

2e Nota van Inlichtingen

Voor u ligt de 2e Nota van Inlichtingen behorend bij de bij de offerteaanvraag Sanitaire voorzieningen gemeente Almere, met ons kenmerk IA2025.01.06.

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.

Naar aanleiding van deze Nota van Inlichtingen is een extra bijlage toegevoegd. Deze aangepaste versie is als bijlage toegevoegd aan dit document; dit betreffen:

- Bijlage 12: Aantal leveringen afgelopen 12 maanden

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 2de Nota binnenkomen, beoordelen op inhoud en importantie. Als het mogelijk is en naar het oordeel van de gemeente noodzakelijk, zullen de vragen alsnog beantwoord worden middels een derde Nota van Inlichtingen.

Deze geanonimiseerde Nota van Inlichtingen is **2 oktober 2025** gepubliceerd op TenderNed.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	NVI vraag 44	Kunt u een locatie-overzicht verstrekken waarom duidelijk staat aangegeven of deze locatie zelf besteld of dat de inschrijver het voorraadbeheer moet uitvoeren? Zo hebben alle inschrijvers een duidelijk beeld van de gevraagde dienstverleners.	In 'bijlage 03_Aantallen Sanitaire middelen' treft u een overzicht van de locaties waar inschrijver het voorraadbeheer moet uitvoeren.
2	NVI vraag 23	Er bestaan geen multifunctionele voor sanitaire voorzieningen, behalve dat de handdoekjes bijvoorbeeld ook gebruikt kunnen worden in de pantry. Er zijn geen mogelijkheden zoals bij een printer en een scanner. Wilt u deze vraag in het gunningscriterium laten vervallen of zelf duidelijk aangeven naar welke mogelijkheden u op zoek bent?	De aanbestedende dienst gaat akkoord met uw voorstel en laat deze eis (subgunningscriterium 2 punt C) vervallen.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
3	NVI vraag 64	Het is in de branche niet gebruikelijk dat inschrijver gaten van bijvoorbeeld schilderijen, spiegels en/of memoborden vult dus anders dan van de sanitaire voorzieningen die door inschrijver worden geleverd. Als u bij de eis blijft, verzoeken we u in het prijzenblad kosten voor een monteur op te nemen voor herstelwerkzaamheden die niet vallen onder de reguliere taken van de dienstverlener voor sanitaire voorzieningen? Als dit niet is toegestaan, wilt u dan de eis heroverwegen?	<p>Zie ook het antwoord bij vraag 9.</p> <p>Deze eis blijft staan. Deze eis is enkel van toepassing op het opvullen c.q. wegwerken van boorgaten en beschadigingen tijdens implementatie van de sanitaire voorzieningen.</p>
4	NVI vraag 33	In alle aanbestedingen voor sanitaire voorzieningen worden de verbruiken aangeleverd (zonder tarieven). Inschrijvers hebben deze gegevens nodig om een prijs te bepalen. Daarom nogmaals het verzoek om het verbruiksgegevens van het afgelopen jaar te delen, anders is er geen sprake van een gelijk speelveld voor alle partijen in deze aanbesteding.	<p>De aanbestedende dienst heeft in antwoord op uw vraag een extra bijlage aan deze Nota van Inlichtingen toegevoegd.</p> <p>Zie Bijlage 12_Totale leveringen afgelopen 12 maanden</p>
5	NVI vraag 7	De responsetijden in het weekend zijn begrijpelijk bij evenementen, gaan wij er correct vanuit dat het probleem binnen 4 uur verholpen dient te zijn of volstaat een mail met uw klacht is in behandeling genomen?	<p>Zie ook het antwoord op vraag 12 en vraag 24.</p> <p>Ja, uw aanname is correct. Een probleem dient binnen 4 uur verholpen te zijn.</p>
6	NVI vraag 3	Inschrijver beschikt over een toiletrolautomaat jumbo met 2 rollen waarop meer dan 300 meter toilet papier op beschikbaar is. Bij de toiletrolautomaten met 3 rollen is de totale lengte 210 meter. Daarom verzoeken wij u deze automaat ook toe te staan in plaats van de toiletrolautomaat met 3 rollen. Is dit akkoord? Zo niet, wilt u toelichten waarom niet?	<p>De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met uw voorstel.</p> <p>De aanbestedende dienst wil in de nieuwe situatie zoveel mogelijk één-op-één gelijkwaardige voorzieningen overnemen.</p>

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
7	NVI vraag 20	Bij een aanbesteding is het gebruikelijk dat de prijzen zijn opgenomen in het prijzenblad en dat bij de artikellijst geen prijzen worden opgenomen. Is dit akkoord?	De aanbestedende dienst gaat akkoord met uw voorstel.
8	Paragraaf 2.7 Planning	Het viel inschrijver op dat in uw planning de voorlopige en definitieve gunning staan gepland op een zaterdag. Is dit per abuis zo opgenomen? Wilt u de correcte data aangeven?	Uw aanname is niet correct. De voorlopige gunning staat gepland op vrijdag 7 november 2025 en de definitieve gunning op vrijdag 28 november 2025.



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
9	Vraag 64	<p>U geeft bij vraag 64 aan dat Inschrijver verantwoordelijk is voor het opvullen c.q. wegwerken van boorgaten en beschadigingen buiten de afmetingen van de dispensers. Inschrijvers kunnen hier niet vooraf onvoorwaardelijk mee instemmen, omdat de staat van de sanitaire ruimtes en de wijze waarop de vorige dienstverleners de dispensers hebben geplaatst onbekend is. Wij stellen daarom voor dat voorafgaand aan de implementatie een gezamenlijke 0-meting plaatsvindt met een verantwoordelijke vanuit de gemeente en Inschrijver, zodat de feitelijke Ausgangssituatie wordt vastgelegd. Op basis hiervan kan, indien nodig, een aanvullende kostenraming en/of tijdsplanning worden opgesteld. Daarbij benadrukken wij dat Inschrijvers uitsluitend verantwoordelijk kunnen zijn voor werkzaamheden die direct verband houden met het plaatsen van dispensers. Beschadigingen of werkzaamheden die geen relatie hebben met het plaatsen van dispensers behoren nadrukkelijk niet tot de verantwoordelijkheid van Inschrijver. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u toelichten waarom niet?</p>	<p>Zie ook antwoord op vraag 3.</p>

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
10	Vraag 33	<p>De aanbestedende dienst weigert verbruiksgegevens te verstrekken met een beroep op commerciële belangen van de zittende leverancier, terwijl inschrijvers wel een all-in tarief zonder bandbreedte moeten aanbieden. Daarbij wordt in de aanbestedingsstukken vermeld: 'Onderstaand zijn indicatieve aantallen. Aan deze aantallen kunnen geen rechten worden ontleend. Na gunning vindt er een herberekening plaats met juiste aantallen per locatie.' Dit betekent dat inschrijvers moeten offreren op basis van indicatieve data, terwijl de zittende leverancier de feitelijke verbruiken en juiste aantallen kent. Dit creëert een evident ongelijk speelveld en staat haaks op het gelijkheidsbeginsel en de transparantieplichting uit de Aanbestedingswet 2012 en Europese richtlijnen.</p> <p>Kunt u toelichten hoe u dit rechtens kunt verenigen met een gelijke behandeling van inschrijvers? Indien u geen verbruiksgegevens (al dan niet geanonimiseerd en geaggregeerd) beschikbaar stelt of een bandbreedte definieert, zien wij ons genoodzaakt vervolgstappen te overwegen om de rechtsgelijkheid te waarborgen.</p> <p>Daarnaast constateren wij dat de antwoorden op deze 2e NVI pas op 2 oktober beschikbaar komen, terwijl de inschrijftermijn sluit op 13 oktober. Afhankelijk van uw beantwoording achten wij het noodzakelijk dat een 3e NVI wordt toegestaan en dat de inschrijftermijn wordt verlengd, zodat inschrijvers hun aanbiedingen op een gelijkwaardige en zorgvuldige basis kunnen opstellen.</p>	<p>Zie ook het antwoord bij vraag 4</p> <p>De aanbestedende dienst begrijpt dat de planning strak is opgesteld. De planning is opgesteld op basis van aflopend contract en benodigde implementatietijd met de nieuwe partij.</p> <p>De gemeente Almere zal de gestelde vragen die na het uitkomen van deze 2de Nota binnenkomen, beoordelen op inhoud en importantie. Als het mogelijk is en naar het oordeel van de gemeente noodzakelijk, zullen de vragen alsnog beantwoord worden middels een derde Nota van Inlichtingen. Indien een derde Nota wordt gepubliceerd zal de indieningstermijn worden opgeschoven conform de wettelijke termijnen.</p>

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
11	Planning	De impact van uw beantwoordingen over de responstijden & oplostijden alsook de tijdspanne tussen de 2e nota en de deadline van indiening, zijn zodanig krap, dat wij u vragen om de indiendatum minimaal 2 weken op te schorten. Deze extra tijd biedt inschrijver de mogelijkheid om afspraken met OR, HR en de calculaties die hiermee gemoeid zijn goed af te dichten. Wilt u hier, omwille van een correcte aanbidding, mee instemmen?	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met uw voorstel. Zie ook het antwoord op vraag 10.
12	Vraag 43	U wenst slechts 1 contactpersoon bij Opdrachtnemer. Zeker gezien de dienstverlening die u eist ('s-avonds, weekenden etc.) is dit niet realistisch. In welke rol ziet u uw vaste contactpersoon?	Zie ook het antwoord op vraag 5 & vraag 24. De aanbestedende dienst ziet de rol van de contactpersoon als iemand die in alle gevallen bereikbaar moet zijn bij spoed, escalaties en klachten. Dit geldt zowel voor de contactpersoon aan de zijde van de opdrachtnemer als die van de opdrachtgever. De aanbestedende dienst geeft als toelichting dat deze service gewenst is bij grotere evenementen waarbij de hinder van niet functionerende middelen in het kader van hygiëne zo snel mogelijk verholpen moet worden.
13	Vraag 55	U gaat niet akkoord met een ISO 45001 (voorheen OHSAS 18001) certificering van leverancier ten opzichte van een VCA-certificering. ISO-45001 heeft een Internationale normering en is wereldwijd bestemd voor alle doelgroepen. Binnen de gestelde opdracht is voor het reguliere werk geen VCA-certificering noodzakelijk anders dan voor de medewerkers die montages verrichten. Laatstgenoemde medewerkers zijn wel in bezit van VCA. Wij verzoeken u nogmaals ISO-certificering als bedrijf toe te laten?	De aanbestedende dienst vraagt om een VCA-Basis certificering of gelijkwaardig voor medewerkers, die montages verrichten. Nee, de aanbestedende dienst gaat niet akkoord met ISO-certificering 45001 als vervanging van VCA.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
14	Vraag 54	U verwijst bij soortgelijke vragen van diverse leveranciers naar de KPI op beschikbaarheid dispensers van 95%. Wilt u aub antwoord geven op de gestelde vraag ook vanwege het feit dat deze KPI slechts in jaar 1 wordt gehanteerd?	<p>Zie ook het antwoord op vraag 15.</p> <p>Ja, de aanbestedende dienst bevestigt dat dit geldt voor de vervangingen en plaatsingen vanwege niet functionerende sanitaire voorzieningen alleen in het eerste contractjaar.</p> <p>De nadere aanduiding zal verder niet toegevoegd worden aan de KPI.</p>
15	Vraag 52	U verwijst in uw beantwoording naar uw inkoopvoorwaarden artikel 28. Dit artikel ziet niet toe op uw gestelde KPI's. Wilt u de vraag beantwoorden in het kader van alle gestelde KPI's?	<p>Zie ook het antwoord op vraag 14.</p> <p>De opdrachtnemer wordt binnen een redelijke termijn in de gelegenheid gesteld om gebreken en/of defecten te herstellen, onderdelen te vervangen of aan te vullen. Dit geldt voor situaties waarin de beschikbaarheid van de verbruiksvoorzieningen onder de gestelde norm van 95% dreigt te komen.</p>
16	Vraag 49	Is uw piketdienst ook op de locatie aanwezig buiten kantooruren om eventuele pakbonnen te ondertekenen?	De aanbestedende dienst bevestigt dat er ook op de locatie iemand aanwezig is buiten kantooruren voor ondertekening.
17	Vraag 44	Niet iedere leverancier beschikt over een bestelportaal maar beschikken wel over andere mogelijkheden voor u om digitaal bestellingen te plaatsen. Om geen partijen uit te sluiten verzoeken wij uw eis tot een bestelportaal bij te stellen. Het loslaten van deze eis betekent niet dat u niet kunt bestellen buiten de reguliere leveringen. Bestellingen via uw online klantportaal generen geen automatische orderbevestigingen. Wilt u, omwille van het borgen van een gelijk speelveld, uw eis versoepelen?	<p>De aanbestedende dienst vraagt niet aan de Opdrachtnemer om te beschikken over een bestelportaal.</p> <p>Bestellingen worden ten alle tijde per e-mail door de Opdrachtgever geplaatst bij de Opdrachtnemer en staan los van reguliere leveringen van het voorraadbeheer.</p>
18	Vraag 42	Kunt u een voorbeeld geven van directe signalering bij Opdrachtgever zoals deze in de praktijk zou kunnen voorkomen? Het is ons niet duidelijk hoe deze eis zich dit in de praktijk vertaalt.	De aanbestedende dienst bedoelt hiermee dat wanneer er tijdens een herstelbezoek sprake blijkt van schade door vandalisme, zoals o.a. loszittende of beschadigde tegels, of andere gebreken, meldt de opdrachtnemer dit direct aan de opdrachtgever.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			Wanneer de opdrachtnemer kan aantonen dat het defect of de storing is veroorzaakt door vandalisme, wordt dit niet meegerekend in de beoordeling van de KPI voor beschikbaarheid van de verbruiksvoorzieningen.
19	Vraag 41	Niet alle leveranciers beschikken over een bedrijfspas voor hun werknemers. Met het handhaven van deze eis, sluit u diverse gegadigden uit. Wij verzoeken u nogmaals akkoord te gaan met het legitimeren met een rechtsgeldige legitimatie van rijbewijs of ID-kaart? Onze medewerkers zijn naast hun legitimatie ook gekleed in herkenbare bedrijfskleding.	De aanbestedende dienst gaat uitsluitend akkoord met een combinatie van herkenbare bedrijfskleding en een rechtsgeldige legitimatie, zoals een rijbewijs of ID-kaart.
20	Vraag 39	Kunt u aangeven waarom u de voorwaarden rondom het verwerken van persoonsgegevens door een derde partij binnen de opdracht niet van toepassing wilt verklaren? Onder welke omstandigheden kan hier toch sprake van zijn? Wederom beantwoord in relatie tot de gevraagde opdracht?	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met uw voorstel. In het kader van de AVG is een verwerkersovereenkomst verplicht wanneer er sprake is van verwerking van persoonsgegevens namens de aanbestedende dienst. De inhoud en voorwaarden van deze verwerkersovereenkomst zijn afgestemd op de interne richtlijnen en juridische kaders van de organisatie. Afwijking hiervan is niet mogelijk.
21	Vraag 24 (2)	Mogen de antwoorden op de gunningscriteria naar elkaar verwijzen ook gezien de beperkt beschikbare ruimte?	De aanbestedende dienst gaat akkoord met uw voorstel, mits bij elk gunningscriterium duidelijk wordt verwezen en aantoonbaar aan de gestelde criteria zoals beschreven in paragraaf 5.3.2 'Subgunningscriterium kwaliteit' wordt voldaan.
22	Vraag 24	U schrijft dat inschrijver zelf de verdeling van het aantal pagina's bepaalt, zolang het voldoet aan de voorwaarden onder 5.3.2. Daar schrijft u bij de eerste bullet dat 'enkel het maximaal toegestane aantal pagina's (2 per subgunningscriterium)' wordt beoordeeld. Wat is juist?	Het antwoord zoals opgenomen in de eerste nota van inlichtingen is van toepassing en vervangt de betreffende passage in de Offerteaanvraag.



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
23	Vraag 3	In het PvE is opgenomen dat er een toiletrolhouder met 3 rollen vereist is. In de markt zien wij dat dergelijke houders nauwelijks beschikbaar zijn; als er wel een beschikbaar is, gaat dit vaak om 3 huishoudrollen van circa 25 meter. Wij bieden een oplossing met 2 rollen van 100 meter of een jumborol van 300 meter, waarmee de capaciteit aanzienlijk groter is. Aangezien het aantal rollen op zichzelf weinig zegt over de daadwerkelijke capaciteit, zou de eis kunnen worden aangepast of verduidelijkt naar een minimale capaciteit in meters papier in plaats van het aantal rollen?	Zie het antwoord bij vraag 6



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
24	Vraag 7, 43, 47 en 50	<p>U stelt als eis dat service en levering 24/7 beschikbaar moeten zijn. In onze branche is dit niet gebruikelijk, mede vanwege de aard van de gevraagde dienstverlening, de beperkte spoedbehoefte buiten kantooruren en de impact op duurzaamheid en personeelsinzet. In het kader van deze opdracht is uw eis disproportioneel (Aanbestedingswet 2012, 1.10). Kunt u toelichten waarom deze eis noodzakelijk is voor het goed functioneren van de opdracht? Bent u bereid om deze eis te heroverwegen of te beperken tot spoedgevallen met een afgesproken responstijd die wel realistisch is? Geen enkele leverancier in sanitaire voorzieningen heeft een CAO waarin deze diensten zijn afgedekt. Het vasthouden aan deze eisen zal dan ook tot gevolg hebben dat u mogelijk geen inschrijving zult ontvangen of dat de kosten die gemoeid zijn om deze dienstverlening toch te waarborgen binnen de onderneming van inschrijver, bijzonder zwaar doorwegen in de aangeboden tarieven. Wij verzoeken u nogmaals uw eisen in specifiek 4.6 en 4.11 te versoepelen zodat deze proportioneel, realistisch en in relatie tot de opdracht kunnen worden gezien. Responstijden van 2 uur en oplostijden van 4 uur ook in de weekenden zijn niet proportioneel en niet realistisch.</p>	Zie ook het antwoord bij vraag 5 & 12.