

Nota van Inlichtingen 2

Betreft de aanbesteding:Uitvaartdiensten
Aanbested CDR-848692



Vraagnr.	Onderwerp	Document	Hoofdstuk	Paragraaf, Artikelnaam of figuur/tabel	Pagina	Vraag	Antwoord
1	Basispakket	Algemene vraag		2.13	2	Kunt u een exacte beschrijving geven van wat er valt onder het basispakket zoals u benoemt in paragraaf 2.13 in Programma van Eisen.	Het basispakket betreft een Basis uitvaart, conform minimale eisen zoals beschreven in Bijlage B - Gewijzigd n.a.v. Nvl 2 Programma van Eisen Uitvaartdiensten, waarbij de basis uitvaart een basis begrafenis, basis crematie, basis Islamitische begrafenis of een basis repatriëring kan inhouden. Alles wat bovenop de basis wordt uitgevraagd komt terug in een extra offerte.
2		Algemene vraag				Kunnen er kosten in rekening worden gebracht ondanks dat er uiteindelijk geen daadwerkelijke uitvaart heeft plaatsgevonden geregeld door het COA (dit omdat uiteindelijk COA geen opdrachtgever hoeft te zijn) Bij deze kosten gaat het over regelen uitvaart, verblijf uitvaartcentrum, overbrenging etc. Praktijk leert nu dat dit 25% van alle meldingen betreft.	Ja, er kunnen kosten in rekening worden gebracht bij het COA ondanks dat er uiteindelijk geen daadwerkelijke uitvaart heeft plaatsgevonden.
3	social return	Programma van Eisen		3.2	2	Wat voor % social return is de eis? En is dit op jaarniveau of contractduur?	Opdrachtgever heeft eis 3.2 gewijzigd. Zie hiervoor Bijlage B - Gewijzigd n.a.v. Nvl 2 Programma van Eisen Uitvaartdiensten.
4	Optimalisatie dienstverlening	Programma van Eisen		3.2	2	U vraagt om een strategisch/tactische managementrapportage in paragraaf 3.2. In hoeverre is het mogelijk om op basis van de resultaten van deze rapportage(s) aanpassingen te doen in het contract cq dienstverlening gezien de lessons learned? Met als doel de dienstverlening te optimaliseren en beter af te stemmen op de wensen van zowel COA, nabestaanden als de opdrachtnemer.	Dit is afhankelijk van de lessons learned. Het is aan Opdrachtgever om te besluiten wel of niet akkoord te gaan met een aanpassing. De basis van de Dienstverlening ligt vast.
5		Programma van Eisen		4.1 en 4.4	4	Wat is het verschil tussen 4.1 en 4.4?	Deze eisen zijn per abuis dubbel opgesteld. Opdrachtgever heeft eis 4.4 laten vervallen. Zie hiervoor Bijlage B - Gewijzigd n.a.v. Nvl 2 Programma van Eisen Uitvaartdiensten.
6	Verzorging	Programma van Eisen		4.5 en 6.4	4 en 6	Is een verzorging te allen tijde vereist? Of wordt het alleen gedaan op verzoek van de nabestaanden? Een algemene opvatting die wij dagelijks tegen komen is dat bij een waardig afscheid ook een volledige verzorging (bijvoorbeeld het toonbaar maken na een incident, hygienische verzorging en oa schone kleding) hoort. Welke voorwaarden telt het programma van Eisen aan de verzorging? Bij 5.3 wordt dit wel expliciet benoemd, echter bij 4.5 en 6.4 niet	Nee, verzorging is niet te allen tijde vereist. Dit vindt plaats op basis van verzoek van de nabestaanden. De verzorging dient bij de prijs te zijn inbegrepen en valt onder de basis.
7	Rituele wassing	Programma van Eisen		4.5 en 7.5	4 en 7	Mag er een maximum gesteld worden aan het aantal nabestaanden dat aanwezig is bij de rituele wassing? De praktijk leert namelijk dat er vaak hele grote groepen aan deze wassingen willen deelnemen, wat de maximale capaciteit van het gebouw kan overschrijden.	Opdrachtnemer mag een maximum stellen aan het aantal nabestaanden voor het bijwonen en/of uitvoeren van een rituele bewassing. Het COA gaat uit van drie personen naast het personeel van Opdrachtnemer die aanwezig zijn bij een bewassing. Opdrachtgever heeft dit verduidelijkt in eis 2.15 in Bijlage B - Gewijzigd n.a.v. Nvl 2 Programma van Eisen Uitvaartdiensten.
8	Algemeen graf	Programma van Eisen		4.10	4	Er moet gebruik gemaakt worden van een algemeen graf, echter bij een Islamitische uitvaart is dit onmogelijk, daar dient gebruik gemaakt te worden van een graf met eeuwige grafrust én gericht op het oosten. Hoe moet hiermee worden omgegaan in de praktijk?	Opdrachtgever zal de kosten betalen voor een graf met eeuwige grafrust. Opdrachtgever heeft eis 7.6 uit Bijlage B - Gewijzigd n.a.v. Nvl 2 Programma van Eisen Uitvaartdiensten laten vervallen.
9	Vervoer naar begraafplaats	Programma van Eisen		4.11 en 5.11	4 en 5	Op de dag van de uitvaart is het gebruikelijk om staatsieervoer (rouwauto/lijkwagen) in te zetten om de overledene van het uitvaartcentrum naar de begraafplaats te brengen. In het antwoord uit de eerste vragenronde wordt aangegeven dat hiervan mag worden afgeweken door gebruik te maken van een rouwambulance (bedrijfsbus die gebruikt wordt om overledene op te halen en naar een uitvaartcentrum te brengen), is dat inderdaad het geval? Een algemene opvatting die wij dagelijks tegen komen is dat bij een waardig afscheid altijd gebruik wordt gemaakt van staatsieervoer tijdens de laatste rit.	Het inzetten van een rouwambulance of bedrijfsbus speciaal ingericht voor vervoer van overledenen is inderdaad ook toegestaan. Zie ook het antwoord op vraag 4 uit Nota van Inlichtingen 1.
10	Kist	Programma van Eisen		4.12 en 5.9	4 en 5	Mag er gebruik worden gemaakt van kisten die retour zouden gaan naar de leverancier i.v.m. Bijvoorbeeld (lichte) beschadigingen? Een algemene opvatting die wij dagelijks tegen komen is dat bij een waardig afscheid altijd gebruik wordt gemaakt van een onbeschadigde kist.	Nee, hier gaat Opdrachtgever niet mee akkoord.
11		Programma van Eisen		5.1 en 5.6	5	Wat is het verschil tussen 5.1 en 5.6?	Deze eisen zijn per abuis dubbel opgesteld. Opdrachtgever heeft eis 5.6 laten vervallen. Zie hiervoor Bijlage B - Gewijzigd n.a.v. Nvl 2 Programma van Eisen Uitvaartdiensten.
12	Afscheidsdienst	Programma van Eisen		5.8	5	Praktijk leert dat een afscheidsdienst niet altijd gewenst is. Waarom wordt hier expliciet aangegeven dat een afscheidsdienst inbegrepen is terwijl bij 4.6 het optioneel is? Als nabestaanden geen afscheid wensen, moet dat dan toch aangeboden worden?	Opdrachtgever heeft eis 5.8 verduidelijkt. Zie hiervoor Bijlage B - Gewijzigd n.a.v. Nvl 2 Programma van Eisen Uitvaartdiensten.
13	Urn	Programma van Eisen		5.12	5	Er wordt gesproken over een standaard urn. Wordt hiermee de asbus bedoeld waarin de as van de overledene wordt gedaan na de crematie?	Ja.
14	Repatriëring	Programma van Eisen		6.1, 6.6, 6.10	6	Er wordt expliciet gesproken over Schiphol. Ervaring leert dat er ook repatriëringen worden uitgevoerd via andere luchthavens of over de weg. Is dit uitgesloten en mag er alleen via Schiphol worden gerepatriëerd?	Schiphol is de eerste optie als luchthaven waarop de prijs in het Prijzenblad moet worden gebaseerd. Afhankelijk van de situatie kan er gebruik worden gemaakt van een andere luchthaven.
15	Overleg met nabestaanden	Programma van Eisen		6.9	6	Er wordt aangegeven dat er overleg moet plaatsvinden met de nabestaanden over het gebruik van een speciale kist of body bag. Dit is onmogelijk, zeker bij repatriëring per vliegtuig. Er zijn strikte regels verbonden aan het vervoeren van een overleden, dit gebeurt altijd d.m.v. een zinken binnenkist.	Opdrachtgever heeft eis 6.9 verwijderd. Zie hiervoor Bijlage B - Gewijzigd n.a.v. Nvl 2 Programma van Eisen Uitvaartdiensten.

Nota van Inlichtingen 2

Betreft de aanbesteding:Uitvaartdiensten
Aanbested CDR-848692



Vraagnr.	Onderwerp	Document	Hoofdstuk	Paragraaf, Artikelnaam of figuur/tabel	Pagina	Vraag	Antwoord
16		Algemene vraag				Er kan alleen worden gerepatrieerd naar zogenaamd "veilige" landen, dat betekent dat niet altijd aan deze wens kan worden voldaan. Hoe dienen we hier mee om te gaan?	Opdrachtgever volgt de Nederlandse wetgeving die op dat moment geldig is.
17	Rouwtransport	Programma van eisen	Rouwtransport	7.3	7	Er wordt aangegeven dat rouwtransport moet worden ingezet om de overledene naar het gebedshuis of moskee te brengen. Op de dag van de uitvaart is het gebruikelijk om staatsieervoer (rouwauto/lijkwagen) in te zetten om de overledene over te brengen, wordt dat bedoeld met rouwtransport? Of mag het ook een rouwambulance (bedrijfsbus die gebruikt wordt om overledene op te halen en naar een uitvaartcentrum te brengen) zijn? Een algemene opvatting die wij dagelijks tegen komen is dat bij een waardig afscheid altijd gebruik wordt gemaakt van staatsieervoer tijdens de laatste rit.	Zie het antwoord op vraag 9 van Nota van Inlichtingen 2.
18	Rouwvervoer	Programma van eisen	Rouwvervoer	7.7	7	Er wordt aangegeven dat rouwvervoer moet worden ingezet om de overledene naar het gebedshuis of moskee te brengen. Op de dag van de uitvaart is het gebruikelijk om staatsieervoer (rouwauto/lijkwagen) in te zetten om de overledene over te brengen, wordt dat bedoeld met rouwvervoer? Of mag het ook een rouwambulance (bedrijfsbus die gebruikt wordt om overledene op te halen en naar een uitvaartcentrum te brengen) zijn? Een algemene opvatting die wij dagelijks tegen komen is dat bij een waardig afscheid altijd gebruik wordt gemaakt van staatsieervoer tijdens de laatste rit.	Zie het antwoord op vraag 9 van Nota van Inlichtingen 2.
19	Ongeboren kind < 24 wkn	Algemene vraag				We zien in de bijgevoegde prijsopgave niet terug wat er voor het overlijden van een ongeborn kindje < 24 weken geregeld en gerekend dient te worden. Ervaring leert dat - zeker bij het Islamitisch geloof - voor deze kindjes ook een volledige uitvaart of zelfs een repatriëring gewenst is.	Opdrachtgever ziet dit als maatwerk. Opdrachtgever zal dit per situatie in samenwerking met Opdrachtnemer beoordelen.
20	Uitvaartleider	Prijzenblad				Wat wordt bedoeld met uitvaartleider? Is dit de persoon die de uitvaart regelt? Of is dit de persoon die de uitvaart (op de dag van het afscheid) voorgaat? Kortom, gaat het hier om een tarief om de uitvaart te regelen of om het tarief op de dag van de uitvaart voor degene die de nabestaanden begeleidt?	Dit is de persoon die de uitvaart regelt.
21	Kwaliteit vs prijs	Gunningscriteria				Vraag nr 13 in nota van inlichtingen nummer E. Hier lezen we dat de tender gegund wordt aan de laagste prijs (bij voldoende aansluiting bij de criteria) Echter het document in Tendernet waar we de documentatie moeten aanleveren, staat bij de gunningscriteria dat er 100% weegfactor is op kwaliteit en op prijs 0%. Kunt u extra verduidelijken wat het selectieproces is? Kwaliteit of prijs?	Het Gunningscriterium betreft de voor de Aanbestedende dienst de economisch meest voordelige Inschrijving (EMVI) en dit wordt vastgesteld op basis van het laagst acceptabele bod. Bij het laagst acceptabele bod wordt elke Inschrijving beoordeeld op het onderdeel kwaliteit (SG 1) volgens de gewogenfactormethode. De Inschrijvers die op kwaliteit minimaal een Ruim voldoende behalen op het onderdeel SG 1: Plan van aanpak worden beoordeeld op Sg 2 Prijs. De Inschrijver met een Ruim voldoende op kwaliteit en de laagste prijs eindigt op de eerste plaats in rangorde en is daarmee de winnende Inschrijver.
22	Prijsopbouw	Algemene vraag				We constateren dat er een aantal verzoeken voor uitvaartdiensten in het programma van eisen staat die niet altijd gewenst zijn. Hierdoor wordt het tarief onnodig hoog. Wij zien 2 oplossingen: 1. Is het mogelijk om een modulaire prijsopbouw te maken voor deze diensten, wel of niet afnemen? Voorbeelden zijn: minimaal 2 rouwbezoeken, 30 minuten afscheid bij crematie. 2. Of kunt u per onderdeel aangeven in hoeveel % van de gevallen deze diensten worden afgenomen?	Opdrachtgever gaat niet akkoord met uw aangeboden oplossingen.
23	Gebruiken m.b.t. Islamitisch geloof	Programma van Eisen		7.8, 7.9		In deze eisen wordt gesproken over specifieke gebruiken m.b.t. het Islamitische geloof (gebruik Kaftan, begraven naar oosten en voldoende ruimte in het graf). Dit is niet voor elke geloofsstroming binnen de Islam gebruikelijk. Is het niet de bedoeling dat wij de klantbehoefte achterhalen en hierop acteren?	De klantbehoefte wordt per situatie door het COA aangeleverd.
24	opdrachtgeverschap	Algemene vraag				Bij meerdere punten (o.a. 4.9, 5.10, 5.12, 6.12, 6.13, 7.6) zien we terugkomen dat er een onderscheid gemaakt moet worden tussen kosten voor COA en kosten voor nabestaanden. De wet bepaalt echter dat de opdrachtgever van de uitvaart aansprakelijk is voor de kosten. De opdrachtgever is indien nodig gehouden uit eigen middelen de kosten te voldoen. Met andere woorden: de factuur wordt aan de opdrachtgever gezonden en deze moet de factuur betalen. Wij gaan er vanuit dat deze tender bedoeld is voor uitvaarten waarbij COA opdrachtgever is. Nabestaanden kunnen ook opdrachtgever zijn, maar dat valt buiten deze convenant.	De vraagsteller heeft hierin gelijk. Het COA tracht nabestaande zoveel als mogelijk te betrekken bij de uitvoering van de uitvaart. Daarmee ontrekt het COA zich niet om de totale kosten te vergoeden.
25	Standaard pakket zonder meerkosten	Algemene vraag				Is er een alternatief mogelijk in deze tender waarbij er één of meerdere standaard pakketten worden geboden voor een basis (Islamitische) begrafenis/crematie/repatriëring waarbij géén meerkosten mogelijk zijn? Bij gemeentelijke uitvaarten is het namelijk niet gebruikelijk om als nabestaanden extra producten/diensten buiten het standaard aangeboden pakket af te nemen. Als nabestaanden extra/andere wensen hebben, dienen zij zelf de uitvaart te regelen.	Dit is niet mogelijk. Het betreft veelal maatwerk.

Nota van Inlichtingen 2

Betreft de aanbesteding:Uitvaartdiensten
Aanbested CDR-848692



Vraagnr.	Onderwerp	Document	Hoofdstuk	Paragraaf, Artikelnaam of figuur/tabel	Pagina	Vraag	Antwoord
26	nav vraag 3	nvi/pve	4.11			U geeft hierbij aan dat inschrijver binnen 50 kilometer een rouwcentrum dient te hebben. Daarnaast geeft u aan dat er een wisselend aanbod van opvanglocaties kunnen zijn. Kunt u akkoord gaan met het oprekken van deze eis naar maximaal 100kilometer?	Opdrachtgever gaat hiermee akkoord. Zie hiervoor Bijlage B - Gewijzigd n.a.v. Nvl 2 Programma van Eisen Uitvaartdiensten.
27	nav vraag 5	nvi/pve	7.1			U geeft hier aan dat er altijd iemand op de achtergrond beschikbaar dient te zijn. Kan inschrijver de kosten van deze persoon declareren op nacalculatiebasis tegen het geoffreerde tarief van uitvaarverzorger?	Opdrachtgever gaat hiermee akkoord, mits er gebruik wordt gemaakt van de uitvaartverzorger. Zie hiervoor Bijlage B - Gewijzigd n.a.v. Nvl 2 Programma van Eisen Uitvaartdiensten.
28	`nav vraag 8	nvi/pve	7.5			Kunt u akkoord gaan dat het initiatief en het contact leggen met een imam die ingevoerd is in de gebruiken van de betrokken stroming, de verantwoordelijkheid is van de opdrachtgever?	Nee, Opdrachtgever gaat hier niet mee akkoord.
29	hav vraag 9	nvi/pve	7.3, 7.4 en 7.5			U geeft hier aan dat de kosten in de all-in prijs dienen te worden verdisconteerd. Dit is voor inschrijver lastig in te schatten als we geen duidelijke aantallen hebben hoe vaak het zal voorkomen. Wij stellen voor deze kosten apart te berekenen. 1 standaard overbrenging zit in het all-in tarief, de extra overbrengingen berekenen wij apart middels een vastgesteld tarief. Kunt u hier akkoord mee gaan en het prijzenblad hierop aanpassen?	Opdrachtgever gaat hier niet mee akkoord.
30	nav 10	nvi/pve				U geeft hierbij aan dat dezelfde voorwaarden gelden. Maar dat in samenspraak hiervan afgeweken kan worden. Kunnen wij de eventuele meerkosten dan ook in rekening brengen?	Ja, deze aanname is correct.
31	nav vraag 11	standaard formulier referenties				Zoals beschreven in onze mail, is deze eis voor ons niet werkbaar. Kunnen wij volstaan met een verklaring dat wij aan deze eis voldoen?	Opdrachtgever heeft Geschiktheidseis 3 verduidelijkt. Het aantonen dat Inschrijver voldoet aan Geschiktheidseis 3 kan aan de hand van een referent of eigen bewijsmateriaal. Zie hiervoor Gewijzigd nav NV1 2 Beschrijvend document.
32	nav vraag 12	standaard formulier referenties				Idem voor vraag 6?	Zie het antwoord op vraag 31.
33	nav vraag 17	prijzenblad				Kunt u bevestigen dat dit tarief naast het tarief voor de all-in uitvaart mag worden gerekend? Ongeacht het aantal uren dat de uitvaartleider en de expertise (zie vraag 2) achtervang met de utivaart bezig is? Zo niet, kunt u dan toelichten hoe u dit tarief ziet?	Dit bevestigt Opdrachtgever.
34	nav vraag 18	VOG				U heeft in onze ogen geen antwoord gegeven op de vraag. Wij gaven aan vooraf nooit te weten wie de uitvaart zal begeleiden. Bent u bereid deze eis te laten vallen, wetende dat onze medewerkers RU gecertificeerd zijn?	Opdrachtgever gaat hier niet mee akkoord.