

Nota van Inlichtingen I

Aanbesteding Locatiemanagement opvanghotel

Kenmerk: 32711

Vraag no.	Onderwerp	Vraag (vrije tekst)	Antwoord (door gemeente in te vullen)
1	Vraag omtrent kerncompetentie 1	Onze organisatie is bekend met alle doelgroepen en hier ook specifiek voor ingericht. Wij beheren meerdere opvanglocaties in de regio, waaronder een opvanglocatie voor Oekraïense ontheemden met een capaciteit van 125 personen. Daarnaast hebben wij ervaring met locaties waar 150+ ontheemden verblijven, waaronder asielzoekers en statushouders. Gezien de aard van de werkzaamheden overeenkomt en in het hotel ook statushouders verblijven, kunnen locaties met 150+ asielzoekers en/of statushouders ook worden meegewogen als referentie voor kerncompetentie 1?	Niet akkoord. Het gaat om het voeren van het locatiebeheer van een 150+ locatie. Er alleen actief zijn is onvoldoende.
2	Kosten: OV-kaarten	Is de opdrachtgever akkoord met het los factureren van de kosten voor het uitgeven van OV-kaarten aan bewoners, of wenst de opdrachtgever deze kosten in het totale kostenplaatje verwerkt te zien?	Deze kosten hoeven niet in het totale kostenplaatje meegenomen te worden.
3	Kosten: Tolkentelefoon	Is de opdrachtgever akkoord met het los factureren van de maandelijkse kosten voor de tolkentelefoon, of wenst de opdrachtgever deze kosten in het totale kostenplaatje verwerkt te zien?	Deze kosten hoeven niet in het totale kostenplaatje meegenomen te worden.
4	Conceptovereenkomst, artikel 8.4: ontbrekende tekst	Een gedeelte van de tekst van Artikel 8.4 in de conceptovereenkomst lijkt te ontbreken. Daarnaast is de nummering van artikel 9/10 voor ons verwarrend. Graag ontvangen we de juiste tekst van artikel 8.4 en de bevestiging dat er geen bepalingen in artikel 9 en 10 per abuis niet zijn weergegeven.	Artikel 8.4 komt te vervallen. Artikel 10.1 moet artikel 9.1 zijn.
5	Kosten: ORT-uren	Is de opdrachtgever akkoord met het los factureren van de ORT-uren (200% op zondag), of moeten deze verwerkt zijn in het tarief?	Deze kosten dienen verwerkt te worden in het tarief.
6	Conceptovereenkomst, artikel 6.3 en 6.6: indexering	In artikel 6.3 van de Conceptovereenkomst staat dat de opdrachtgever akkoord moet geven op de indexering, wat lijkt te impliceren dat we niet altijd mogen indexeren. Echter, in artikel 6.6 staat dat de opdrachtgever ons mag verplichten om de indexering door te voeren bij deflatie. Dit lijkt tegenstrijdig. Kunt u verduidelijken hoe deze artikelen zich tot elkaar verhouden?	Opdrachtgever weigert een indexatieverzoek niet als deze in lijn is me artikel 6.4. Andersom geldt dit ook.
7	Gunningscriterium K.2 (Talen)	In Gunningscriterium K.2 (Talen) en in Bijlage Forumlier D (Talen) wordt gerefereerd aan beveiligers. Beveiliging valt echter buiten de scope van de opdracht Locatiemanagement. Kan opdrachtgever dit verhelderen?	Daar waar in K.2 wordt gesproken over 'beveiligers' dient 'professional' te worden gelezen. Formulier D Talen is aangepast en als nieuwe bijlage toegevoegd.
8	PVE eis 20: EHBO	In het Programma van Eisen (PVE) eis 20 staat vermeld dat alle professionals een EHBO diploma dienen te hebben. Inschrijver neemt aan dat de BHV verantwoordelijkheid bij de beveiliging ligt. Heeft de beveiliging ook een EHBO verplichting en waarom kiest opdrachtgever er voor deze verantwoordelijkheid (aanvullend) bij de inschrijver te leggen?	De veronderstelling is juist: beveiligers zijn in het bezit van een BHV-diploma. We willen graag dat het locatiemanagement een juiste analyse kan maken en handelend kan optreden bij medische spoedsituaties. Dat is meer dan we van BHV mogen verwachten.
9	PVE eis 20: EHBO (2)	In het Programma van Eisen (PVE) eis 20 staat vermeld dat alle professionals een EHBO diploma dienen te hebben. Inschrijver werkt met een vaste kern en een flexibele schil aan medewerkers. De flexibele schil bestaat uit medewerkers die worden ingezet ter vervanging van de vaste kern bij ziekte of verlof. Dient de flexibele schil ook te allen tijde over een EHBO-certificaat te beschikken?	Ja
10	PVE eis 6: dagelijkse aanwezigheid	In het Programma van Eisen (PVE) eis 6 staat dat de opdrachtgever verwacht dat er dagelijks ten minste één medewerker aanwezig is. De inschrijver neemt aan dat deze eis specifiek betrekking heeft op het locatiemanagementteam en niet op de beveiliging. Kan de opdrachtgever verduidelijken of zij fysieke aanwezigheid verwacht, zeven dagen per week, of dat een 24/7 bereikbaarheidsdienst ook afdoende is, bijvoorbeeld op een zondag?	Vanzelfsprekend gaat het hier over de aanwezigheid van het locatiemanagementteam. Het gaat om fysieke aanwezigheid zeven dagen per week (geen 24 uur per dag). Daarnaast vragen we om telefonische bereikbaarheid 24/7 van de locatiemanager in geval van nood.
11	PVE eis 25: cliëntvolgsysteem	In het Programma van Eisen (PVE) eis 25 staat dat de inschrijver over een cliëntvolgsysteem moet beschikken. Kan de opdrachtgever verduidelijken aan welke specificaties dit systeem moet voldoen? De inschrijver heeft een bewonersregistratiesysteem waarin gegevens worden bijgehouden, maar verwijdert deze gegevens wanneer een bewoner de locatie verlaat, om dossiervorming te voorkomen. Is opdrachtgever hiermee akkoord?	Dossiervorming is de verantwoordelijkheid van de inschrijver en die mag deze naar eigen invulling vormgeven, binnen de kaders van de wet (oa de AVG). Het verwijderen van gevoelige persoonlijke informatie is akkoord. Het snel verwijderen van alle persoonlijke informatie is onwenselijk. In geval van vragen is achtergrondinformatie over bewoners met enige regelmaat nodig.
12	PVE eis 26: incidenten	In het Programma van Eisen (PVE) eis 26 staat dat de inschrijver de opdrachtgever zo snel mogelijk expliciet op de hoogte moet stellen. Kan de opdrachtgever verduidelijken wat zij verstaat onder "incidenten" en welke termijnen hieraan verbonden zijn?	Het gaat om voorvallen die impact hebben op een substantieel deel van de bewoners en/of de opvangorganisatie. Hierover ontvangen we graag binnen 24 uur een melding.
13	Bijlage A - UEA	"Gaat de inschrijver er juist vanuit dat onderdeel V in het UEA-Formulier niet ingevuld hoeft te worden door de inschrijver? Indien dit wel ingevuld dient te worden, kunt u dan verduidelijken: a. Wat de inschrijver dient te verklaren op de vraag: ""Er wordt op de volgende wijze voldaan aan de objectieve niet-discriminerende criteria en regels ter beperking van het aantal gegadigden: ""? b. Welke certificaten en/of bewijsstukken dient de inschrijver hier te overleggen?"	Dat klopt inderdaad.

		"U geeft aan dat de inschrijver de maximale score kan behalen wanneer zij duidelijk extra meerwaarde toevoegt aan de opdracht. Het is voor de inschrijver niet duidelijk wat wel en niet als meerwaarde wordt beoordeeld door de aanbestedende dienst. Hierdoor kan het voorkomen dat de inschrijver in de uitwerking veel tijd, geld en moeite investeert in een oplossing die niet overeenkomt met de doelstellingen van de aanbestedende dienst op dit vlak. Hierdoor ontvangt u minder kwalitatieve of duurder inschrijvingen dan nodig. De inschrijver stelt voor om per kwaliteitscriterium het doel van de aanbestedende dienst toe te voegen, zodat de inschrijver een beter begrip hebben van de doelstellingen en wensen van de aanbestedende dienst en zij hun toegevoegde waarde gerichter kunnen linken aan deze doelstellingen. Gaat u hiermee akkoord?	
14	Aanbestedingsdocument, paragraaf 5.1.3, blz 13	Zo nee, kunt u verduidelijken wat u dan concreet onder meerwaarde verstaat?"	Met meerwaarde wordt bedoeld dat een bepaald onderdeel van het aanbod uitstijgt boven de minimumeisen zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken.
15	Formulier D - Talen	"Het is de inschrijver niet duidelijk hoe de inschrijver dit blad moet invullen. Kunnen er per cel meerdere professionals ingevuld worden, en draagt dat dan ook bij aan een hogere score? En wa word er bedoeld met 'extra' russisch of Oekraïens? Daarnaast geeft de Aanbestedende dienst in het aanbestedingsdocument aan dat zij Russisch en Oekraïens niet als gelijke beschouwen, terwijl ler in cel D8 nu wel Russisch als Oekraïens gevraagd wordt. Kunt u duidelijk maken wat u van de inschrijver verwacht en hoe alle mogelijke scenario's invloed hebben op de fictieve korting?"	Met extra Russisch of Oekraïens wordt bedoeld dat hier niet de functionaris wordt bedoeld die al ingezet dient te worden vanuit eis 12 van het Programma van Eisen. Die moet namelijk in cel D8 worden ingevuld. Ten aanzien van eis 12 uit het Programma van Eisen maken we geen onderscheid in Russischsprekend of Oekraïenssprekend, omdat het al lastig genoeg zal zijn om een Russischtalige professional te vinden, laat staan iemand die Oekraïenssprekend is. Toch hechten we bij de beantwoording van criterium K.2 meer waarde aan dat laatste.
16	PvE B7	Er is sprake van 67 uur voor de coördinator en 56 uur voor de locatiewerker. Is het mogelijk dat de werkzaamheden van deze functionarissen overlappen, zodat ze elkaar kunnen aanvullen en flexibel kunnen inspelen op de behoefte?	Dat is zeker mogelijk, zolang het maar niet tot meer uren inzet (en dus hogere kosten) leidt.
17	Huisregels	Zijn de huidige huisregels passend bij het gewenste beheer? Zo ja, dan zouden wij deze graag ontvangen zodat we ons plan van aanpak hierop kunnen laten aansluiten.	De huisregels zijn passend. Deze zijn separaat bijgevoegd.
18	Escalatieladder	Is de huidige escalatieladder passend bij het gewenste beheer? Zo ja, dan zouden wij deze graag ontvangen zodat we ons plan van aanpak hierop kunnen laten aansluiten.	De escalatieladder hebben we momenteel niet tot onze beschikking.
19	Aanbestedingsdocument K3	Hierin wordt vermeld dat er samenwerking is met partners binnen de opvanglocatie. Kunt u aangeven welke dat zijn?	Hotel-organisatie, beveiliging en gemeente.
20	Aanbestedingsdocument K3	Kunt u toelichten wat bedoeld wordt met 'Verbinding met de lokale situatie van de gemeente Waalwijk'?	Aansluiten bij lokale samenwerkingspartners, verenigingen, initiatieven en andere faciliteiten.
21	Dossiers bewoners	U geeft aan dat de beheerder verantwoordelijk is voor het voeren van begeleidingsgesprekken met bewoners. Is er van de (te huisvesten) bewoners een dossier/caseload aanwezig? Zo ja, zijn deze dossiers onderdeel van de overdracht naar de nieuwe beheerder?	Er is geen uitgebreid dossier aanwezig. In de overdracht zal de huidige partij aandachtspunten die spelen bij individuele bewoners delen met de nieuwe partij.
22	Aanbestedingsdocument, 2.2, pagina 7: "Gestanddoeningstermijn"	In het volgende stuk tekst is geen minimum aantal maanden genoemd: Aanbestedingsdocument, 2.2, pagina 7: "Gestanddoeningstermijn: U garandeert uw inschrijving inclusief prijs voor een periode van minimaal maanden na de datum waarop de inschrijvingen uiterlijk ingediend moeten worden. Binnen deze termijn mag u de inschrijving niet wijzigen of intrekken." Om hoeveel maanden gaat het hier?	Dit betreft een omissie, dit moeten 3 maanden zijn.
23	Gunningscriterium K2	Hier wordt beschreven dat de beveilig(er)s een of meerdere van de volgende talen dient te beheersen. In het PvE wordt onder B.7 geen beveiliging benoemd. Is het leveren van beveiliging onderdeel van de uitvraag?	Zie antwoord op vraag 7.
24	Tegenstrijdigheid PvE vs Aanbestedingsdocument	Er lijkt een tegenstrijdigheid te zijn tussen PvE D31 dat vermeld dat er wordt afgerekend op basis van daadwerkelijke uren versus Aanbestedingsdocument 5.1.1. waar gesproken wordt over een vast bedrag per jaar. Mocht het om een vast bedrag per jaar gaan kunt u dan toelichten hoe dit vastgesteld wordt of om welk bedrag dit gaat?	Aanbieders dienen een prijs in tijdens deze aanbesteding. Het totaal te factureren bedrag tijdens de looptijd van de overeenkomst mag die prijs niet overstijgen, tenzij hier schriftelijke toestemming voor is verleend door de opdrachtgever.
25	Bijlage C Prijsinvulformulier	In Bijlage C Prijsinvulformulier dienen wij een uurtarief in te vullen. Is dit ook het tarief zoals wij dat in rekening mogen brengen?	Een totaalprijs per jaar wordt in 12 periodes (maandelijks) in rekening gebracht. Indien wij extra inzet verwachten dan hanteren we de geoffreerde tarieven.
26	Activiteiten bewoners	Kunnen voorbeelden gegeven worden van activiteiten die momenteel voor de bewoners georganiseerd worden, met welke frequentie deze plaatsvinden en hoe is de budgettering hieromtrent geregeld?	De activiteiten zijn oa: sporten, knutselen, Nederlandse les, Engelse les, zumba, yoga, volleybal, vrouwenclub. De meeste activiteiten vinden wekelijks plaats. Wanneer een externe partij de activiteit organiseert en hier geld voor vraagt, dan beoordeelt de gemeente de aanvraag in samenspraak met het locatiemanagement.
27	Aanbestedingsdocument 5.1.1	U geeft aan een totaalprijs per jaar te betalen en niet een tarief per uur. Indien blijkt dat de uitvoering van de opdracht meer uren verlangt dan begroot, kan daar, in overleg met opdrachtgever, in opgeschaald worden?	Ja.
28	PvE B6	Hierin vermeldt u 'We verwachten dagelijkse aanwezigheid van tenminste 1 medewerker.'. Bedoelt u met 'dagelijkse aanwezigheid' werkdagen (5 dagen per week) of weekdagen (7 dagen per week)?	Alle dagen, inclusief weekenden en feestdagen.
29	PvE B6	Hierin vermeldt u 'We verwachten dagelijkse aanwezigheid van tenminste 1 medewerker.'. Verwacht u deze aanwezigheid ook tijdens weekenden en feestdagen? Zo ja, is dit alleen indien de opdracht dit verlangd of dient er altijd ingeroosterd te worden?	Alle dagen, inclusief weekenden en feestdagen. Er dient altijd ingeroosterd te worden.

30	PvE	In dit document wordt niet over werktijden gesproken. Betekent dit dat opdrachtnemer de vrijheid heeft dit zelf vast te stellen, rekening houdend met de taken die gevraagd worden?	Correct.
31	PvE B7	U vermeld de inzet van bepaalde disciplines met bijpassende inzet en taken. Heeft opdrachtnemer de vrijheid tot een betere verdeling van werkzaamheden en inzet van uren te komen, met behoud van kwaliteit van dienstverlening?	We staan altijd open voor verbetering. Dat geldt ook voor de verdeling van werkzaamheden.
32	Aanbestedingsdocument 1.2	U vermeld het aantal personen en verdeling in Oekraïense ontheemden en statushouders. Kun u ook aangeven hoe de verdeling in leeftijdsgroepen is en of het om eenpersoonshuishoudens of gezinnen gaat, inclusief aantallen?	Dit is geen openbare informatie. Op hoofdlijnen gaat het om mensen van jong (pas geboren) tot oud (bejaard). De groep statushouders bestaat hoofdzakelijk uit volwassen alleenstaanden. De groep Oekraïners bestaat met name uit stellen en gezinnen. We hebben zo'n 70 kinderen in het hotel (18-). Veel Oekraïners kennen elkaar en steunen elkaar.
33	Talen	In PvE B12 vraagt u om minimaal één functionaris die voldoende Russisch of Oekraïens spreekt. Gezien de krapte op de arbeidsmarkt en het beperkte aanbod van gekwalificeerd personeel met deze taalvaardigheden, achten wij het niet realistisch om aan deze eis te voldoen. In onze ervaring kunnen vertaalapps, tolken en meertalige visuele ondersteuning effectief ingezet worden bij communicatie. Dit bevordert bovendien de zelfredzaamheid en sluit aan bij PvE B13. Wij vragen u daarom of deze taaleis vervallen kan, of eventueel te volstaan met toegang tot taalondersteuning 'on demand' in plaats van structurele aanwezigheid?	Niet akkoord.
34	PvE D31	U geeft aan dat alleen daadwerkelijk gemaakte uren gefactureerd worden. Dit strookt niet met Aanbestedingsdocument 5.1.1 waarin u aangeeft alleen een totaalprijs per jaar te betalen. Kunt u aangeven hoe wij dit moeten interpreteren?	Aanbieders dienen een prijs in tijdens deze aanbesteding. Het totaal te factureren bedrag tijdens de looptijd van de overeenkomst mag die prijs niet overstijgen, tenzij hier schriftelijke toestemming voor is verleend door de opdrachtgever.
35	PvE B21	De opdracht vangt aan op 08-09-25 en op die datum dienen de professionals ingewerkt te zijn. Kun u aangeven wat de verwachte tijdsinvestering is om dit te realiseren?	We adviseren aanwezigheid van 8 tot 20u vanaf 8-9 tot en met 11-9 (einde overdracht).
36	PvE B23	U verwacht beschikbaarheid van medewerkers op vrijwel alle momenten van de dag. Deze beschikbaarheid en flexibiliteit moeten wij meenemen in het vaststellen van het uurtarief. Kunt u aangeven, over de afgelopen 24 maanden, hoe vaak medewerkers buiten de reguliere uren van 09.00-17.00u zijn ingezet doordeweeks, in weekenden en feestdagen en wat de aard van deze werkzaamheden was?	De reguliere aanwezigheid van het huidige locatiemanagement is tussen 8 en 20u. Met name in de middag en (voor)avond hebben bewoners vragen en is aanwezigheid noodzakelijk. In uitzonderingsgevalen is er inzet na 20u geweest. De werkzaamheden wijken niet af van hetgeen in de opdracht is vastgelegd.
37	PvE C27 en 28	Hierin noemt u de hotelorganisatie. Kunt u toelichten wat hun rol is in het beheer van de locatie en op welke wijze samenwerking hiermee nodig is?	Samen met de beveiliging, gemeente en de hotelorganisatie vormt het locatiemanagement een hecht team. We trekken samen op en steunen elkaar. De hotelorganisatie zorgt voor oa de kamers. Wanneer er problemen zijn met de kamers, het gebouw en/of installaties dan pakt het hotel dit op. Hierin heeft opdrachtnemer geen rol, anders dan bewoners te begeleiden (indien nodig).
38	Formulier D – Talen	U vraagt hierin al de namen van de professionals in te vullen die de opdracht zullen vervullen. Het is ongebruikelijk in dit stadium al op uitvoeringsniveau te laten weten welke personen de opdracht zullen uitvoeren. Kunt u aangeven waarom u op voorhand, namelijk ruim 3,5 maand voor de start van de opdracht, dergelijke gedetailleerde persoonsgegevens wilt ontvangen?	Locatiemanagement is mensenwerk. De dienstverlening valt of staat met de functionarissen die ingezet worden. De deskundigheid van de functionarissen is een belangrijk criterium in deze aanbesteding.
39	Formulier D – Talen	U vraagt hierin al de namen van de professionals in te vullen die de opdracht zullen vervullen. Hoe dient hiermee omgegaan te worden indien opdrachtnemer weet hieraan te kunnen voldoen maar nog geen namen kan verstrekken omdat nog niet bekend is welke medewerkers deze rol zullen gaan vervullen?	Zie antwoord op vraag 38.
40	Gelijk speelveld	Op welke wijze wordt binnen deze aanbesteding geborgd dat de huidige beheerder, die over bestaande kennis van de locatie en bewoners beschikt/huidige processen heeft ingericht en faciliteert met hun systemen, geen oneerlijk voordeel heeft ten opzichte van andere inschrijvers?	Aanbestedende Dienst heeft zich ingespannen om alle beschikbare informatie in de aanbestedingsstukken op te nemen. Daarnaast is er gelegenheid geweest om de locatie te bezoeken en is er deze vragenronde.
41	Formulier D - Talen	"Het is de inschrijver niet duidelijk hoe de inschrijver dit blad moet invullen. - Mag de inschrijver een professional invullen voor meerdere talen? - Mogen er per cel meerdere professionals ingevuld worden, en draagt dat dan ook bij aan een hogere score? - Hoe controleert de aanbestedende dienst of de professional daadwerkelijk de uitgevraagde taal spreekt? - Op welk niveau dient de professional de taal te beheersen? (er zit namelijk een behoorlijk verschil tussen A1 niveau en C2 bijvoorbeeld) Daarnaast rekent het prijzenblad ook niet goed door. Wanneer de inschrijver op alle vragen ja invult, rekent het prijzenblad een totaal fictieve korting van €50.000, terwijl dit volgens de te behalen korting €75.000 zou moeten zijn. "	Ad 1) indien één persoon meerdere talen vloeiend spreekt of beheerst, dan is dit toegestaan om dubbel in te vullen. Ad 2) nee, één professional per cel. Ad 3) wij vertrouwen erop dat inschrijvers hier eerlijk over zijn. Bij twijfel wordt hier tijdens de verificatiefase aandacht aan besteed. Ad 4) de functionaris moet de taal voldoende beheersen, zoals gesteld in Eis 12.
42	Verwijzing: Bijlage 1 - Programma van Eisen, artikel B.6 en B.7 (pagina 1-2)	Is de minimale aanwezigheid van 1 medewerker per dag voldoende voor het locatiemanagement, of zijn er specifieke piekmomenten waarop extra personeel nodig is? Hoe is dit nu geregeld en wat zijn de aandachtspunten?	Aanwezigheid van 2 medewerkers heeft de voorkeur ivm veiligheid. Zie verder de reactie bij vraag 36.
43	Verwijzing: Aanbestedingsdocument Waalwijk, pagina's 14-15	Bij het doornemen van het aanbestedingsdocument valt op dat in de inhoudsopgave de sectie 6 ontbreekt, terwijl de secties 1 t/m 7 wel worden genoemd. Op pagina 14 eindigt het document bij 6.1.1., terwijl pagina 15 begint met sectie 6.4. Klopt het dat sectie 7 ontbreekt en dat er een onvolledige overgang is tussen sectie 6.1.1. en 6.4? Zou u kunnen uitleggen waarom deze discrepantie bestaat?	Dit is een omissie. Het aanbestedingsdocument is opgebouwd vanuit een standaard document waar de niet relevante elementen zijn uitgehaald. Er ontbreken geen artikelen, slechts de nummering is onjuist.

44	Verwijzing: Aanbestedingsdocument Waalwijk, paragraaf 1.2 (pagina 3); Bijlage 1 - Programma van Eisen, artikel B (pagina 1-2)	In het aanbestedingsplan wordt gesproken over beveiliging als onderdeel van de dienstverlening, in artikel B van bijlage 1 'Programma van eisen' wordt beveiliging niet genoemd. Kunt u verduidelijken of dit een verplicht onderdeel van de dienstverlening is en zo ja, op welke wijze de inzet van beveiliging in de uiteindelijke opdracht moet worden opgenomen?	Zie antwoord op vraag 7.
45	Verwijzing: Bijlage 1 - Programma van Eisen, artikel B.7 en B.15 (pagina 1-2)	Is er al een vaste structuur of planning voor de activiteiten die de locatiewerker moet organiseren, of wordt van de opdrachtnemer verwacht dat zij dit volledig zelf ontwikkelen op basis van de behoeften van de bewoners? Kunt u dit motiveren?	Zie de reactie bij vraag 26 voor het overzicht van de activiteiten zoals we die nu kennen. De locatiewerker vult dit aanbod aan. Zo doen we geen dingen dubbel en zorgen we ervoor dat we de verschillende groepen in het hotel zo maximaal mogelijk bedienen.
46	 Verwijzing: Niet expliciet behandeld; verduidelijking gevraagd op basis van algemene context in aanbestedingsdocument en PvE	Als er veranderingen zijn in de samenstelling van de bewoners (bijvoorbeeld nieuwe groepen met andere behoeften), hoe flexibel moet de opdrachtnemer zijn in het aanpassen van het personeelsplan of de ingezette disciplines?	We voorzien geen grootse veranderingen. Mochten die er wel komen, dan zullen we naar bevind van zaken handelen.
47	Verwijzing: Niet expliciet behandeld; verduidelijking gevraagd op basis van aannames rond flexibiliteit	Zijn er omstandigheden waarbij de gemeente verwacht dat er extra medewerkers worden ingezet, bijvoorbeeld bij een plotselinge toename van het aantal bewoners of bij bijzondere incidenten?	Die omstandigheden zijn denkbaar, maar voorzien we niet.
48	Verwijzing: Bijlage 1 - Programma van Eisen, hoofdstuk C (artikelen 27-30, pagina 3)	Is er ruimte voor aanpassingen in het overlegschema (zoals de frequentie of timing van overleggen) op basis van operationele behoeften?	Zeker.
49	Verwijzing: Niet expliciet benoemd in PvE of aanbestedingsdocument – verduidelijking gevraagd	Is er kookgelegenheid op de locatie voor de bewoners, of wordt dit verzorgd door derden? Indien derden hierin voorzien, valt dit dan onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer of wordt dit apart georganiseerd door Gemeente Waalwijk of de hotelorganisatie?	Het hotel zorgt voor de maaltijden. Er is een bewonerskeuken waar bewoners (beperkt) zelf kunnen koken.
50	Verwijzing: Niet expliciet benoemd in PvE – relevante voorwaarde in artikel B.8 (pagina 2)	Zijn er specifieke faciliteiten aanwezig of voorzien op de locatie voor kwetsbare groepen, zoals gezinnen met jonge kinderen, ouderen of bewoners met zorgbehoeften? Indien dergelijke voorzieningen nog ingericht moeten worden, valt dit binnen de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer of van andere partners binnen de opvangorganisatie?	De meest gangbare voorzieningen zijn aanwezig. Wanneer een (nieuwe) bewoner specifieke behoeften heeft qua inrichting van de hotelkamer, dan is dit de primaire verantwoordelijkheid van het hotel. Opdrachtnemer ondersteunt om de vraag te verduidelijken en te vertalen naar een realistische vraag aan het hotel.
51	Verwijzing: Bijlage 1 - Programma van Eisen, artikel B.15 (pagina 2)	Zijn er op de locatie voorzieningen beschikbaar voor recreatie, sport en beweging voor de bewoners? Wordt van de Opdrachtnemer verwacht dat zij recreatieve of sportieve activiteiten organiseren en/of faciliteren?	Zeker: we hebben een voetbalveld en fitnessruimte. Zie verder de reactie bij vraag 45.
52	Verwijzing: Niet beschreven in het PvE of aanbestedingsdocument – verduidelijking gevraagd	Kunt u aangeven of er een plan is voor doorstroom of verplaatsing van bewoners na afloop van hun verblijf op de opvanglocatie? Wordt van de opdrachtnemer verwacht dat zij een actieve rol speelt in de begeleiding van bewoners naar vervolghuisvesting of integratietrajecten?	Gedurende de looptijd van de overeenkomst verwachten we geen doorstroom of verplaatsing van de Oekraïense vluchtelingen. Statushouders stromen wel door. Dit ondersteunt Vluchtelingenwerk. Opdrachtnemer stimuleert deze groep om te starten met inburgering, deel te nemen aan de lokale samenleving en te gaan werken.
53	Verwijzing: Bijlage 1 - Programma van Eisen, artikel B.7 en B.13 (pagina 1-2)	Welke vormen van ondersteuning worden er verwacht vanuit het locatiemanagement richting bewoners? Dient het locatiemanagement bijvoorbeeld ondersteuning te bieden bij werkoriëntatie, administratieve trajecten (zoals documenten aanvragen), deelname aan integratie- of participatieprogramma's of andere vormen van activering?	Hoofddoel is dat bewoners zo zelfstandig mogelijk verblijven en zo maximaal mogelijk meedoen (kinderen naar school, volwassenen werken en/of werken aan hun inburgering). Hier heeft het locatiemanagement een stimulerende rol in. Naar behoefte kunnen hiervoor activiteiten opgezet worden.
54	Verwijzing: Bijlage 1 - Programma van Eisen, artikel B.8 (pagina 2)	Bestaat er een specifiek beleid ten aanzien van kwetsbare bewoners, zoals ouderen, personen met een lichamelijke of psychische beperking, of moeders met kinderen? Indien ja, wordt van de opdrachtnemer verwacht dat hiervoor extra zorg of aangepaste ondersteuning wordt georganiseerd?	Binnen de opvanglocatie kennen we dit beleid niet. We zetten in op het bieden van huisvesting, niet op behandeling of therapie. Daar zijn we niet op ingericht en dat beogen we ook niet.
55	Verwijzing: Aanbestedingsdocument Waalwijk, hoofdstuk 1.1 en Conceptovereenkomst, artikel 3 (pagina 3)	Wat zijn de voorwaarden of toetsingsmomenten voor een eventuele verlenging van de overeenkomst na afloop op 12 september 2026? Kan de gemeente aangeven op basis van welke prestaties, kwaliteitscriteria of resultaten de beslissing tot verlenging wordt genomen?	Eventuele verlenging van de opdracht hangt in belangrijke mate af van het gebruik van de huidige opvanglocatie. Wanneer de uitvoering van de opdracht naar tevredenheid verloopt, verwachten we deze te verlengen onder voorwaarde dat de hotelopvang ook verlengd wordt. Locatiemanagement is geen activiteit waarvan de resultaten makkelijk meetbaar zijn. Het besluit over verlenging zal met name samenhangen met de tevredenheid over de getoonde inzet, de samenwerking en incidenten-management.
56	Verwijzing: Niet gespecificeerd in documenten – verduidelijking gevraagd op basis van verlengingscriteria	Welke concrete verwachtingen of evaluatiepunten hanteert de gemeente Waalwijk tijdens de looptijd van het contract met betrekking tot de uitvoering door de opdrachtnemer? Wordt hierbij gewerkt met vaste prestatie-indicatoren of vindt beoordeling plaats op basis van kwalitatieve rapportage, samenwerking en bewonersfeedback?	Zie de reactie bij vraag 55.
57	Verwijzing: Niet benoemd – op basis van ambitie in aanbestedingsleidraad (duurzaamheid, regie, samenwerking)	Zijn er specifieke verbeteringen of innovaties die de gemeente Waalwijk graag gerealiseerd ziet binnen het locatiemanagement? Denkt de gemeente aan het optimaliseren van bepaalde processen, het gebruik van digitale systemen of andere manieren om de dienstverlening of bewonerservaring te verbeteren?	Deze wensen hebben we op dit moment niet. Ondersteuning van de bewoners in de opvang staat centraal. De manier waarop dit uitgevoerd wordt, is hier ondersteunend aan.
58	Verwijzing: Bijlage 1 - Programma van Eisen, artikel B.7, B.15 en B.18 (pagina 2)	Zijn er specifieke aandachtspunten vanuit de gemeente met betrekking tot het mentaal en sociaal welzijn van bewoners, zoals psychologische ondersteuning of het bevorderen van sociale cohesie? Wordt verwacht dat het locatiemanagement hiervoor zelf initiatieven ontwikkelt, zoals welzijnsprogramma's, groepsactiviteiten of interne ondersteuningsteams?	Dergelijke aandachtspunten hebben we momenteel niet. We hebben ook het nodige georganiseerd als het gaat om het mentale welzijn van onze bewoners (aanwezigheid basisarts, psychisch ondersteuner, locatiemanagement). Vooralsnog is dit voldoende.
59	PvE eis 12 en Formulier D	In Formulier D - cel C8 - dienen inschrijvers te bevestigen dat de taligheid minstens Oekraïens of Russisch is. Er wordt ook verwezen naar eis 12 van het PvE. Klopt het dat inschrijvers die 'nee' antwoorden in cel D8 uitgesloten worden van deelname aan de aanbesteding? Zo nee, kunt u uitleggen wat u precies verwacht?	Dat klopt
60	Formulier D - Taligheid	In cel C7 staat de dat 'beveiligers' oekraïens of Russische taalbeheersing dienen te hebben. Beveiliging is echter geen onderdeel van de scope. Klopt het dat de term 'Beveiligers' derhalve moet worden gelezen als 'professionals'?	Zie antwoord op vraag 7.

61	Leidraad - Gunningscriteria	U geeft aan dat de uitwerking van gunningscriteria K1, K3 en K4 in totaal moeten passen op 5 A4. Wij vragen u om toe te staan dat inschrijvers 6 A4 mogen gebruiken, excl voorblad. Dit is belangrijk omdat we ieder gunningscriterium goed willen uitwerken. Gaat u hiermee akkoord?	We houden graag vast aan 5 A4. We dagen aanbieders uit om in hun offerte dicht bij de kern te blijven.
62	Formulier D - Taligheid	In cellen C13 en C14 is respectievelijk sprake van (extra) Russisch en (extra) Oekraïens. Kunt u duidelijk aangeven wat u precies bedoelt met de term 'extra'?	Zie antwoord op vraag 15.
63	Het interview - K5 - Leidraad	U stelt dat de beoogd locatiemanager en coördinator deelnemen aan het interview. Kunt u bevestigen dat de opgave van meertaligheid in Formulier D actief wordt getoetst in dit interview? Zo nee, waarom niet?	Meertaligheid is onderdeel van het te voeren gesprek. We vragen niet van de aanbieder om alle meertaligen mee te nemen naar dit gesprek. De investering aan de zijde van de aanbieder wordt dan wel erg groot.
64	Programma van Eisen	In eis B6 staat dat er dagelijkse aanwezigheid van locatiemanagement is. Klopt de interpretatie dat het uitsluitend gaat over kantooruren? Dus geen avonden, weekenden of feestdagen? Als u wel inzet buiten kantooruren wenst, kunt u dan duidelijk aangeven wat uw verwachting hiervoor is?	Zie reactie bij vraag 41.
65	Programma van Eisen	In eis B6 staat dat er dagelijkse aanwezigheid van locatiemanagement dient te zijn. Klopt onze interpretatie dat deze aanwezigheid mag worden opgebouwd uit de 3 rollen (manager, coördinator, locatiewerker) die beschreven zijn in eis B7? Zo nee, wat verwacht u dan?	Dat klopt.
66	Nvl 2	U geeft aan dat voor de tweede nota alleen nieuwe vragen gesteld mogen worden. De ervaring leert dat bij het steeds verder voorbereiden van de inschrijving nieuwe vragen kunnen rijzen. De ervaring leert ook dat het wél mogen stellen van nieuwe vragen, die opkomen bij de voorbereiding van de offerte, het uiteindelijke contractresultaat ten goede komt. Inschrijver verzoekt u daarom nieuwe vragen in de tweede ronde toe te staan. Gaat u daarmee akkoord? Indien u daarmee niet akkoord gaat, vraagt inschrijver u aan te geven hoe omgegaan dient te worden met nieuwe vragen, waarvan beantwoording van belang is voor de inschrijving.	Het is in de tweede ronde toegestaan om alle vragen te stellen.
67		Gezien het feit dat <naam gegadigde> formeel een jonge organisatie is, maar voortkomt uit onze andere onderneming, – een organisatie met jarenlange ervaring in het begeleiden van nieuwkomers – vragen wij ons af in hoeverre er binnen dit traject ruimte is voor het meewegen van aantoonbare ervaring die in het verleden is opgebouwd onder een andere naam, maar met dezelfde visie, methodiek en (deels) hetzelfde team. Mag deze opgebouwde ervaring van de voorgaande onderneming, die in directe lijn is overgegaan in <naam gegadigde>, worden meegenomen bij de beoordeling van onze referentie zoals eerder omschreven in vakbekwaamheid 4.2.2, zodat wij als organisatie ook een eerlijke kans krijgen binnen een gelijk speelveld?	Inschrijver dient te voldoen aan de (referentie)eisen. Het is toegestaan om een beroep te doen op een derde partij voor het voldoen aan geschiktheidseisen. In dat geval gelden de bepaling van paragraaf 4.3 Beroep op derden.
68		U geeft aan dat te inzetten beveiliging één of meerdere talen beheerst bij het kopje 5.1 K.2.(aanbestedingsdocument). Echter betreft het maatschappelijke begeleiding en niet beveiliging. Verwacht u ook van de begeleiding dat deze standaarden worden aangehouden?	Ja, zie antwoord op vraag 7.
69		In de beantwoording van de 1e NVI zijn nog een aantal vragen niet beantwoord. Deze vragen zijn cruciaal voor alle inschrijvers om invulling te geven aan hun inschrijving en te bepalen of zij überhaupt kunnen inschrijven. De inschrijver wil er zeker van zijn dat zij nog eventuele vervolgvragen kan stellen op de nu nog onbeantwoorde vragen. Gaat de aanbestedende dienst er mee akkoord dat de deadline voor het indienen van de 2e NVI wordt verplaatst met 2 werkdagen nadat alle vragen uit de 1e NVI zijn beantwoord. En gaat de aanbestedende dienst ermee akkoord dat de deadline voor indienen mee verschuift met de gewijzigde beantwoording van de NVI's?	Akkoord, de termijn voor het indienen van vragen voor Nota van Inlichtingen 2 wordt verlengd. De nieuwe termijn wordt 30 april 2025 10:00 uur.