

Algemene informatie

Aanbesteding: Huis- en stoepopruiming
Aanbestedende Dienst: Gemeente Tilburg
Referentie: 2025_051_RUV_JB

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 2. Informatiebeveiliging en privacy (ISO27001)

Vraag:

Het Programma van Eisen (Eis 4 en Eis 22) bepaalt dat Opdrachtnemer een privacyreglement dient te hebben en persoonsgegevens, waaronder bijzondere categorieën en BSN, verwerkt. Dit raakt de zwaarste categorie gegevensbescherming. Op dit punt is de huidige aanbesteding juridisch onvolledig en ontoereikend:

- AVG-verplichtingen
Artikel 28 en 32 AVG verplichten de gemeente om uitsluitend opdrachtnemers in te schakelen die afdoende garanties bieden voor passende technische en organisatorische maatregelen.

Een enkele privacyverklaring of intern reglement is hiervoor volstrekt onvoldoende, omdat dit geen toetsbare waarborgen biedt voor beveiliging, logging, toegangsbeheer en controlemechanismen die wettelijk verplicht zijn.

- BIO 2.0 (Baseline Informatiebeveiliging Overheid)
BIO 2.0 is bindend voor gemeenten en schrijft expliciet voor dat bij uitbesteding van gegevensverwerking maatregelen moeten worden geëist en geborgd, gebaseerd op ISO27001/27002. Afwijken daarvan zonder motivering is in strijd met het motiveringsbeginsel en leidt tot een onrechtmatige aanbesteding.

- Risico's bij ontbreken van digitale toepassing
Ook en juist in situaties waarin géén digitale toepassing wordt gebruikt, maar persoonsgegevens per e-mail, in spreadsheets, losse foto's of papieren documenten worden verwerkt, is het risico op verlies of lekken groter. Er is dan immers geen beveiligde infrastructuur, geen logging van toegang, geen toegangsautorisatie en geen integriteitscontrole. Daarmee ontbreekt iedere borging van vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid.

- Aanbestedingswet en Awb
Artikel 1.10 Aanbestedingswet eist proportionaliteit, doelmatigheid en

rechtmatigheid. De beginselen van behoorlijk bestuur (zorgvuldigheid en motivering, art. 3:2 en 3:46 Awb) vergen dat de gemeente kan aantonen dat zij haar eigen wettelijke verplichtingen naleeft en dit bij inschrijvers afdwingt.

Verzoek

De gemeente dient daarom in het Programma van Eisen expliciet op te nemen dat de opdrachtnemer aantoonbaar beschikt over een actuele ISO27001-certificering inclusief verplichting tot:

- toegangsbeheer en logging van alle inzage in persoonsgegevens en BSN,
- encryptie van opslag en transport van gegevens,
- procedures voor incidentmanagement en datalekmeldingen,
- periodieke audits en onafhankelijke toetsing.

Zonder deze harde eis voldoet de aanbesteding niet aan de AVG en BIO 2.0 en loopt de gemeente het risico een overeenkomst te sluiten die in strijd is met hogere regelgeving. Kan de gemeente bevestigen dat dit alsnog wordt opgenomen?

Antwoord:

Aanbestedende dienst ziet geen aanleiding om het Programma van Eisen aan te passen. De dienstverlening betreft de opslag van goederen waarbij de opdrachtnemer lijsten met persoonsgegevens bijhoudt van de betrokkenen om zorg te dragen voor een soepel lopend uitgifteproces. De opdrachtnemer is zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke voor deze gegevens en dient conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) passende maatregelen te treffen om hier zorgvuldig mee om te gaan. Het is niet aan de aanbestedende dienst om dit risico te dragen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Huis- en stoepopruiming

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

2

Onderwerp:

8. Opslagwijze en efficiëntie bij laden

Vraag:

Gebruikelijk is dat bij ontruiming de opslagwaardige inboedel direct bij de woning in een afsluitbare container wordt geladen, zodat deze zonder overladen naar de opslaglocatie kan worden vervoerd. In het Programma van Eisen en het prijzenblad wordt dit echter niet gevraagd. Dit betekent dat inschrijvers zonder containerwagens en materieel om containers efficiënt te laden en lossen, veel extra uren moeten maken voor het overladen van de inboedel vanuit een verhuiswagen naar de opslagcontainers. Dit leidt tot hogere kosten en inefficiënte uitvoering, terwijl efficiënt ingerichte bedrijven dit probleem niet hebben.

Kan de gemeente daarom bevestigen dat als eis wordt opgenomen dat de inboedel direct bij de woning in een afsluitbare container wordt geladen, zodat efficiënt en kostentransparant wordt gewerkt? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Aanbestedende dienst heeft er bewust voor gekozen om in het Programma van Eisen en het prijzenblad geen specifieke werkwijze voor het laden van de inboedel voor te schrijven, om inschrijvers de ruimte te geven hun eigen efficiënte werkwijze toe te passen. Het staat inschrijvers vrij om gebruik te maken van afsluitbare containers bij de woning, mits dit past binnen de gestelde eisen en leidt tot een veilige, zorgvuldige en kostenefficiënte uitvoering. Aanbestedende dienst zal deze werkwijze niet als eis opnemen, om marktwerking en innovatie niet te beperken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Huis- en stoepopruiming

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

3

Onderwerp:

7. Prijzenblad

Vraag:

In welke gevallen mag een voorman/coördinator worden ingezet, aangezien een coördinator ook al wordt geacht inbegrepen te zijn in het starttarief?

Antwoord:

Bij het starttarief per ontruiming wordt met coördinatie bedoeld het

coördineren van de huis- of stoepopruiming. Dit staat los van de inzet van een voorman/ coördinator. Het is aan de winnende inschrijver om te bepalen hoeveel ureninzet per ontruiming (afhankelijk van omvang) noodzakelijk is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Huis- en stoepopruiming

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

4

Onderwerp:6. Opslagtarieven: m³ versus 10ft/20ft containers**Vraag:**

In het prijzenblad is het opslagtarief opgenomen per m³ per jaar. In de praktijk wordt voor inboedelopslag vrijwel altijd gewerkt met afgesloten 10ft of 20ft containers, die per huishouden worden toegewezen. Wij gaan ervan uit dat de gemeente niet wil dat meerdere inboedels in één container worden samengevoegd, aangezien dit zou betekenen dat bewoners bij inzage ook toegang zouden kunnen krijgen tot de inboedels van anderen, met alle privacy- en veiligheidsrisico's van dien.

Kan de gemeente daarom in plaats van opslagkosten per m³ een post opnemen voor opslag per 10ft of 20ft container? Indien dat niet mogelijk is, kan de gemeente bevestigen dat het is toegestaan per inboedel het aantal m³ van een 10ft of 20ft container in rekening te brengen, zodat iedere inboedel afzonderlijk veilig en afgesloten wordt opgeslagen?

Antwoord:

Het is vooraf niet bekend welke omvang de opgeslagen inboedel heeft, dit varieert per opdracht. Veelal betreft het ook goederen die niet opslagwaardig zijn en direct worden gestort. De manier van opslaan of waarin is aan opdrachtnemer, zolang deze voldoen aan de uitgangspunten zoals benoemt in het Programma van Eisen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Huis- en stoepopruiming

Beantwoord op: 8 okt 2025

Ref.nr.

5

Onderwerp:

5. Programma van eisen

Vraag:

Onder lid 18 in het PvE wordt verwezen naar paragraaf 3.3 van het aanbestedingsdocument. Deze paragraaf heeft echter betrekking op 'De overeenkomst', en hierin staat geen proces beschreven. Wordt hiermee het proces uit bijlage 10 bedoeld?

Antwoord:

Uw constatering is correct. Dit is inderdaad bijlage 10. Als toelichting op eis 18 is bijlage 11: Toelichting bij eis 18 bijgevoegd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Huis- en stoepopruiming

Beantwoord op: 8 okt 2025

Ref.nr.

6

Onderwerp:

4. Prijzenblad: combinatie m³ en uurprijzen

Vraag:

In het prijzenblad wordt zowel gevraagd naar tarieven per m³ als per uur. Kan de gemeente toelichten hoe deze systematiek in de praktijk wordt toegepast? Wordt uiteindelijk gekozen voor één van beide methoden, of kan de gemeente beide elementen gelijktijdig toepassen bij facturatie? Een heldere uitleg is noodzakelijk voor transparante en uniforme inschrijving.

Antwoord:

De opslag van de inboedel zal verrekend worden per m3. Naast de opslag zet de opdrachtnemer personeel in om de huis- of stoepopruiming te organiseren. De facturatie en factuur zal bestaan uit enerzijds de opslag van de inboedel per m3 en daarnaast de inzet van het personeel. Beide 'elementen' worden dus toegepast bij de facturatie van de dienstverlening.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Huis- en stoepopruiming

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

7

Onderwerp:

3. Taken en verantwoordelijkheden bij ontruiming

Vraag:

Is het correct begrepen dat de deurwaarder een ontruimploeg regelt en dat de contractant uitsluitend verantwoordelijk is voor het ophalen, afvoeren en/of opslaan van de inboedel vanaf de stoep? Zo niet, kan de gemeente de precieze rol- en taakverdeling expliciet toelichten?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 5.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Huis- en stoepopruiming

Beantwoord op:

8 okt 2025

Ref.nr.

8

Onderwerp:

1. Kwaliteits-, milieu- en veiligheidscertificeringen

Vraag:

In de aanbestedingsdocumenten wordt niet gevraagd naar ISO9001, ISO14001 of VCA-certificering. Deze normen gelden in aanbestedingen van vergelijkbare aard als minimumnormen om kwaliteit, milieu en veiligheid structureel te borgen. Kan de gemeente toelichten waarom dergelijke certificeringen hier ontbreken? Is de gemeente bereid deze alsnog als geschiktheidseis op te nemen, zodat uitsluitend partijen die aantoonbaar voldoen aan algemeen aanvaarde kwaliteits- en veiligheidseisen voor overheidsopdrachten kunnen inschrijven?

Antwoord:

Aanbestedende dienst heeft er bewust voor gekozen om geen certificeringseisen als geschiktheidseis op te nemen. De aard en omvang van de opdracht rechtvaardigen het niet om dergelijke zware en sectoroverstijgende normen verplicht te stellen. De werkzaamheden binnen deze opdracht bestaan enkel uit het afvoeren en tijdelijk opslaan van inboedels na huisuitzettingen. Het betreft daarmee logistiek en opruimwerk van beperkte technische complexiteit, waarbij de nadruk ligt op zorgvuldige omgang met eigendommen, correcte administratieve afhandeling en tijdige uitvoering, niet op structurele proces- of milieubeheersing zoals die in ISO-normen wordt bedoeld.

Het stellen van certificeringsverplichtingen zou de toegang tot de aanbesteding onnodig beperken en is disproportioneel in de zin van artikel 1.10 van de Aanbestedingswet 2012. De borging van kwaliteit, veiligheid en milieu vindt in deze procedure plaats via de gestelde eisen in het Programma van Eisen en de te beoordelen gunningscriteria, die specifiek zijn toegesneden op de feitelijke uitvoering en risico's van de opdracht.

De aanbestedende dienst ziet daarom geen aanleiding om certificeringen als geschiktheidseis op te nemen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Huis- en stoepopruiming

Beantwoord op:

8 okt 2025

