

### 1° Nota van Inlichtingen

Voor u ligt de 1° Nota van Inlichtingen behorend bij de offerteaanvraag “Beheeropdracht opvang Oekraïense ontheemden” gemeente Almere, met ons kenmerk IA2024.07.01

De inhoud van deze Nota van Inlichtingen wordt geacht deel uit te maken van de aanbestedingsstukken en daarmee van het overeen te komen contract. Bovendien staan bij verzending van deze Nota van Inlichtingen in beginsel alle eisen vast en kunnen niet meer worden gewijzigd.

Deze Nota van Inlichtingen is samengesteld uit de schriftelijke vragen die wij via TenderNed hebben ontvangen. De vragen zijn letterlijk (voor zover mogelijk) en geanonimiseerd overgenomen in deze Nota, zoals de houder(s) van de offerteaanvraag de vragen hebben gesteld. De gemeente Almere heeft de vragen en de antwoorden in deze Nota verwerkt.

De gemeente Almere zal de gestelde vragen die na het uitkomen van deze 1° Nota binnenkomen, beoordelen op inhoud en relevantie. Indien het mogelijk is en naar het oordeel van de gemeente noodzakelijk, zullen de vragen beantwoord worden middels een tweede Nota van Inlichtingen. Er zal in ieder geval een tweede Nota van Inlichtingen volgen, waarin ruimte is voor aanvullende vragen. **Tijdens de schouw op 17 december kunnen geen vragen worden gesteld; vragen naar aanleiding van de schouw kunnen schriftelijk worden ingediend** en zullen eveneens worden behandeld in de tweede Nota van Inlichtingen.

Deze geanonimiseerde Nota van Inlichtingen is d.d. **11 december 2024** gepubliceerd op TenderNed.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Beveiliging	Hoe is de beveiliging op de locaties momenteel georganiseerd, in welke frequentie en in hoeverre is er mogelijk een overlap in werkzaamheden met facilitair beheer, zoals toezicht op huisregels en veiligheid?	<p>Er is 24/7 beveiliging aanwezig op de locaties.</p> <p>Voor Alnovum: Er wordt in twee shifts gewerkt met 3 beveiligers per shift.</p> <p>Voor Schipperplein: Er wordt in twee shifts gewerkt met 1 beveiligers per shift.</p> <p>Eén van de beveiligers bij Alnovum zit ten alle tijde bij de receptie. Ook om pakketjes van bewoners te ontvangen. Ook houden ze overzicht op de veiligheid van de locatie. Zij zijn op de hoogte van de huisregels</p>



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			en handhaven hier ook op. Hierin is enige overlap met taken van de beheerder. Toezicht en handhaving van de huisregels is echter wel de verantwoordelijkheid van de beheerder.
2	Bewonersparticipatie	Is er momenteel sprake van een bewonerscommissie of een ander formeel mechanisme op de locaties voor bewonersinspraak? Zo niet, staat de gemeente open voor het opzetten van een dergelijke commissie?	<p>Ja, er is sprake van een bewonerscommissie. Onderstaand de huidige situatie:</p> <p>De huidige beheerder heeft eens per maand een overleg met de bewoners. Per verdieping is een vertegenwoordiger aangewezen die de uitdagingen van de locatie aankaart bij de beheerder.</p> <p>Daarnaast worden er ook vanuit de gemeente bewonersraden georganiseerd. Dit is een open overleg waarbij bewoners ook vragen kunnen stellen over regelgeving en mogelijkheden op de locatie.</p> <p>In de nieuwe situatie ziet opdrachtgever graag dat deze lijn wordt voortgezet en waar nodig doorontwikkeld.</p>
3	Bezettingsgraad	Wat is de verwachte maximale bezettingsgraad voor beide locaties gedurende de looptijd van de overeenkomst?	De maximale bezettingsgraad voor Alnovum is 450 personen en voor Schipperplein is dat 20.
4	BHV- Calamiteitenplan	Is er een actueel BHV- en calamiteitenplan opgesteld voor de locaties?	Ja er is een actueel BHV- en calamiteitenplan opgesteld voor de locaties.



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
5	Facilitair beheer	Hoe verloopt de samenwerking met het gemeentelijke vastgoedbedrijf bij het oplossen van technische en facilitaire problemen?	<p>De samenwerking is goed.</p> <p>Het gebouw is eigendom van gemeente Almere. Het gebouw wordt beheerd door Intercity Real Estate Management (IRM).</p> <p>Sinds 2022 zijn er aanpassingen gebracht in het gebouw ten behoeve van de opvang van Oekraïense ontheemden door het vastgoedbedrijf van de gemeente. Voor gebreken en mankementen die te maken hebben met de aanpassingen t.b.v. de opvanglocatie wordt een melding gemaakt via de website van het vastgoedbedrijf. De beheerder is dan verantwoordelijk voor het ontvangen van de partij die de mankementen komt oplossen.</p> <p>Algemene meldingen over het gebouw worden gemeld via de receptie in het gebouw op de begane grond.</p>
6	Gemeentelijk team	Hoe ziet het gemeentelijke team eruit dat betrokken is bij de opvanglocaties, welke rollen/verantwoordelijkheden en in welke mate zijn zij betrokken bij de dagelijkse gang van zaken?	<p>Het gemeentelijke team dat verantwoordelijk is voor de opvang van alle Oekraïense ontheemden in Almere bestaat momenteel uit 15 leden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Projectmanager: Leiden van het gehele projectteam Oekraïne</li> <li>- Projectleider vastgoed: Winning van opvanglocaties en aansturen gemeentelijke locatiecoördinatoren</li> <li>- Projectleider dienstverlening: Deze persoon zal degene zijn die betrokken is bij de</li> </ul>



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			<p>operationele en strategische overleggen, calamiteiten, contractmanagement.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 Projectleiders participatie: Zij organiseren evenementen voor alle Oekrainers. Soms vinden deze plaats op locatie. Ook is één van de projectleiders verantwoordelijk voor het organiseren van de bewonersraad (zie vraag 2).</li> <li>- 3 projectmedewerkers: Dagelijks contact voor administratieve handelingen (aantal vrije bedden, bewonersaantallen, BRP-afspraken en allerlei lopende zaken in de locatie).</li> <li>- 7 locatiecoördinatoren: Houden eens per week op locatie een spreekuur. Samenwerking met beheerder over het al dan niet verhuizen van bewoners naar andere locaties.</li> </ul> <p>De verantwoordelijkheid voor de dagelijkse gang van zaken ligt bij de beheerpartij. Ons team is op werkdagen bereikbaar voor overleg en voortgang.</p>
7	Het huidige beheer	Welke aspecten van het huidige beheer worden door de gemeente als succesvol beschouwd? Zijn er specifieke verbeterpunten of tekortkomingen in het huidige beheer die de gemeente graag opgelost ziet?	<p>De huidige beheerder heeft een fundament gelegd voor wat er in deze aanbesteding wordt uitgevraagd. Aspecten die de gemeente als succesvol beschouwd zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het meedenken, proactief handelen en communiceren naar de gemeente over initiatieven om de leefbaarheid en sociale cohesie op de locatie te vergroten.</li> <li>- De nauwkeurige afhandeling van de administratieve taken.</li> </ul>



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			<p>- Het bewaken van de menselijke maat, oog voor (soms complexe) omstandigheden van bewoners. Bereikbaar, begripvol en meelevend, maar ook strikt als dat gevraagd is.</p> <p>Er zijn op dit moment geen specifieke verbeterpunten. Zoals in de aanbestedingsdocumenten zien wij graag terug dat de huidige lijn, indien nodig, verder wordt ontwikkeld.</p>
8	Het huidige beheer	In welke mate blijft de huidige beheerder betrokken (of niet) bij het project en wat kan opdrachtnemer verwachten van de overdracht van het huidige beheer?	<p>De huidige beheerder zal bij aanvang van de overeenkomst (1 april 2025) geen rol meer spelen in de opvanglocaties.</p> <p>De huidige beheerder zal wel betrokken zijn bij de overdracht, om zo alle lopende zaken door te nemen.</p>
9	Huidige personele bezetting en kosten	Kunt u inzicht geven in de huidige personele bezetting en kostenstructuur van het beheer op de locaties Alnovum en Schipperplein.	<p>Hieronder vindt u per locatie en de bezetting. De kosten voor deze bezetting zijn conform de raming van de geraamde opdrachtwaarde:</p> <p><b>Alnovum:</b></p> <p>1 coördinator (ma t/m vr 9.00 - 17.00)</p> <p>1 floormanagement/teamleider (dagelijks 07.00 - 15.00 en 15.00 - 23.00)</p> <p>4 algemeen medewerkers/teamleden (dagelijks 07.00 - 15.00 en 15.00 - 23.00)</p>

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			<p>2 activeringscoaches (ma t/m wo 08.00 - 16.00)</p> <p>1 verpleegkundige (dagelijks 07.00 - 15.00 en 15.00 - 23.00)</p> <p><b>Schipperplein:</b></p> <p>2 woonbegeleiders/teamleden (dagelijks 07.00 - 15.00 en 15.00 - 23.00)</p> <p>1 woonbegeleider met slaapdienst (dagelijks 23.00 - 07.00)</p>
10	Ketenpartners	Is het mogelijk om een overzicht te krijgen van de (lokale) ketenpartners/stakeholders die momenteel betrokken zijn bij het beheer van de opvanglocaties, en welke specifieke taken en verantwoordelijkheden zij uitvoeren?	<p><b>Gemeente Almere:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Team Oekraïne:</b> Verantwoordelijk voor de gehele opvang van Oekraïners in Almere.</li> <li>- <b>Burgerzaken:</b> Verantwoordelijk voor de registratie van de bewoners in de Basisregistratie Personen (BRP) van Almere.</li> <li>- <b>Leefgeld:</b> Verantwoordelijk voor het uitkeren van leefgeld en het monitoren van het innen van de eigen bijdrage.</li> <li>- <b>Vastgoed:</b> Meldingen voor mankementen, gebreken en aanpassingen van de opvanglocatie.</li> <li>- Alle andere relevante afdelingen die gedurende de looptijd van de overeenkomst betrokken raken.</li> </ul> <p><b>Huisarts:</b> De Driehoek (Zorggroep Almere)</p>



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			<p><b>Flevoziekenhuis:</b> De huidige beheerder fungeert als contactpersoon indien een alleenstaande vluchteling naar het ziekenhuis moet.</p> <p><b>GGD:</b> Deze organisatie voert elk jaar een hygiëne controle uit op de locatie Alnovum. Ook zijn zij betrokken in het geval van uitbraken als schurft en is daar een protocol voor.</p> <p><b>GGZ:</b> In geval van ernstige psychische problematiek staat de beheerder in contact met de GGZ en wordt er altijd in overleg adequaat gehandeld op de locatie.</p> <p><b>Amethist Verslavingszorg:</b> Bewoners met verslavingsproblematiek worden doorverwezen naar de Amethist. Deze kent lange wachtlijsten.</p> <p><b>Nidos:</b> Minderjarige vluchtelingen die bijna 18 worden, worden geplaatst als er plek is. Ook in het geval er een alleenstaande minderjarige vluchteling (AMV) op de stoep zou staan, dient beheerder een melding te maken bij deze organisatie.</p> <p><b>Politie:</b> In geval van incidenten of calamiteiten</p> <p><b>Brandweer:</b> In geval van incidenten of calamiteiten</p>



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
11	Klachten	Wat zijn de meest voorkomende incidentele en/of structurele klachten op de locaties?	<p>De meest voorkomende incidentele klachten hebben betrekking op de locatie zelf. Het is een verbouwd kantoorpand, waarin een Oekraïense vluchteling de kamer moet delen met soms 4 anderen. Er kunnen ruzies ontstaan of verzoeken om van kamer of locatie te wisselen.</p> <p>Ook is de kwaliteit van het eten een veelgehoorde klacht. Dit is de laatste tijd toegenomen in het licht van de eigen bijdrage, waarbij voor deze locaties een extra bedrag wordt geïnd voor het eten.</p>
12	Nota van inlichtingen	Wij willen ons graag gaan inschrijven op de aanbesteding. Wij zijn een grote partij met veel ervaring en expertise in het beheer van opvang Oekraïense ontheemden. Gezien wij gisteren eind van de middag pas een akkoord hebben gekregen willen wij vragen of er een extra vragenronde kan worden georganiseerd. We hopen dat dit mogelijk is.	Zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken, is er een tweede Nota van Inlichtingen.
13	Opvanglocatie+	Kunt u verduidelijken welke aanvullende eisen of richtlijnen gelden voor de opvanglocatie+ op Schipperplein gezien de doelgroep met intensieve begeleidingsbehoeften?	De aanvullende eisen voor begeleiding op de opvanglocatie+ staan beschreven in het PvE onder punt 53 en 54.
14	Overdracht beheer	Zijn er zaken of contractuele verplichtingen die kunnen/moeten worden overgenomen door opdrachtnemer na gunning opdracht; samenwerkingsovereenkomsten, gecontracteerde toeleveranciers, ingehuurd personeel of inventaris?	Nee, er zijn geen verplichtingen die moeten worden overgenomen na gunning van de opdracht.



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
15	Programma van Eisen	6. Hoe kijkt de aanbestedende dienst aan tegen de handhaving wet DBA. Heeft loondienst de voorkeur voor de in te zetten personeel.	<p>De aanbestedende dienst heeft geen voorkeur.</p> <p>De opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor eventueel ingehuurd personeel en de handhaving daarvan. Zie ook standpunt in PvE punt 5.</p>
16	Programma van Eisen	5. Boodschappen en inventaris. Worden er ook eisen gesteld aan deze leveranciers? Deze eisen zijn nu onbekend. Kunt u dit toelichten of verduidelijken?	<p>Er worden geen eisen gesteld aan de boodschappen en inventaris die de opdrachtgever dient in te komen.</p> <p>Op dit moment worden er boodschappen gehaald van twee leveranciers:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zorgboodschappen.nl</li> <li>- Een Oost-Europese supermarkt in Amsterdam</li> </ul> <p>Bij de Oost-Europese supermarkt worden Oekraïense producten als jam, koekjes etc. besteld in combinatie met normaal Nederlands ontbijt. Dit is geen vereiste, maar is door de huidige beheerder ingezet om de bewoners tegemoet te komen bij ontbijt en lunch. Dit draagt bij aan vergroten leefbaarheid en de mate van tevredenheid bij bewoners.</p>
17	Programma van Eisen	4. De coördinator locatiebeheer beschikt over een VOG-verklaring. De verklaring mag maximaal 6 maanden oud zijn. De VOG dient uiterlijk één week voor aanvang van inzet te worden aangeleverd bij Opdrachtgever. De kosten voor de aanvraag van VOG's zijn voor Opdrachtnemer. Kunnen wij ook volstaan met een aanvraag? Graag uw toelichting.	Nee, enkel een aanvraag is onvoldoende. De eis van een VOG-verklaring blijft staan. Er is voldoende tijd om een VOG-verklaring aan te vragen.



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
18	Programma van Eisen	3. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk dat 5% van de bruto opdracht som wordt besteed aan Social Return of Investment. Hoe ziet u dit voor u? Kunt u dit nader toelichten?	<p>Dit is opgenomen in paragraaf 3.4 “Maatschappelijk verantwoord inkomen: social return” en in Bijlage C van de offerteaanvraag: “Na definitieve gunning dient de opdrachtnemer binnen 2 weken contact op te nemen met het Coördinatiepunt Social Return.”</p> <p>De opdrachtgever eist dat er 5% wordt geïnvesteerd in social return. De invulling hiervan is aan de opdrachtnemer om af te stemmen met de adviseur Social Return.</p>
19	Programma van Eisen	2. Een andere vereiste moet toch tenminste zijn dat de inschrijvers een vergunning hebben van de WTZA, zodat ze geïnspecteerd worden door de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) en voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen die standaard zijn in de gezondheidszorg. Zo wordt namelijk het kaf van het koren gescheiden. Kunt u dit toelichten, waarom dit niet vereist is?	<p>Wij erkennen het belang van kwaliteit en hebben daarom andere maatregelen getroffen om dit te waarborgen. Er zijn afdoende geschiktheidseisen en evaluatiecriteria opgenomen die specifiek zijn afgestemd op de taken binnen deze opdracht. Hiermee kunnen wij de kwaliteit waarborgen zonder de mededinging onnodig te beperken.</p>
20	Programma van Eisen	1. Wij vinden het vreemd dat de inschrijvers niet verplicht zijn om een ISO-9001 of HKZ-certificering te hebben om mee te mogen doen. Kunt u dit toelichten, waarom dit niet vereist is?	<p>Het niet verplicht stellen van een ISO-9001 of HKZ-certificaat is een bewuste keuze. Deze keuze is gebaseerd op de aard van de opdracht en de behoefte aan een brede toegankelijkheid voor inschrijvers. Hoewel wij de waarde van dergelijke certificeringen erkennen, vormen ze niet de enige garantie op kwaliteit.</p> <p>Binnen deze aanbesteding wordt kwaliteit op andere manieren gewaarborgd, zoals door afdoende geschiktheidseisen, het vragen van een relevante</p>

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			referentie en een zorgvuldige beoordeling op basis van specifieke subgunningscriteria die zijn afgestemd op de kwalitatieve doelstellingen van deze opdracht.
21	Schipperplein	Kunt u specificeren hoeveel opvangplekken beschikbaar zijn op de locatie Schipperplein, en of deze capaciteit flexibel is afhankelijk van de behoeften van de doelgroep?	Op Schipperplein kunnen maximaal 20 personen worden opgevangen. Er kunnen zich omstandigheden voordoen waarbij in overleg besloten kan worden dit maximum (tijdelijk) te beperken.
22	Schoonmaak	Kunt u aangeven hoe de schoonmaak momenteel is ingericht, inclusief de verantwoordelijkheden en frequenties van schoonmaakwerkzaamheden, en of dit overeenkomt met de verwachtingen in de huidige uitvraag?	<p>De schoonmaak van de locatie wordt uitbesteed aan een gecontracteerde partner van de gemeente.</p> <p>Verder is de beheerder verantwoordelijk op het toezien dat bewoners de locatie schoonhouden. Incidenteel dient opdrachtnemer schoonmaak op zich te nemen als de omstandigheden daarom vragen.</p> <p>De schoonmaak van de keuken na elk eetmoment ligt bij de opdrachtnemer.</p>
23	Schouw	Is er een mogelijkheid om de locaties te bekijken? Zo ja, wanneer vindt dit moment plaats.	Ja dit is mogelijk. Dit is in de aanbestedingsdocumenten opgenomen en zal plaatsvinden op dinsdag 17 december 2024 om 13.00 uur.
24	Tevredenheid onder bewoners	Kunt u toelichten hoe het woongenot en de tevredenheid van bewoners momenteel worden gemonitord, en of er structureel onderzoek of enquêtes worden uitgevoerd om inzicht te krijgen in hun ervaring?	Op dit moment wordt de tevredenheid van de bewoners niet structureel gemeten. Wel hebben de bewoners inspraak bij de bewonersraad (zie antwoord vraag 2) en weten bewoners de weg naar de beheerder en gemeente te vinden bij vragen/opmerkingen en klachten. Periodiek worden er door gemeente ook bewonersraden georganiseerd.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			Tijdens deze bijeenkomsten worden allerhande onderwerpen besproken, waaronder ook de huisvesting.
25	Verduidelijking facilitair beheer mbt vastgoed	Kunt u verduidelijken of de opdrachtnemer binnen het facilitair beheer enkel een signalerende rol heeft, of ook verantwoordelijk is voor het zelfstandig aansturen van door de gemeente gecontracteerde partijen of het inschakelen van eigen partijen voor het oplossen van gebreken en mankementen?	Voor het facilitair beheer dat gericht is op onderhoud van de locatie heeft de opdrachtnemer een signalerende rol. Wel is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor het ontvangen van de gecontracteerde partijen en het aanwijzen van het mankement of gebrek op de locatie.
26	Verloop in bewoners, in- uit stroom	Kunt u een indicatie geven van het verloop onder de bewoners op de locaties? Zijn er trends zichtbaar in de verblijfsduur, zoals een groot aantal kortdurende verblijven of juist langere perioden van verblijf?	<p>Het is moeilijk een indicatie te geven op de gemiddelde verblijfsduur van onze inwoners. Zij kunnen en mogen maximaal 28 dagen achtereen vertrekken, mits vooraf aangekondigd. Indien mensen niet terugkeren na 28 dagen wordt het bed schoongemaakt en vrijgegeven. Eventuele spullen worden opgeborgen. Deze bedden worden vrijwel direct weer gevuld met nieuwe vluchtelingen.</p> <p>Sommige bewoners wonen sinds het openen op de locatie en anderen vertrekken na enkele maanden.</p> <p>Er is wel een trend dat mensen terugkeren die al eens eerder in Nederland hebben verbleven. Echter is hun plaatsing afhankelijk van de beschikbaarheid op de locatie.</p>