPI scoringsmodel'. Deze bijlage kan gedurende de looptijd van het contract, in afstemming met elkaar, worden aangepast. Opdrachtnemer dient 10% te reserveren van het reguliere schoonmaakonderhoud over een periode van drie maanden. <u>Toelichting score contractjaar 1</u> Als de score in het eerste contractjaar 85% of hoger is, dan mag Opdrachtnemer het volledige gereserveerde bedrag in rekening brengen. Indien het behaalde percentage lager is dan 85%, mag Opdrachtnemer het deel in rekening brengen wat uiteindelijk behaald is qua score. Met andere woorden: is er 70% behaald aan KPI-score, dan mag 70% van het gereserveerde bedrag in rekening gebracht worden. <u>Toelichting score vanaf contractjaar 2</u> Vanaf het tweede contractjaar dient de score 90% of hoger te zijn, om het volledige gereserveerde bedrag in rekening te mogen brengen. Indien het behaalde percentage lager is dan 90%, mag Opdrachtnemer het deel in rekening brengen wat uiteindelijk behaald is qua score. Indien Opdrachtnemer een score behaald van 85% of lager in het eerste contractjaar of 90% of lager vanaf het tweede contractjaar, dient Opdrachtnemer binnen één week een verbeterplan aan te leveren. Bij drie achtereenvolgende periodes (kwartalen) waarbinnen het minimale percentage van 85% gedurende het eerste contractjaar en/of 90% vanaf het tweede contractjaar niet is behaald, heeft de Opdrachtgever het recht de overeenkomst te ontbinden.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
Bijlage 3a. Overeenkomst				
28.	4	Artikel 3.4	Begrijpen we goed dat beide partijen de mogelijkheid hebben om het contract tussentijds te beëindigen na afloop van de initiële periode van 36 maanden?	Nee, dat is niet correct.
29.	4	Artikel 4.2	U geeft aan dat de tarieven vast zijn tot 31 december 2025. De huidige CAO Schoonmaak loopt tot slechts 1 juli 2024 en de onderhandelingen over eventuele loonaanpassingen voor 2025 zijn nog bezig. Zodoende zullen inschrijvers, op basis van deze uitgangspunten, een inschatting moeten maken van de mee te nemen kostenstijgingen voor 2025. Een te lage inschatting levert een risico op voor opdrachtnemer, maar een te hoge inschatting zorgt voor onnodige kostenstijgingen voor Onderwijsgroep Elan. Bent u, om voor beide partijen de risico's te beperken, bereid om de prijsvaste periode aan te passen tot 31 december 2024?	Het voorstel is dat we de CAO-onderhandelingen afwachten. Zodra bekend is wat definitief de verhoging is, wordt in gezamenlijk overleg gekeken naar de tariefstelling en een eventuele verhoging daarvan.
30.	4	Artikel 4.2	Volledigheidshalve: omdat de tarieven prijsvast moeten zijn tot december 2024 respectievelijk december 2025 (afhankelijk van uw antwoord op andere vragen) betekent het ook dat Inschrijvers de bekende verhogingen van 2024 dienen mee te nemen in het financiële aanbod. Is dit correct?	Zie antwoord vraag 29.
31.	4	Artikel 4.2	De tarieven dienen vast te staan tot 1-1-'26. De huidige CAO schoonmaak loopt af op 1-7-'24. Nieuwe afspraken zijn nog niet gemaakt. Is aanbestedende dienst bereid, in het licht van de Code Verantwoordelijk Markgedrag (Eis r&w3), om de tarieven vast te stellen tot 1-1-'25 v.w.b. het CAO component? Indien u hiertoe niet bereid bent zien wij graag de reden waarom niet.	Zie antwoord vraag 29.
Bijlage 5. Calculatieblad				
32.		Totalisatie	U wenst de calculatie zowel in Excel als PDF te ontvangen. Is het akkoord om alleen het tabblad 'Totalisatie' in PDF aan te leveren? Dit in verband met leesbaarheid van de ondertekening.	Akkoord.
33.		Ruimtestaat	In de regels 19 (KOV/BSO/ OBS Arjen Roelofsskoalle) en 327 (De Frije Fûgel) lijkt een formulefout te zitten. Kan deze hersteld worden?	Jazeker. Zie in de bijlage de aangepaste versie 'Bijlage 5 Prijzenblad Elan Onderwijsgroep NvI 1'. Inschrijver dient deze versie te gebruiken bij haar Inschrijving.

Overige bijlagen				
34.			Indien in de aan te leveren controleverklaring wordt verwezen naar de geconsolideerde jaarrekening van het concern waar Inschrijver onderdeel van uitmaakt, dient Inschrijver dan een beroep te doen op de hoogste moedermaatschappij?	Correct.
35.			Lidmaatschap Branche Organisatie: begrijpen we goed dat inschrijvers kunnen volstaan met het certificaat 'Keurmerk Schoon' t.b.v. het lidmaatschap Branche Organisatie?	Ja.

Bijlage:

- Bijlage 5 Prijzenblad Elan Onderwijsgroep NvI 1

Einde Nota van Inlichtingen