

Aanbestedende dienst:	Gemeente Zaanstad
Aanbesteding:	Schoonmaak & Sanitaire Middelen
Betreft:	Vragen Europese aanbesteding Schoonmaak & Sanitaire Middelen ten behoeve van Gemeente Zaanstad
Datum:	vrtdag 12 juli 2024

Nummer	Document	Paragraaf / Pagina	Vraag	Antwoord
Naar aanleiding van NV1 1 wilt gemeente Zaanstad extra informatie delen over aanpassingen in het bijlage 5 prijzenblad.				Prijzenblad Sanitaire aanvullingen zijn regel 7, 8, 9 en 10 verwijderd. Regel 27 is het aantal aangepast en regel 28 en 29 ingevoegd. U herkent deze wijzigingen aan de lichtroze kleur in het prijzenblad . Prijzenblad ruimtestaten is de dagmedewerker verwijderd uit alle ruimtestaten behalve Ruimtestaat Stadhuis, R. ODNZKG en R. RPOs Tabblad R.ODNZKG en R. RPOs betreft de ruimtestaat van 1 locatie waar de dagmedewerker op alle verdiepingen werkt maar lvm de facturatie een aparte pricing nodig heeft.
Naar aanleiding van NV1 1 wilt gemeente Zaanstad extra informatie delen over aanpassingen in bijlage 3 San sub totaalijst.				Regel 32 is verwijderd lvm dubbele vermelding van locatie.
1	Schouw		Is de espressobar in het Stadhuis openbaar toegankelijk?	De espressobar zit in het openbaar toegankelijk gebied, zowel bezoekers als medewerkers kunnen dit betreden.
2	Schouw		Hoeveel medewerkers zijn er per dag op het Stadhuis?	De dinsdag en donderdag is de bezetting hoog. Er zijn dan ongeveer 600 medewerkers in het Stadhuis aanwezig. Voor verdere informatie verwijzen wij naar het locatieoverzicht in bijlage 01.
3	Schouw		Vallen de bovenzijdes van de ventilatiekanalen (in de archieven van het gemeente archief) in het Stadhuis onder het schoonmaakcontract?	Nee deze vallen niet onder het schoonmaakcontract.
4	Schouw		Van welk materiaal zijn de luiken van de ballies in de publiekshal?	De luiken zijn van kunststof.
5	Schouw		Heeft de huidige leverancier moeite om het tapijt te reinigen in het Stadhuis, dit n.a.v. vlekken in het tapijt?	Vlekken worden dagelijks schoongemaakt d.m.v. tippen. Indien dit niet toereikend is, wordt er op afroep diepere reiniging ingezet.
6	Schouw		Heeft het personeel van de schoonmaak een verzamelplek vanwaar er gestart wordt op het Stadhuis?	Er is een omkleedruimte beschikbaar voor de medewerkers. Daarnaast verzamelt de huidige leverancier met zijn medewerkers op de 0 etage voor de start/uitvoering werkzaamheden.
7	Schouw		Wien's eigendom is de aanwezige wasmachine in het Stadhuis?	De wasmachine is eigendom van de huidige leverancier.
8	Schouw		Wordt het afval verzameld bij de expeditie van het Stadhuis?	Bij de expeditie wordt het afval verzameld en ter lediging aangeboden aan de afvalverwerker.
9	Schouw		Maken jullie gebruik van een FMIS-systeem?	Gemeente Zaanstad maakt gebruik van Topdesk als FMIS systeem.
10	Schouw		Hoe werkt de stortkoker en hoe wordt het afval vanuit de stortkoker gescheiden op het Stadhuis?	Via de stortkoker worden alle afvalzakken naar beneden gedistribueerd. Vanuit grote opvangcontainers bij de logistieke gang worden de zakken gescheiden (kleur zakken=afvalstroom) en naar de expeditie gebracht.
11	Schouw		Zaans Werken wat is dat?	Dit is Hybride Werken in een Zaans sausje. Voor medewerkers van de gemeente Zaanstad bestaat de mogelijkheid om meerdere dagen thuis en/of op kantoor te kunnen (flex) werken. De gemeente Zaanstad heeft hierin tevens een conceptuele inrichting bedacht om het 'flex-, project-, activiteit-, opgaevergericht werken en daarmee tijd en plaatsafhankelijk. Dit past volledig bij modern en goed werkgeverschap en draagt bij aan een goede werk/ privé balans. Hiervoor zijn nu in het Stadhuis een aantal werkhuizen ter conceptueel experiment ingericht.
12	Schouw		Er hangen geen zeepdispensers bij de pantry's op het Stadhuis, is dat een bewuste keuze?	Dat is een bewuste keuze. Het is niet wenselijk dat er bij de pantry's handen gewassen worden, dit dient in de sanitaire ruimtes gedaan te worden. Wellicht dat het Zaans Werken hierin voor verandering zorgt, dat zal in de toekomst een keuzeverandering kunnen zijn.
13	Schouw		Is er een centraal reserveringssysteem voor de vergaderzalen?	In het Topdesk systeem kunnen 90% van de vergaderzalen worden geboekt. De conceptuele inrichting valt hier nog niet onder.
14	Schouw		Wat is de termijn van uitrust Zaans Werken?	De evaluatie van de conceptuele inrichting volgt na de zomer. De planning is dat 2026-2027 het Stadhuis voorzien is van een nieuwe inrichting.
15	Schouw		De huidige lijn van de san sup's is niet meer leverbaar, hoe staat de gemeente Zaanstad tegenover een vervangende lijn?	Het is de gemeente Zaanstad bekend dat de huidige lijn niet meer leverbaar is, zie ook antwoord bij vraag 16.
16	2. PvE Schoonmaak & Bijlage 05 Prijzenblad 03 incl ruimtestaten	D Eie 2.5 Sanitaire Supplies en apparatuur - Pag. 8 & Tabblad Sanitaire aanvullingen	U geeft aan: 'Indien de apparatuur lijn niet meer leverbaar is dient Odrachtnemer dit met Odrachtgever te bespreken en met een passend alternatief te komen'. De huidige lijn die u heeft is verouderd en niet meer leverbaar. De bijbehorende vullingen zijn ook niet meer gegarandeerd leverbaar voor de volledige duur van de nieuwe overeenkomst. Inschrijver wil graag een alternatief voorstel doen, maar in het prijzenblad is het alleen mogelijk prijzen op te geven voor vullingen voor de bestaande dispensers. Odrachtnemer vraagt u het prijzenblad aan te passen en inschrijvers de mogelijkheid te bieden een compleet voorstel te doen met nieuwe dispensers en de bijbehorende vullingen. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u toelichten hoe inschrijvers om moeten gaan met het feit dat u vullingen uitvaart voor een lijn die niet meer leverbaar is?	Gemeente Zaanstad gaat hier niet mee akkoord. In het kader van duurzaamheid behouden wij de huidige lijn zolang mogelijk. De vullingen van de huidige lijn zijn vooralsnog leverbaar. Wij verwachten dat de nieuwe leverancier met ons tijdens de contractperiode het gesprek aangaat zodra de vullingen niet meer leverbaar zijn en ons van een marktconform voorstel voorziet. Voor nu verwacht gemeente Zaanstad dat het prijzenblad wordt ingevuld op basis van de huidige lijn/vullingen.
17	2. PvE Schoonmaak	2.7 Financiële Bepalingen - FB Eie 2 - Pag. 14	U geeft aan: 'Inschrijver offreert een all-in prijs voor de sanitaire supplies op basis van leveren, bijvullen, ledigen, onderhouden van de dispensers.' U vraagt om een all-in prijs. Deze is normaliter opgebouwd uit de componenten 'kosten voor de dispensers' en 'kosten voor de bijbehorende vullingen'. Het huidige prijzenblad geeft de mogelijkheid niet, waardoor aanbestedende dienst geen goed beeld krijgt van hoe de kosten zijn opgebouwd. Wij vragen u daarom het prijzenblad aan te passen en inschrijvers de mogelijkheid te geven de prijzen voor de dispensers en de vullingen apart in te vullen. Uitzondering hierop zijn de Dames hygiene boxen, Luchtverfrissers en Matten gezien dit full-service producten betreffen waarvoor inschrijvers altijd een all-in prijs opgeven. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u toelichten hoe inschrijvers hier mee om dienen te gaan?	Niet akkoord. De huidige dispensers zijn eigendom van de Gemeente Zaanstad. Odrachtgever is zich ervan bewust dat de huidige lijn niet meer leverbaar is. Inschrijver dient alleen de prijs van de vulling te offereën en niet de prijs van de dispensers. Zie ook vraag 16.
18	Bijlage 05 Prijzenblad 03 incl ruimtestaten	Tabblad Sanitaire aanvullingen - regel 31	Op regel 31 spreekt u over een Dames hygiene box in 'zilver'. Dit is een uitzonderlijke eis, de standaard in de markt is wit en dit is wat inschrijvers normaliter in hun assortiment hebben. Om de markt niet te beperken vragen wij u ook witte Dames hygiene boxen toe te staan. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u toelichten waarom u aan deze eis vasthoudt?	Odrachtgever gaat niet akkoord. Er is bewust gekozen voor de aluminium uitvoering in verband met uitstraling van de sanitaire ruimtes.
19	Bijlage 05 Prijzenblad 03 incl ruimtestaten	Tabblad Sanitaire aanvullingen - regel 7 t/m 10	Op regel 5 t/m 23 vraagt opdrachtgever om 'prijs per verpakking zoals omschreven'. Echter vraagt u op regel 7 t/m 10 om DVC's. Dit betreffen Dames hygiene boxen waarbij er geen sprake is van een aparte prijs voor een vulling. Het totale aantal DVC's dat u uitvaart zouden opgenomen moeten zijn in de 'huurprijs per week' in het gedeelte 'Sanitaire huur/wisseling vanaf regel 29. Kunt u dit aanpassen zodat inschrijvers daar een prijs op kunnen geven voor alle uitgevraagde full-service Dames hygiene boxen? Zo niet, kunt u toelichten waarom niet?	Dit is een fout van de Odrachtgever. Het prijzenblad zal hierop worden aangepast en met deze NV1 1 worden gepubliceerd.

20	Bijlage 05 Prijzenblad 03 incl ruimtestaten	Tabblad Sanitaire aanvullingen - regels 5, 6, 11, 13 & 21	Op regel 5 t/m 23 vraagt opdrachtgever om 'prijs per verpakking zoals omschreven'. Op regel 5 & 6 vraagt u batterijen uit die bij de luchtverfrissers horen en op regels 11, 13 & 21 vullingen voor de luchtverfrissers. Luchtverfrissers zijn een full-service product, net als de Dames hygiëne boxen, waarbij periodiek de batterijen en de vullingen verwisseld worden door opdrachtnemer. Hier zijn dus geen aparte prijzen voor op te geven. Wij vragen u daarom het prijzenblad hierop aan te passen en het totale aantal uitgevraagde luchtverfrissers op te nemen in het gedeelte "Sanitaire huur" vanaf regel 29, zodat inschrijvers hier één prijs voor op kunnen geven. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u toelichten hoe inschrijvers hier mee om dienen te gaan?	Akkoord met uw voorstel, prijzenblad is aangepast.
21	Offerteleidraad	2.8 / 8	Inschrijvers zijn voor het leveren van sanitaire artikelen afhankelijk van een leverancier. Het bestellen, vervangen en aanvullen zal Inschrijver uiteraard zelf doen. Is onze aanname juist dat u de leverancier van sanitaire voorzieningen ziet als toeleverancier van Inschrijver en niet als onderaannemer van Inschrijver?	Deze aanname is juist. De leverancier van sanitaire voorzieningen wordt niet gezien als onderaannemer.
22	Offerteleidraad	2.9 / 10	Is onze aanname juist dat bij inschrijving het Bibob-vragenformulier nog niet van toepassing is? Kunt u het Bibob-vragenformulier beschikbaar stellen? Wij zien het formulier niet terug bij de documenten.	In paragraaf 2.9 BIBOB van de offerteleidraad staat dat we gebruik kunnen maken van een BIBOB toets. Om een integriteitsbeoordeling te kunnen doen, kan de gemeente Zaanstad via het Bibob-vragenformulier – Indien noodzakelijk - extra inlichtingen opvragen. De Bibob-formulieren worden op TenderNed gepubliceerd.
23	Offerteleidraad	2.12 / 11+12	Het formulier 'Melding social return verplichting' ontbreekt bij de documenten. Kunt u dit document beschikbaar stellen?	Dit document wordt toegevoegd aan de bijlagen. Zie bijlage Melding social return verplichting.
24	Offerteleidraad	3.2 / 15	Wij achten een verzekering voor beroepsaansprakelijkheid gezien de aard van de dienstverlening hier niet relevant. Een beroepsaansprakelijkheidsverzekering dekt de schade die ontstaat als gevolg van beroepsfouten. Een dergelijke verzekering ziet men vooral terug bij adviserende beroepen zoals accountants, maar is onze branche zeer ongebruikelijk en overbodig. Het afsluiten daarvan zal tot problemen leiden. Uiteraard heeft Opdrachtnemer wel een adequate bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Is Opdrachtgever bereid de eis voor een beroepsaansprakelijkheidsverzekering te laten vervallen? Zo niet, dan vernemen wij graag gemotiveerd waarom niet (waaronder een uiteenzetting van de werkzaamheden die volgens u wel onder enige beroepsaansprakelijkheidsverzekering gedekt zouden moeten worden)?	Akkoord, beroepsaansprakelijkheidsverzekering komt te vervallen en een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering is vereist.
25	Bijlage 15	Vraag 2	Wenst u achter deze vraag nog informatie?	Uit uw omschrijving dient te blijken dat u ervaring heeft met de gestelde kerncompetentie.
26	Bijlage 15	Vraag 3	U vraagt Inschrijvers de "behaalde resultaten" aan te geven. Kunt u verduidelijken wat u hier wenst terug te lezen?	Omschrijf hier welke doelen zijn bereikt en welke specifieke prestaties bij andere opdrachtgevers zijn geleverd. Bijvoorbeeld, is de dienstverlening naar tevredenheid uitgevoerd.
27	Bijlage 5	Tabblad 1	U vraagt Inschrijvers het volledige prijzenblad rechtsgeldig ondertekend bij de inschrijving bij te voegen. Dit document kunnen wij in Excel niet ondertekenen. Volstaat hiervoor aanlevering van het volledige Excel-bestand en een PDF-versie van tabblad "Organisatieprofiel" t/m "Schoonmaak totaal ruimtestaten" waarbij tabblad "Organisatieprofiel" zoals is aangegeven is ondertekend? (Een volledige PDF-versie inclusief alle tabbladen met ruimtestaten zal een zeer groot bestand worden en is niet goed leesbaar.)	Ja, dat is akkoord. U kunt het volledige Excel-bestand aanleveren en een PDF-versie van de tabbladen "Organisatieprofiel" tot en met "Schoonmaak totaal ruimtestaten", waarbij het tabblad "Organisatieprofiel" rechtsgeldig is ondertekend.
28	Offerteleidraad	3.2 / 16	U vraagt bij kerncompetentie 3 "het gescheiden aanleveren bij de afvalverwerker". Kunt u specificeren wat u bedoelt met "bij de afvalverwerker"? Een verzamelstation binnen een pand? Of bijvoorbeeld bij een externe locatie/afvalverwerker?	De opdrachtgever bedoelt 'het gescheiden aanleveren VOOR de afvalverwerker'. Afvalverwerker haalt het gescheiden aangeboden afval op, op de locatie.
29	Tendernd	Eis 1	Is onze aanname juist dat Inschrijvers bij inschrijving hier het GVA nog niet hoeven te uploaden, maar dat dit conform paragraaf 3.1 van de offerteleidraad van toepassing is na voorlopige gunning?	Uw aanname is correct.
30	Offerteleidraad	2.8 Ad.3 / 8	U geeft aan dat Inschrijver bij gebruik van een onderaannemer dient te vermelden welke en voor welke werkzaamheden. Is onze veronderstelling juist dat u dit alleen op het UEA van Inschrijver terug wenst te zien?	Correct.
31	Offerteleidraad	3.2 / 16	U vraagt bij kerncompetentie 2 dat Inschrijver ervaring heeft met het leveren (en aanvullen) van sanitaire middelen. Inschrijvers zijn vermoedelijk allen schoonmaakorganisaties die voor de levering van sanitaire artikelen afhankelijk zijn van een toeleverancier. Is onze aanname juist dat indien Inschrijver de levering als hoofdaannemer laat verzorgen door een toeleverancier, maar deze artikelen zelf aanvult, dit volstaat?	Volstaat. Inschrijver dient ervaring te hebben met (toe)levering en het aanvullen van sanitaire middelen. Zie ook het antwoord op vraag 21.
32	Offerteleidraad	3.2 / 15	In verband met privacy en bedrijfsvertrouwelijkheid mogen wij geen verzekeringspolis verstrekken aan derden. Is onze aanname juist dat ook een verzekeringscertificaat volstaat?	Een verzekeringscertificaat volstaat, mits de Aanbestedende dienst hieruit kan opmaken dat de verzekeringspolis geldig is en voldoet aan de aangegeven omvang (maximaal 1 miljoen euro per gebeurtenis en maximaal 2,5 miljoen euro per jaar).
33	Divers		U vraagt Inschrijvers diverse documenten te ondertekenen. Het UEA dient bijvoorbeeld ook te worden voorzien van een 'natte' handtekening. Gaat u, mede met het oog op duurzaamheid en hybride werken, ook akkoord met een digitale handtekening? Deze heeft dezelfde wettelijke waarde. Zo niet, waarom gaat u hiermee niet akkoord?	Wij gaan akkoord met het gebruik van een digitale handtekening.
34	Bijlage 16	3.1	Op dit moment is de mogelijkheid om de overeenkomst te verlengen uitsluitend aan Opdrachtgever voorbehouden. In het kader van goed partnership achten wij het wenselijk dat verlenging van de overeenkomst slechts mogelijk is indien beide partijen daar mee instemmen. Wij verzoeken u daarom vriendelijk om op te nemen dat partijen altijd over een contractverlenging in gesprek gaan en het contract eerst samen evalueren alvorens zij samen tot een verlenging besluiten. Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord, artikel 3.1 van de overeenkomst (bijlage 16) wordt als volgt gewijzigd: "Deze Overeenkomst gaat in op 1 november 2024 voor de duur van vier jaar met een tweezijdige optie tot verlenging van deze Overeenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden met een periode van tweemaal twee jaar. De Gemeente Zaanstad en Opdrachtnemer evalueren de samenwerking minimaal twaalf maanden voor het verstrijken van de dan geldende looptijd van de Overeenkomst. Indien beide partijen gebruik willen maken van de verlengingsoptie, dan bevestigen partijen dit schriftelijk aan elkaar. Indien de verlengingsoptie niet wordt uitgeoefend, eindigt de Overeenkomst van rechtswege na het verstrijken van de op dat moment geldende termijn."
35	Offerteleidraad	1.3	Kunt u toelichten welke mate van op- en afschalen u bedoelt en in welke situatie?	Met op- en afschalen bedoelen wij een toename of afname van het aantal locaties. Bijvoorbeeld, groei van de omvang van de gemeente, verplaatsing van de dienstverlening of samenvoegen van de locaties.
36	Offerteleidraad	4.2.1	In G-2 stelt u: "De wens is dat Opdrachtnemer een soepele transitie borgt". Kunt u toelichten wanneer de transitie volgens u 'soepel' verlopen is?	Wanneer de (eind)gebruiker en facilitaire zaken tevreden zijn en geen hinder ondervinden van de overname van de bedrijfsvoering.
37	Offerteleidraad	4.2.1	In G-3 verwijst u naar de duurzaamheidsdoelstelling van de gemeente. Doelt u hiermee op de doelstellingen genoemd in 3.2 van het PvE?	Dat is correct.
38	Offerteleidraad	4.2.1	In G-3 geeft u aan "gedurende de uitvoering van het gehele contract". Bedoelt u hiermee inclusief optiejaren?	Dat is correct.
39	Offerteleidraad	4.2.1	In G-2 vraagt u: "Hoe zorgt de Opdrachtnemer ervoor dat de levering danwel uitwisseling van de benodigde personeel (...) zo soepel mogelijk verloopt?". Bedoelt u hier de overname van personeel of de levering van de benodigde personeelskleding? Of wellicht iets anders?	De inschrijver verwacht dat er een soepele transitie plaatsvindt op de uitwisseling van het personeel, middelen en materialen zonder tussenkomst van opdrachtgever. Inschrijver beschrijft dit in het implementatieplan.

40	PvE	2.6	In KPI Eis 4 stelt u dat de belevingskwaliteit van de dienstverlening minimaal een 8 moet zijn. Hoe en door wie wordt dit gemeten en wat was het resultaat van de laatste meting?	Zie KPI eis 3, dit wordt gemeten via een klanttevredenheidsonderzoek. De resultaten van de huidige meting worden niet gedeeld.
41	PvE	1.1	In het PvE licht u de rol van Managing Agent toe in de samenwerking met Inschrijver en Opdrachtgever na gunning. Heeft de MA tijdens deze aanbesteding 'Schoonmaak en sanitaire middelen' ook een rol?	De managing agent heeft een adviesrol gespeeld op de inhoud. Zij zijn geen onderdeel van de beoordelingscommissie.
42	PvE		Om een goede kwaliteit vanaf de start van het contract te kunnen borgen en daarmee te voldoen aan de KPI's vragen we een nulmeting uit te voeren met de huidige schoonmaakdienstverlener. Om voldoende tijd te bieden voor eventuele herstelwerkzaamheden (door uw huidige leverancier) vragen we deze nulmeting te houden tijdens de eerste week van de implementatietermijn. Met deze meting is er sprake van een objectieve overdracht van de huidige naar de nieuwe dienstverlener. Gaat u akkoord met het toevoegen van een nulmeting?	Akkoord. De nulmeting wordt door een onafhankelijke (derde) partij uitgevoerd. Eventuele herstelwerkzaamheden worden nog door onze huidige dienstverlener/contractant uitgevoerd alvorens de nieuwe overeenkomst (op 1 november) aanvangt. Eventuele herstelwerkzaamheden worden uitgevoerd i.o.m. de latende partij en de nieuwe leverancier. De nulmeting kan ook een startpunt zijn waar overeenstemming over is dat de (mogelijke) verstoringen benoemd zijn en niet hersteld worden. De latende en nieuwe partij worden uitgenodigd voor bijwonen van de nulmeting.
43	Offerteleidraad	2.3	Een gebruikelijke en wenselijke implementatieperiode (de periode tussen definitieve gunning en start contract) is 6 tot 8 weken (conform Code Verantwoordelijk Marktgedrag). Dit in het kader van o.a. een zorgvuldige personeelsovername. Is het mogelijk om de implementatieperiode ruimer te plannen dan de huidige (krappe) 5 weken en de start van de dienstverlening uit te stellen?	Na voorlopige gunning wordt er gestart met de implementatie.
44	Offerteleidraad	19	G2. Implementatieplan: Mag t.b.v. de omschrijving van de implementatie van de dienstverlening een bijlage op A3 formaat met een implementatieplanning worden toegevoegd?	Niet akkoord. Gemeente is vooral op zoek naar de wijze waarop de implementatie wordt uitgevoerd.
45	PvE	14	Gemeente Zaanstad limiteert indexeringen aan de CBS 812 index. Deze index wijkt significant af van de verhogingen die de CAO voor de schoonmaak jaarlijks toekent. Bent u bereid om de volgende indexeringsmethode toe te passen: Schoonmaak CAO op het loonkosten deel van het uurtarief en de CPI op de overige componenten?	A. Inschrijver dient de prijzen te baseren op prijspeil 2024 met daarin verwerkt alle nu bekende cao-wijzigingen. Wettelijke en cao-wijzigingen mogen te allen tijde op de ingangsdatum van deze wijzigingen doorgevoerd worden. In het geval er een nieuwe cao wordt afgesloten met daaruit voortvloeiend kostenverhogingen voor de opdrachtnemer is opdrachtnemer gerechtigd eventuele prijswijzigingen per de ingangsdatum van deze wijzigingen door te voeren. Dit dient vooraf te worden voorgelegd. Mochten andere kosten verhogend werken kan de leverancier een indexering voorstellen volgens de gestelde eisen in het programma van eisen d.d. 18-06-2024 (zie FB eis 2) met daarbij een transparante indexatieberekening en een duidelijke onderbouwing. Het is nooit toegestaan om reeds geïndexeerde prijzen voortvloeiend uit CAO en/of wetswijzigingen dubbel door te berekenen middels een, zoals hier beschreven, aanvullende indexatie aan de gemeente Zaanstad. Indexatie kan enkel en alleen plaatsvinden na goedkeuring door de gemeente Zaanstad. B. Vanzelfsprekend werkt de gemeente conform de cao en kunnen toeslagen conform cao in rekening gebracht worden.
46	Schouw	Code stickers	Tijdens de schouw vielen de codestickers op de kozijnen van de sanitaire toegangsdeuren op. Werkt Gemeente Zaanstad momenteel t.b.v. de sanitaire ruimtes t.b.v. schoonmaak op basis van gebruiksdatta?	Deze stickers worden gescand bij het binnentreden van de ruimtes. Gemeente Zaanstad heeft geen inzage in deze data. Dit is wel wenselijk.
47	Schouw	Sanitaire appar	Tijdens de schouw werd aangegeven dat de huidige sanitaire apparaten eigendom zijn van Gemeente Zaanstad, maar ook dat die 'lijn' van apparaten niet meer gemaakt wordt. Wenst de aanbestedende dienst een voorstel voor alternatieve apparatuur inde vorm van een gehele vernieuwing van de apparaten?	Zie het antwoord op vraag 15, 16 en 17.
48	Bijlage 01	Locatieoverzicht	Duiden de in het locatieoverzicht in kolom 1 genoemde uren per dag op de huidige ureninzet van de schoonmaakmedewerker of de uren dat locatie bemand wordt?	Dit betreft de openstelling van de locaties.
49	Offerteleidraad	3.4 /17	De gemeente Zaanstad heeft ambitieuze doelstellingen op het gebied van duurzaamheid. In het kader van duurzaamheid lijkt het ons niet wenselijk inschrijvers te vragen alle documenten te printen en te laten ondertekenen. Een rechtsgeldige ondertekening voldoet ook middels een handtekening van de bevoegd vertegenwoordiger die als afbeelding in het document wordt geplaatst en daarna omgezet naar PDF. Bent u bereid om alleen de UEA te laten voorzien van een "natte handtekening" en voor de overige documenten een gescande afbeelding toe te staan?	Zie het antwoord op vraag 33.
50	Offerteleidraad	4.2.1/19	G1 "Opdrachtnemer is zich er van bewust dat hij onderdeel uit maakt van een ketensamenwerking". Met welke ketenpartners verwacht u dat wij samenwerken?	Managing Agent, afvalverwerker, cateraar, glasbewasser, beveiliging, leverancier koffieautomaten en het sociaal werkbedrijf.
51	Offerteleidraad	4.2.1/19	G1 "Welke 5 KPI's opdrachtnemer voorstelt, waarin in ieder geval de kwaliteitsverbetering van de belevingskwaliteit is opgenomen." Wat is het huidige niveau van belevingskwaliteit?"	Zie het antwoord op vraag 40.
52	Offerteleidraad	4.2.1/19	G1 "Welke 5 KPI's opdrachtnemer voorstelt, waarin in ieder geval de kwaliteitsverbetering van de belevingskwaliteit is opgenomen." Via welke methodiek meet u momenteel de belevingskwaliteit?"	Zie het antwoord op vraag 40.
53	Offerteleidraad/PvE	4.2.1/19 2.6/13	In het PvE noemt u al 4 KPI's, waaronder Klanttevredenheid. Waar zit voor u het onderscheid tussen Klanttevredenheid (zoals genoemd in PvE) en belevingskwaliteit (zoals genoemd in Offerteleidraad)?	De beleving van de klant wordt getoetst door een klanttevredenheidsonderzoek.
54	Offerteleidraad/PvE	4.2.1/19 2.6/13	In het PvE noemt u al 4 KPI's, in de offerteleidraad vraagt u om nog 5 KPI's. Bent u bereid het aantal op te geven KPI's te reduceren tot twee, zodat we de focus kunnen leggen op de belangrijkste kwaliteitsindicatoren? Dit past beter bij een partnerschapsmodel waarin vertrouwen en effectiviteit centraal staan, in plaats van uitgebreide controle.	Niet akkoord, wellicht dat we in gezamenlijkheid in de toekomst andere KPI's worden afgesloten in verband met Zaan's werken.
55	Programma van Eisen	2.2/6	D Eis 2.1A "Voor de werkzaamheden worden geen schoonmaakfrequenties opgegeven". Kunt u bevestigen dat het omschreven kwaliteitsniveau 1x per dag gerealiseerd dient te zijn? Met andere woorden wij leveren opleveringskwaliteit en geen standkwaliteit gedurende de dag.	Nee, dat bevestigen wij niet. De gemeente is op zoek naar een opdrachtnemer die resultaatgericht schoonmaak uitvoert op de locaties. Conform het programma van eisen moet na schoonmaak het afgesproken resultaat gerealiseerd zijn, met uitzondering van de publiekshal. Daar levert de opdrachtnemer een continue kwaliteit . Bij het uitvoeren van VSR-controles wordt vanzelfsprekend rekening gehouden met hervervulling na schoonmaak bij 'normaal' gebruik.
56	Programma van Eisen	2.2/6	D Eis 2.1A Weekendschoonmaak (zaterdag) Handhaving i.v.m. 24/7 gebruik;" Kunt u in bijlage 5 aangeven welke ruimtes dit betreft?	Zie Ruimtestaat stadhuis, regel 3.18 t/m 3.27.
57	Programma van Eisen	2.2/6	D Eis 2.1A Weekendschoonmaak (zaterdag) Handhaving i.v.m. 24/7 gebruik;" Kunt u bevestigen dat enkel de ruimtes Handhaving weekendschoonmaak behoeven?	Dit kan de opdrachtnemer bevestigen. Het betreft alleen de ruimtes zoals genoemd in vraag 56.
58	Programma van Eisen	2.2/6	D Eis 2.1A "dagelijkse incidenten schoonmaak"; Begrijpen bij goed dat deze werkzaamheden in de vaste aanneemson dienen te zitten? Zo ja, graag ontvangen wij een overzicht van het aantal plus omschrijving type incidenten gemeten over de afgelopen 3 jaar.	Dit betreft het 'school is school' principe en hoort bij de vaste aanneemson. U kunt hierbij denken aan: gemorste dranken, inloop via's schoten, betogingen met eieren gooien enz. enz. Wij kunnen geen overzicht aanleveren, simpelweg omdat wij geen cijfers hiervan hebben.
59	Programma van Eisen	2.2/6	D Eis 2.1A "Buitengevel, entree, en tourmiquet bij incidenten;" Begrijpen bij goed dat deze werkzaamheden in de vaste aanneemson dienen te zitten? Zo ja, graag ontvangen wij een overzicht van het aantal incidenten gemeten over de afgelopen 3 jaar.	Zie het antwoord op vraag 58.

60	Programma van Eisen	2.2/6	D Eis 2.1A"Bezoekersbekers overige locaties: het verzorgen van de reiniging (middels vaatwasser in-/ultruimen, uitlevering en de presentatie van de bezoekersbekers in alle pantry's voor deze locaties, zie bijlage 01 locatieoverzicht.)" Waar dienen wij de kosten op te geven voor deze werkzaamheden?	Dit kan binnen de reguliere werkzaamheden van de schoonmaak plaatsvinden.
61	Programma van Eisen	2.2/6	D Eis 2.1A"Bezoekersbekers overige locaties: het verzorgen van de reiniging (middels vaatwasser in-/ultruimen, uitlevering en de presentatie van de bezoekersbekers in alle pantry's voor deze locaties, zie bijlage 01 locatieoverzicht.)" Om hoeveel bekens en vaatwassers gaat het per dag?	1 vaatwasser per dag vullen en leegruimen per locatie.
62	Programma van Eisen	2.2/7	D Eis 2.2 "Dieptereiniging, strippen, conserveren van vloeren en elementen;" Wat voor elementen dienen gestript en geconserveerd te worden?	Het woord 'elementen' komt te vervallen.
63	Programma van Eisen	2.2/7	D Eis 2.2 Waarin zit voor u het onderscheid tussen "Dieptereiniging, strippen, conserveren van vloeren en elementen;" en "Groot (vloer-)onderhoud;"?	Het "Groot (vloer-)onderhoud" heeft betrekking op de behandelwijze die niet benoemd staan in het PvE. Bijvoorbeeld, houten vloeren of keukenvloeren.
64	Programma van Eisen	2.2/8	D Eis 2.7 "Opdrachtnemer voert twee (2) maal per jaar een onafhankelijke meting uit middels VSR-systematiek of vergelijkbaar, De kosten voor deze metingen zijn voor Opdrachtnemer." Is dit per locatie 2x per jaar, of 2x per jaar 1 locatie?	Per locatie 2 keer per jaar. De VSR van de opdrachtgever is voor de kwaliteitstoets leidend.
65	Programma van Eisen	2.2/8	D Eis 2.7 "Daarnaast wordt de schoonmaakdienstverlening meerdere keren per jaar (momenteel 2x per jaar) op een random moment getoetst middels een VSR-meting door een onafhankelijk VSR-inspectiebureau." Welk bureau voert de metingen uit?	Dit wordt niet gedeeld.
66	Programma van Eisen	2.2/9	D Eis 2.7 "Opdrachtgever is gerechtigd de AQL-norm gedurende de looptijd van de Overeenkomst te wijzigen en Opdrachtnemer dient zich hieraan te conformeren." Is onze aanname juist dat op basis van deze aanpassingen ook een financiële aanpassing volgt?	Bij gewijzigde dienstverlening gaat Opdrachtnemer met Opdrachtgever in overleg.
67	Programma van Eisen	2.2/9	D Eis 2.7 "Indien de controle door Opdrachtgever wordt betaald en als het resultaat onvoldoende is, zal de hercontrole op kosten van Opdrachtnemer uitgevoerd worden" Wat bedragen de kosten van de hercontrole?	Dit is afhankelijk van de locatie en het nieuw af te sluiten contract.
68	Programma van Eisen	2.3/10	A Eis 6 "Voor het Stadhuis geldt dat er een dag schoonmaker aanwezig is tussen 08.30 en 16.00 uur. Deze voert vaste werkzaamheden uit en is in huis voor de incidentele schoonmaak;" In bijlage 5 zien wij bij diverse ruimtestaten een regel voor een dagkracht of dagmedewerker. Bij het Stadhuis ontbrekt deze regel. Waar dienen wij de uren voor de "incidentele schoonmaak" door de dag schoonmaker te calculeren?	Prijzenblad is aangepast.
69	Programma van Eisen	2.3/10	A Eis 6 "Voor het Stadhuis geldt dat er een dag schoonmaker aanwezig is tussen 08.30 en 16.00 uur. Deze voert vaste werkzaamheden uit en is in huis voor de incidentele schoonmaak;" Wat is over de afgelopen 3 jaar gezien de verhouding tussen vaste werkzaamheden en incidentele schoonmaak voor deze dag schoonmaker?	Zie het antwoord op vraag 58.
70	Programma van Eisen	2.4/11	PF Eis 1 "Ten aanzien van de schoonmaakmedewerkers van Opdrachtnemer, gelden de volgende eisen: (-) • In het bezit van basissvakopleiding, RAS diploma voor gespecialiseerde schoonmaak of een relevant aantoonbaar diploma;" Is onze aanname juist dat het diploma binnen een jaar na indiensttreding in bezit moet zijn?	Deze aanname is niet juist. Bij aanvang van werkzaamheden dienen de gevraagde diploma's in bezit te zijn.
71	Programma van Eisen	2.4/11	PF Eis 1 "Ten aanzien van de schoonmaakmedewerkers van Opdrachtnemer, gelden de volgende eisen: (-) • In bezit van een geldige VOG (niet ouder dan zes (6) maanden);" Is onze aanname juist dat dit eenmalig geldt bij indiensttreding?	Dit is juist.
72	Programma van Eisen	2.4/11	PF Eis 2. Is onze aanname juist dat alle overnameplichtige medewerkers voldoen aan deze eis?	In overeenstemming met het niveau van de functie voldoen de huidige medewerkers aan deze eis.
73	Programma van Eisen	2.6/13	KPI Eis 3. Wat is de doelgroep/wie zijn de respondenten bij het GTO?	Alle medewerkers van gemeente Zaanstad.
74	Programma van Eisen	2.6/13	KPI Eis 4. Hoe heeft u bepaald of het cijfer 8 een haalbaar cijfer is?	Dit is de ambitie van de gemeente Zaanstad.
75	Programma van Eisen	2.7/14	FB Eis 2. "De tarieven staan vast tot en met 31 december 2025. Vanaf 01 januari 2026 kunnen de prijzen éénmaal per jaar worden geïndexeerd op basis van de CBS voor B12 reiniging hiervoor dient Opdrachtgever voor 1 november voorafgaand aan dat jaar een voorstel in. Alle op te geven prijzen:- Zijn inclusief de nu bekende CAO wijzigingen" Kunt u bevestigen dat wij de loontijgingen van 01-01-2025 en 01-07-2025 dienen op te nemen in de calculatie maar dat wij beide loontijging van 01-01-2026 gaan indexeren? En welk prijspeil is dan het startpunt?	Zie het antwoord op vraag 45.
76	Bijlage 1 Locatie en Dienstverleningsoverzicht	Locatie informatie	Kunt u bevestigen dat de uren genoemd in kolom I de huidige schoonmaakinzet per dag betreft?	Zie antwoord op vraag 48.
77	Bijlage 5 Prijzenblad 03	Periodiek- en spec. onderhoud	Cel A105. Wat bedoelt u met "hiervoor geldt maximale personele inzet"?	Om zo snel mogelijk de werkzaamheden af te ronden om de depots weer te sluiten in verband met de klimaatbeheersing.
78	Bijlage 5 Prijzenblad 03	R. Havenkantoor	Vanaf rij 27 staan onderdelen die conform rij 37 "naar periodieken" gaan. Wat bedoelt u hiermee?	Deze periodieken staan beschreven in regel 9 in het tabblad periodiek-, en spec. onderhoud. Door aanpassing van het prijzenblad, tabblad 'R.Havenkantoor' is de aanpassing te zien vanaf rij 26.
79	Bijlage 5 Prijzenblad 03	R.ODNZKG	Op regel 111 noemt u "Dagkracht" Welke aanvullende werkzaamheden voert de dagkracht uit?	Het schoon-, en representatief houden van de kantoorlocatie. Zie ook het antwoord op vraag 58.
80	Bijlage 5 Prijzenblad 03	R. RPO 6	Op regel 7 noemt u "Dagmedewerker" Welke werkzaamheden voert de dagmedewerker uit?	Zie antwoord op vraag 79 en regel 10 en 11 van deze Nota van Inlichtingen.
81	Bijlage 5 Prijzenblad 03	R. Serooskerkestraat	In cellen H23, H24, I23, I24, L23 en L24 staat geen informatie. Wat verwacht u hier van inschrijvers?	Dit is aangevuld in het prijzenblad.
82	Bijlage 5 Prijzenblad 03	R. slachthuisstraat	Op regel 5 noemt u "Dagmedewerker" Welke werkzaamheden voert de dagmedewerker uit?	Zie opmerking over de aanpassing van het prijzenblad in regel 10 en 11 van deze Nota van Inlichtingen.
83	Bijlage 5 Prijzenblad 03	R. Vinkenstraat	Op regel 6 noemt u "Dagmedewerker" Welke werkzaamheden voert de dagmedewerker uit?	Zie opmerking over de aanpassing van het prijzenblad in regel 10 en 11 van deze Nota van Inlichtingen.
84	Bijlage 5 Prijzenblad 03	R. Begraafplaatsen	Op regel 6 noemt u "Dagmedewerker" Welke werkzaamheden voert de dagmedewerker uit?	Zie opmerking over de aanpassing van het prijzenblad in regel 10 en 11 van deze Nota van Inlichtingen.
85	Bijlage 5 Prijzenblad 03	Overige kleine en middel.	Op regel 6 noemt u "Dagmedewerker" Welke werkzaamheden voert de dagmedewerker uit?	Zie opmerking over de aanpassing van het prijzenblad in regel 10 en 11 van deze Nota van Inlichtingen.
86	Bijlage 5 Prijzenblad 03	Alle Ruimtestaten.	U vraagt ons onderscheid te maken tussen werkuren tussen 06:00-21:30 en 21:30-0:00. Wat zijn de huidige werktijden per locatie?	zie Eis D2.1 A. huidige inzet wordt pas tijdens overname gedeeld.
87	Bijlage 7		De inhoud van kolom Z is voor ons niet zichtbaar en de breedte is ook niet door ons aan te passen. Kunt u een onbeveiligde versie van het document sturen?	Het Excel-bestand (bijlage 7) is aangepast en de kolommen zijn nu allemaal leesbaar, zie de bijlage.
88	Bijlage 7		Wat is het geboortjaar per medewerker?	In het kader van de AVG wordt dit pas na ronnung oedeeld.

89	Offerteleidraad	4.3.1 G2	Wij zien dat we een planning als bijlage op maximaal 1 pagina A4 mogen aanleveren. Is het toegestaan omwille van de goede leesbaarheid van de planning, deze aan te leveren op 1 pagina A3 formaat?	Zie het antwoord op vraag 44.
90	PVE	FB eis 2	We mogen eenmalig een bedrag in rekening brengen voor het vervangen van de "tikker". Deze term is bij ons onbekend in relatie tot sanitaire dienstverlening. Kunt u uitleggen, of door middel van een foto illustreren, wat een Tikker is en waarom deze eventueel vervangen moet worden?	Een tikker is het inschuifbare gedeelte wat voorzien is van het logo van de leverancier. Opdrachtgever wil dat het huidige bedrijf de producten voorziet van zijn logo. 
91	Offerteleidraad	2.3	Begrijpen wij goed dat de dienstverlening volledig geïmplementeerd op 1 november 2024 moet starten en dat de definitieve gunningsbeslissing niet eerder dan 30 september valt? Voor een secuur overnameproces (waarbij de in de CAO verplichte termijnen gehanteerd worden) van de 24 medewerkers die voor overname in aanmerking komen is een periode van 4 weken onvoldoende. Hiervoor zijn tenminste 6 en idealiter 8 weken benodigd. Wij stellen daarom voor om de dienstverlening op 1 december 2024 te laten ingaan. Gaat u daarmee akkoord?	Opdrachtgever gaat niet akkoord. Er is bewust gekozen voor de aluminium uitvoering in verband met uitstraling van de sanitaire ruimtes.
92	PVE	PF eis 1	Medewerkers dienen in het bezit te zijn van een recente VOG (max. 6 mnd). In de korte opstarttijd van 4 weken is dit niet realiseerbaar. Wij stellen voor om deze eis anders te formuleren. Alle medewerkers zijn 3 maanden na aanvang van de nieuwe overeenkomst in het bezit van een recente VOG (niet ouder dan 6 maanden). Gaat u daarmee akkoord?	Voor nieuwe medewerkers gaat de Gemeente Zaanstad hiermee akkoord.
93	PVE	A eis 7	U wilt dat het kledingpakket van de medewerkers in overleg met u wordt samen. De huidige implementatietijd is slechts 4 weken. Dat is onvoldoende tijd om voor de over te nemen medewerkers een kledingpakket samen te stellen dat afwijkt van het standaard kledingpakket dat wij op voorraad houden. Welke specifieke en/of afwijkende eisen stelt u aan de werkkleding van de medewerkers en hoe groot acht u de kans dat u niet kan instemmen met de uitvoering van de werkkleding gehanteerd door schoonmaakbedrijven?	Zie antwoord op vraag 43. Er zijn geen specifieke eisen of afwijkingen die wij stellen behalve hetgeen is benoemd in de PVE.
94	PVE	1.1	U heeft een managing agent gecontracteerd die per 1 november van start gaat. Wie is deze persoon of deze partij? Lopen de implementatietrajecten van de Managing Agent en de Schoonmaakorganisatie parallel. In hoeverre heeft de inschrijver in de implementatieperiode al te maken met de Managing Agent?	Heyday heeft de aanbesteding gegund gekregen en de implementatie periode loopt deels parallel. Alle aanbesteedde facilitaire contracten (zie het antwoord op vraag 50) starten op 1 november 2024. De (implementatie van de) dienstverlening wordt afgestemd met de MA.
95	PVE	FB eis 2	Indexering conform CBS 812 voor het gehele bedrag van dienstverlening is in strijd met de Code Verantwoordelijk Marktgedrag. Bent u bereid de indexering van de tarieven te accepteren conform de conclusies en aanbeveling van de Code Commissie zoals verwoord in de Handreiking Indexatieafspraken in meerjarige dienstverleningscontracten, zoals de Code Commissie die in mei 2022 heeft gepubliceerd?	Zie het antwoord op vraag 45.

