

NOTA VAN INLICHTINGEN

Behorende bij de Europese openbare aanbesteding 'Schoonmaakdienstverlening'

Kenmerk: Z/24/255353

Datum: 24 juni 2025

Aantal vragen: 23

Inleiding

Deze Nota van Inlichtingen hoort bij de Europese openbare aanbesteding 'Schoonmaakdienstverlening' met kenmerk Z/24/255353 van gemeente Hoeksche waard.

Deze Nota van Inlichtingen bevat de vragen die gesteld zijn door de partijen, alsmede de antwoorden van de aanbestedende dienst.

Tevens kan de aanbestedende dienst door middel van de Nota van Inlichtingen gewijzigde, vervallen of aanvullende informatie met betrekking tot de aanbestedingsprocedure verstrekken.

De Nota van Inlichtingen is een aanvulling op het beschrijvendocument d.d. 9 mei 2025 versie definitief en alle bijbehorende bijlagen.

Indien er tegenstrijdigheden worden geconstateerd met informatie gegeven in de eerder genoemde aanbestedingsdocumenten, dan prevaleert de informatie gegeven in de Nota van Inlichtingen.

Opmerkingen

Ten aanzien van deze Nota van Inlichtingen wenst de aanbestedende dienst de volgende opmerkingen te maken:

1. Er wordt met deze Nota van Inlichtingen een nieuwe versie van een document, waarin de wijzigingen naar aanleiding van de gestelde vragen en gegeven antwoorden zijn opgenomen, meegestuurd. De eerder gepubliceerde documenten komen hiermee te vervallen. Het betreft het volgende document:

- Bijlage 4- V2.0 Conceptovereenkomst Schoonmaakdienstverlening versie definitief.

2. Wij willen nog eens erop wijzen dat de volgende bijlagen via de berichtenmodule van TenderNed door alleen potentiële inschrijvers voor deze opdracht kunnen worden opgevraagd:

- Bijlage 2- Gebouweninformatie
- Bijlage 12- Overnamegegevens

U kunt uw vragen voor de 2de geplande vragenronde indienen tot uiterlijk 9 juli 2025 9:30 uur.

Ref nr.	Onderwerp	Vraag	Definitief antwoord
1	Beschrijvend document - Plan van aanpak K1	Wij begrijpen dat continuïteit in de uitvoering en heldere aansturing en begeleiding op locatie van groot belang zijn voor het welslagen van de dienstverlening. Kunt u aangeven in hoeverre dit onderdeel in de praktijk het verschil heeft gemaakt bij de huidige uitvoering, en of u hierin specifieke accenten of leerpunten herkent ten opzichte van andere onderdelen zoals werkprogramma's, kwaliteitsborging of klachtopvolging?	Wij laten de invulling hiervan aan u over, omdat u de expertise heeft. Wij vragen bij K1: plan van aanpak dus juist naar uw ervaring en kijk op de gestelde onderdelen.

2	Beschrijvend document - Plan van aanpak K1	In het plan van aanpak ziet u graag 4 onderdelen beantwoord: 1 Werkprogramma's; 2 Aansturing en begeleiding; 3 Kwaliteit; 4 Opvolging klachten en incidenten. Kunt u aangeven welk onderdeel voor opdrachtgever het belangrijkste is en waarom?	Wij vragen aan u een plan van aanpak waarin al deze onderdelen worden gevraagd. De volgorde van welke het belangrijkste is, is niet aan de orde. De wijze waarop wij dit kwaliteitscriteria beoordelen staat in de uitwerking van K1: Plan van aanpak beschreven.
3	Beschrijvend document - Plan van aanpak K1	Gaat u ermee akkoord dat aan de beantwoording van het plan van aanpak K1 bijlagen worden toegevoegd (als onderdeel van de beantwoording en ter bevordering van de leesbaarheid)?	Wij schrijven geen specifieke vormvereisten voor. Wel vragen wij u om alleen relevante informatie op te schrijven en toe te voegen. K1 wordt beoordeeld aan de hand van het gestelde beoordelingskader.
4	Beschrijvend document - Plan van aanpak K1	U vraagt als onderdeel van het plan van aanpak per pand inzage in de concrete werkzaamheden en de bijbehorende frequenties. Gaat u ermee akkoord dat wij deze programma's als aparte bijlage opnemen in de beantwoording (uiteraard als onderdeel van de beoordeling)? In het algemeen, gaat u ermee akkoord dat bijlagen worden toegevoegd aan de beantwoording (ter bevordering van de leesbaarheid).	Dat is akkoord, zie vraag 3.
5	Beschrijvend document -	Kan opdrachtgever aangeven welke leerpunten uit de huidige contractperiode zijn meegenomen als uitgangspunt voor deze aanbesteding?	Dit kunnen wij niet meegeven. Alle relevante informatie voor deze opdracht is omschreven in het beschrijvend document en alle bijbehorende bijlagen.
6	Bijlage 2 gebouwen info Numansdorp	U geeft aan dat de schoonmaak in overleg is in te plannen op vaste momenten in de week. Kunt u aangeven welke frequentie per week het gewenste uitgangspunt is?	Wij geven vooraf zelf geen frequenties mee. Dit is ter invulling van de inschrijver op basis van jullie expertise.
7	Bijlage 2 gebouwen info - Mijnsheerenland	Voor 4 locatie Mijnsheerenland ontbreekt bijlage 2, kunt u deze alsnog verstrekken?	Dit betreft de gebouw informatie, we sturen deze na.

8	Bijlage 2 gebouwen info - HW werkt	U geeft aan dat er momenteel dagelijks tussen 7:15u en 10:30u wordt schoongemaakt, maar dit niet noodzakelijk is en andere momenten bespreekbaar zijn. Kunt u toelichten wat u hiermee bedoeld? Betreft dit alleen dat andere werktijden bespreekbaar zijn (en schoonmaak 5 dagen per week)? Of doelt u hiermee ook op een verlaging van de schoonmaakfrequentie, en zo ja welke frequentie per week is dan voor opdrachtgever het gewenste uitgangspunt?	Met dat andere momenten bespreekbaar zijn doelen wij op de werktijden. Zie verder vraag 6: wij doen geen uitspraken over gewenste en benodigde frequenties, dit is ter invulling en expertise van inschrijver.
9	Bijlage 2 gebouwen info - Maasdam	Het zitgedeelte HWCafé behoort tot de schoonmaakwerkzaamheden van opdrachtnemer. Kunt u bevestigen dat zowel vloeren als tafels/stoelen door opdrachtnemer dagelijks dienen te worden gereinigd, of zijn er onderdelen die door de cateraar worden schoongehouden?	Dit klopt, zowel vloeren als meubilair in het HWcafe dienen door opdrachtnemer te worden gereinigd. Alleen de koffie-uitgiftebalie van het HWCafé wordt door eigen medewerkers schoongehouden en valt buiten de opdracht.
10	Bijlage 2 gebouwen info - Oud Beijerland	Het zitgedeelte van het personeelsrestaurant (huiskamer) dient wel door opdrachtnemer dagelijks te worden gereinigd. Kunt u bevestigen dat zowel vloeren als tafels/stoelen door opdrachtnemer dagelijks dienen te worden gereinigd, of zijn er onderdelen die door de cateraar worden schoongehouden?	Dit klopt, zowel vloeren als meubilair in de huiskamer dienen door opdrachtnemer te worden gereinigd. De uitgiftebalie en keuken worden schoongehouden door de cateraar en vallen buiten de opdracht.
11	Bijlage 4 concept ovk - artikel 4	In de huidige conceptovereenkomst is opgenomen dat uitsluitend de opdrachtgever kan besluiten tot verlenging of tussentijdse beëindiging van de overeenkomst. Met het oog op het aangaan van een duurzaam en evenwichtig partnerschap gaan wij ervan uit dat wij de overeenkomst volledig zullen uitdienen. Tegelijkertijd kunnen zich omstandigheden voordoen waarin de opdrachtnemer, om gegronde redenen, de overeenkomst niet wenst te verlengen of voortijdig wil beëindigen. Wij verzoeken u daarom om de mogelijkheid tot verlenging en/of tussentijdse beëindiging van de overeenkomst wederkerig te maken, zodat beide partijen (opdrachtgever én opdrachtnemer) hierover kunnen besluiten, binnen redelijke voorwaarden. Gaat u hiermee akkoord?	Nee, dit is niet akkoord. Het is voor ons niet wenselijk wanneer een opdrachtnemer voortijdig de overeenkomst opzegt. Dit vanwege de grote impact op de organisatie en de investeringskosten en tijdsinvestering voor de implementatie en het doorlopen van een aanbesteding.

12	Bijlage 5 AIV artikel 14.6	<p>Begrijpen wij het correct dat de aansprakelijkheid van opdrachtnemer in het kader van deze overeenkomst in beginsel is beperkt tot het bedrag dat door de aansprakelijkheidsverzekering van opdrachtnemer wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eventueel toepasselijke eigen risico?</p> <p>Indien dit niet het geval is, vernemen wij graag wat u als maximale aansprakelijkheid ziet in relatie tot de opdrachtsom en het verzekerde bedrag.</p>	<p>Nee, uw aanname is niet correct. De aansprakelijkheid is beperkt tot € 2.500.000,- per gebeurtenis en € 5.000.000,- per contractjaar. Hierbij geldt dat samenhangende gebeurtenissen worden aangemerkt als één gebeurtenis.</p>
13	Bijlage 5 AIV artikel 14.6	<p>Graag zien wij de aansprakelijk beperkt naar maximaal € 2.500.000 per gebeurtenis en maximaal € 5.000.000 per jaar. Kunt u dit bevestigen?</p>	<p>Ja, dit kunnen wij bevestigen. Zie ook het antwoord op vraag 12.</p>
14	Bijlage 2 gebouwen info	<p>In de gebouwen informatie heeft u het aantal werkplekken en bezoekers opgegeven. Graag ontvangen wij daarnaast ook een opgave / indicatie van het aantal medewerkers per gebouw.</p>	<p>Het aantal medewerkers verschilt per dag te veel om hier een eenduidige indicatie over te geven. De verstrekte informatie over aantal werkplekken, aantal bezoekers en vervuilingsgraad is de leidraad hierin. Wel kunnen we over de locaties gemeentehuis Maasdam en Oud-Beijerland aangeven wat de gemiddelde bezetting van de werkplekken per week is. Maasdam: 105 werkplekken bezet en Oud-Beijerland 69 werkplekken bezet. Dit is gemiddeld waarbij er in beide panden een duidelijke piek is op maandag, dinsdag en donderdag die oploopt tot 165 en 120 werkplekken. Op woensdag en vrijdag is de bezetting beduidend lager. Op de locatie HWwerkt zijn in het kantorengedeelte dagelijks naar schatting ongeveer 20 medewerkers aanwezig, ook hier ligt er een duidelijke piek op de ma/di/do. Daarnaast worden de vergaderruimtes gebruikt, ook weer: op ma/di/do meer bezet. Op de locatie gemeentewerf Mijnsheerenland zijn in het kantorengedeelte dagelijks naar schatting ongeveer 10 á 15 medewerkers aanwezig.</p>

15	Bijlage 3 PVE - 7.1 logboek	Wij gaan ervan uit dat een digitaal logboek is toegestaan. Kunt u dit bevestigen?	Wij werken momenteel met een fysiek logboek. We staan open voor alternatieven en zien dit graag uitgewerkt in jullie voorstel.
16	Bijlage 3 PVE - 2.4 belevingskwaliteit	Worden er in het huidige contract belevingsmetingen uitgevoerd? Zo ja, wanneer is de laatste meting uitgevoerd en wat is het cijfer voor belevingskwaliteit. Is het cijfer in lijn met de verwachtingen van opdrachtgever?	Ja, eens per twee jaar wordt volgens contract een belevingsmeting uitgevoerd. De laatste is gedaan in oktober 2024 waarbij de uitkomst niet in lijn van de verwachtingen van opdrachtgever was.
17	Bijlage 3 PVE - 2.3 Boeteclausule	U stelt dat een boete van 15% kan worden toegepast bij herhaalde VSR-afkeur over het gehele maandbedrag van alle gebouwen behorend bij deze opdracht. Wij nemen aan dat bij een VSR-afkeur de potentiële boete alleen van toepassing op de maandfactuur van het betreffende gebouw waar de VSR-afkeur is geconstateerd? Kunt u dit bevestigen?	Nee, dat kunnen we niet bevestigen. Wij hebben heel bewust opgenomen om dit over de gehele factuur te heffen, zoals ook zo omschreven in eis 2.3 Een eventuele toepassing van deze boete zal pas na drie afgekeurde VSR-metingen plaatsvinden. Het doel van het toepassen op gehele maandbedrag (alle panden) is om de algehele kwaliteit van de opdracht te waarborgen.
18	Bijlage 3 PVE - 1.5 werkprogramma	Wordt er op alle locaties binnen het huidige contract 5 dagen per week schoongemaakt? Zo niet, wat zijn dan de frequenties/afwijkingen per locatie?	Zie antwoord bij vraag 6 en 8: wij doen geen uitspraken over gewenste en benodigde frequenties, dit is ter invulling en expertise van inschrijver. Alleen locatie buitendienst Numansdorp wijkt in de huidige aanpak af in frequentie.
19	Bijlage 3 PVE - 1.5 werkprogramma	U geeft aan dat afwijkingen en/of aanpassingen van frequenties prijstechnisch neutraal dienen te geschieden. Kunt u toelichten wat u hiermee beoogd? Hoe gaat opdrachtgever met dit uitgangspunt om bij bijvoorbeeld substantiële wijzigingen in de frequenties / werkzaamheden?	Bij de inschrijving dient u in het inschrijfbiljet per locatie de benodigde frequenties op te geven, deze dienen als vaste basis voor de uitvoering van de opdracht. Als het nodig is dat opdrachtnemer wijzigingen in de frequenties doorvoert om bijvoorbeeld aan het kwaliteitsniveau te voldoen, dient dit voor opdrachtgever kostenneutraal te geschieden. Bij meerwerk of aparte/specifieke losse opdrachten op verzoek van opdrachtgever, zal hiervoor eerst een prijsopgave gevraagd worden. Zie verder herzieningsclausule 3.1.3

20	Beschrijvend document - 4.9 Beoordeling gunningscriterium	In paragraaf 4.9 Beoordeling gunningscriterium van het beschrijvend document wordt het verschil tussen de scores "goed" (75%) en "uitstekend" (100%) omschreven als het verschil tussen vertrouwen en volledig vertrouwen. Wij verzoeken u om nader toe te lichten en meetbaar te maken op welke wijze een inschrijver dit verschil concreet kan aantonen in zijn plan van aanpak.	De beoordeling van K1 en K2 komt tot stand met de invulling van de inschrijver op hetgeen wat wij hebben aangegeven bij 'Wat willen wij'. Op het moment dat volledig wordt aangesloten bij het doorgronden van de gehele opdracht en ook een volledige invulling wordt gegeven aan de gestelde beoordelingsaspecten dan volgt hier een volledig vertrouwen en dus een score 100 uit.
21	Beschrijvend document - 3.4 Nulmeting	Kunt u bevestigen dat, indien uit de nulmeting blijkt dat de kwaliteit van het schoonmaakwerk niet voldoet aan het programma van eisen, de opdrachtgever verantwoordelijk is voor het herstellen van de kwaliteit tot het vereiste niveau?	Er wordt een nulmeting uitgevoerd door een onafhankelijke VSR inspecteur. Niet de opdrachtgever, maar de huidige opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het herstellen van de kwaliteit tot het vereiste niveau.
22	Beschrijvend document - 3.4 Nulmeting	Kunt u bevestigen dat met de 'vaste looptijd' in paragraaf 3.4 wordt verwezen naar de looptijd van de huidige overeenkomst en dat er na afloop van deze overeenkomst een nulmeting zal plaatsvinden?	Dit kunnen we niet bevestigen. Paragraaf 3.4 is een contractuele voorwaarde voor de <u>nieuwe</u> overeenkomst en gaat om de afloop van de nieuwe overeenkomst. Wat betreft de nulmeting van de huidige overeenkomst: zie antwoord vraag 21.
23	Beschrijvend document - 2.2 Doel van de opdracht	In het beschrijvend document paragraaf 2.2 Doel van de opdracht geeft u aan dat de schouw een belangrijk onderdeel vormt voor het kunnen doen van een passende aanbieding. Worden inschrijvers die niet hebben deelgenomen aan de schouw uitgesloten tot verdere deelname aan de aanbesteding?	Nee, inschrijvers die niet hebben deelgenomen aan de schouw worden niet uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.