

NOTA VAN INLICHTINGEN 1

Betreft	Nvl 1	Datum	7 november 2025
Organisatie	Stichting Kindante	Ref.	2025-5
Project	Europese openbare aanbesteding sanitaire middelen Stichting Kindante		

Nr.	Pagina	Betreft
1.	7	Beschrijvend document
Vraag	U vraagt om urineroosters, inschrijver werkt met urinoirmatten die in het urinoir geplaatst worden en geen extra geurblok nodig hebben. Zijn deze ook toegestaan om in te zetten? Zo niet, wilt u toelichten waarom niet?	
Antwoord	Ja, urinoirmatten zijn toegestaan mits deze qua functionaliteit gelijkwaardig zijn aan de gevraagde urineroosters en voldoen aan de eisen ten aanzien van hygiëne, geurbeheersing en onderhoudsgemak. Inschrijver dient dit in de inschrijving toe te lichten.	

Nr.	Pagina	Betreft
2.	7	Beschrijvend document
Vraag	Kunt u een omschrijving geven (specificaties) van de aanvullende producten zoals gevraagd op het prijzenblad? Inschrijver heeft hiervan meerdere varianten beschikbaar.	
Antwoord	Onder aanvullende producten worden verstaan: producten die ondersteunend zijn aan het basispakket sanitaire middelen. Inschrijvers kunnen gangbare marktvarianten aanbieden mits deze voldoen aan de algemene kwaliteits- en duurzaamheidseisen.	

Nr.	Pagina	Betreft
3.	7	KPI 3 Klanttevredenheid
Vraag	Hier geeft u aan dat opdrachtnemer jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) dient te houden onder de schooldirecteuren en de contactpersoon van stichting Kindante. Kunt u aangeven op welke aspecten ofwel onderwerpen het KTO wordt afgenomen? Om als inschrijver een realistische inschatting te kunnen	

	<p>maken van de haalbaarheid van deze KPI, is het van belang vooraf duidelijkheid te hebben over de inhoudelijke scope van het onderzoek. Dit stelt ons in staat om passende maatregelen en kwaliteitsborging in te richten, en voorkomt dat er achteraf interpretatieverschillen ontstaan over de verwachtingen.</p>
Antwoord	<p>Het klanttevredenheidsonderzoek richt zich op aspecten als:</p> <ul style="list-style-type: none"> • kwaliteit en continuïteit van levering, • communicatie en bereikbaarheid van opdrachtnemer, • afhandeling van meldingen en klachten, • proactiviteit en oplossingsgerichtheid, • algemene tevredenheid over producten en dienstverlening. <p>De exacte vragenlijst wordt in overleg met Stichting Kindante vastgesteld vóór uitvoering van het eerste onderzoek.</p>

Nr.	Pagina	Betreft
4.	7	KPI 3 Klanttevredenheid
Vraag		<p>Klanttevredenheid is voor ons een kernwaarde en wij zetten ons maximaal in om deze continu te waarborgen. Tegelijkertijd merken wij op dat het hanteren van een boete van 20% op basis van klanttevredenheid een disproportionele impact kan hebben, zeker gezien de subjectieve en contextgevoelige aard van deze KPI. Wij stellen daarom voor om de boeteclausule van 20% te herzien en/of te vervangen door een constructieve aanpak waarbij afwijkingen aanleiding geven tot een gezamenlijk verbetertraject. Dit bevordert transparantie, samenwerking en duurzame kwaliteit, zonder dat incidentgedreven beoordelingen of interpretatieverschillen leiden tot onevenredige financiële consequenties.</p>
Antwoord		<p>Bij het niet behalen van de gestelde norm voor klanttevredenheid zal na een periode van drie (3) maanden een heronderzoek worden uitgevoerd. Hiermee biedt Stichting Kindante de Opdrachtnemer de gelegenheid om verbetermaatregelen door te voeren en de resultaten te herstellen.</p> <p>Indien bij het heronderzoek de norm wederom niet wordt behaald, zal 20% van het maandbedrag van de desbetreffende locatie door de Opdrachtnemer worden gecrediteerd.</p> <p>Wanneer de Opdrachtnemer gemotiveerd kan onderbouwen dat het niet behalen van de norm het gevolg is van omstandigheden die buiten zijn redelijke invloedssfeer liggen, zal hierover een gesprek plaatsvinden tussen partijen. Stichting Kindante acht dit een redelijke en zorgvuldige werkwijze.</p> <p>De boeteclausule blijft derhalve gehandhaafd.</p>

Nr.	Pagina	Betreft																								
5.	7	Beschrijvend document – implementatie																								
Vraag	Wij merken op dat de voorgestelde implementatieperiode erg krap is. Om een zorgvuldige en kwalitatieve implementatie te kunnen waarborgen, verzoeken wij om de termijn te verlengen met minimaal 3 weken.																									
Antwoord	<p>De implementatieperiode zal worden verlengt tot 1 mei 2026. Op deze manier kan de implementatie ook gedeeltelijk in de meivakantie plaatsvinden. De planning zal als volgt worden aangepast:</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>7 november 2025</td> <td>Streefdatum beschikbaarstelling Nota van Inlichtingen 1</td> </tr> <tr> <td>14 november 2025 10:00 uur</td> <td>Sluiting termijn voor het indienen van verdiepingsvragen (NvI 2)</td> </tr> <tr> <td>21 november 2025</td> <td>Streefdatum beschikbaarstelling Nota van Inlichtingen nr. 2</td> </tr> <tr> <td>3 december 2025 10:00 uur</td> <td>Sluiting inschrijvingstermijn</td> </tr> <tr> <td>Week 50 t/m 1</td> <td>Evaluatie inschrijvingen</td> </tr> <tr> <td>8 december 2025 tussen 8:00 uur en 11:00 uur</td> <td>Leveren proefplaatsing op BURO Kindante (exacte tijd wordt na sluiting inschrijvingstermijn met u gedeeld)</td> </tr> <tr> <td>9 december 2025 tussen 8:00 uur en 10:00 uur</td> <td>Ophalen proefplaatsing BURO Kindante (exacte tijd wordt na sluiting inschrijvingstermijn met u gedeeld)</td> </tr> <tr> <td>16 januari 2026</td> <td>Verwachte datum van de mededeling van de gunningsbeslissing</td> </tr> <tr> <td>t/m 5 februari 2026</td> <td>Gelegenheid tot het stellen van vragen en het indienen van eventuele bezwaren zo spoedig mogelijk na de mededeling van de gunningsbeslissing maar uiterlijk tot en met 5 februari 2026.</td> </tr> <tr> <td>10 februari 2026</td> <td>Beoogde ingangsdatum implementatie</td> </tr> <tr> <td>30 april 2026</td> <td>Einddatum implementatie</td> </tr> <tr> <td>1 mei 2026</td> <td>Beoogde ingangsdatum overeenkomst</td> </tr> </tbody> </table>		7 november 2025	Streefdatum beschikbaarstelling Nota van Inlichtingen 1	14 november 2025 10:00 uur	Sluiting termijn voor het indienen van verdiepingsvragen (NvI 2)	21 november 2025	Streefdatum beschikbaarstelling Nota van Inlichtingen nr. 2	3 december 2025 10:00 uur	Sluiting inschrijvingstermijn	Week 50 t/m 1	Evaluatie inschrijvingen	8 december 2025 tussen 8:00 uur en 11:00 uur	Leveren proefplaatsing op BURO Kindante (exacte tijd wordt na sluiting inschrijvingstermijn met u gedeeld)	9 december 2025 tussen 8:00 uur en 10:00 uur	Ophalen proefplaatsing BURO Kindante (exacte tijd wordt na sluiting inschrijvingstermijn met u gedeeld)	16 januari 2026	Verwachte datum van de mededeling van de gunningsbeslissing	t/m 5 februari 2026	Gelegenheid tot het stellen van vragen en het indienen van eventuele bezwaren zo spoedig mogelijk na de mededeling van de gunningsbeslissing maar uiterlijk tot en met 5 februari 2026 .	10 februari 2026	Beoogde ingangsdatum implementatie	30 april 2026	Einddatum implementatie	1 mei 2026	Beoogde ingangsdatum overeenkomst
7 november 2025	Streefdatum beschikbaarstelling Nota van Inlichtingen 1																									
14 november 2025 10:00 uur	Sluiting termijn voor het indienen van verdiepingsvragen (NvI 2)																									
21 november 2025	Streefdatum beschikbaarstelling Nota van Inlichtingen nr. 2																									
3 december 2025 10:00 uur	Sluiting inschrijvingstermijn																									
Week 50 t/m 1	Evaluatie inschrijvingen																									
8 december 2025 tussen 8:00 uur en 11:00 uur	Leveren proefplaatsing op BURO Kindante (exacte tijd wordt na sluiting inschrijvingstermijn met u gedeeld)																									
9 december 2025 tussen 8:00 uur en 10:00 uur	Ophalen proefplaatsing BURO Kindante (exacte tijd wordt na sluiting inschrijvingstermijn met u gedeeld)																									
16 januari 2026	Verwachte datum van de mededeling van de gunningsbeslissing																									
t/m 5 februari 2026	Gelegenheid tot het stellen van vragen en het indienen van eventuele bezwaren zo spoedig mogelijk na de mededeling van de gunningsbeslissing maar uiterlijk tot en met 5 februari 2026 .																									
10 februari 2026	Beoogde ingangsdatum implementatie																									
30 april 2026	Einddatum implementatie																									
1 mei 2026	Beoogde ingangsdatum overeenkomst																									

Nr.	Pagina	Betreft
6.	10	Beschrijvend document / Proefplaatsing
Vraag		<p>Conform bestek dienen inschrijvers een proefplaatsing te leveren op 8 december.</p> <ul style="list-style-type: none"> Is dit verplicht voor alle inschrijvers, ongeacht hun positie in de beoordeling, of enkel voor de inschrijvers die nog daadwerkelijk in aanmerking komen voor gunning? Dit is van belang om de inzet en planning proportioneel af te stemmen op de fase van de procedure. <p>Gezien de logistieke en operationele voorbereiding die een proefopstelling vereist, zouden wij willen voorstellen om de datum van 8 december te verschuiven naar 15 december. Dit biedt inschrijvers meer ruimte om een kwalitatief goede opstelling te realiseren, zonder afbreuk te doen aan het beoordelingsproces.</p>
Antwoord		De proefplaatsing geldt voor alle inschrijvers aangezien de consensus van alle criteria pas later zal plaatsvinden. De datum van 8 december blijft gehandhaafd.

Nr.	Pagina	Betreft
7.	21	Beschrijvend document paragraaf 5.1.3
Vraag		Bij K1 Plan van aanpak vraagt u naar: 'Gevolgen en maatregelen bij het niet nakomen van leveringsafspraken of onderbrekingen van de continuïteit.' In paragraaf 1.3.3. heeft u zelf al KPI's en gevolgen als deze niet worden behaald opgenomen. Wat verwacht u verder nog van inschrijvers bij de beantwoording van deze vraag in het plan van aanpak?
Antwoord		Inschrijver dient in het plan van aanpak concreet aan te geven welke interne maatregelen en escalatieprocessen worden gehanteerd bij leveringsproblemen, en hoe de continuïteit wordt geborgd. Dit betreft dus de operationele aanpak, aanvullend op de reeds in het beschrijvend document opgenomen KPI's en sancties.

Nr.	Pagina	Betreft
8.	21	Beschrijvend document / Subgunningscriteria kwaliteit
Vraag		Bij vraag K1, K2 en K3 geeft u het aantal A4 aan. Daarbij staat dat dit aantal 'exclusief een illustratieve productbijlage is'. Welke productbijlage bedoelt u?
Antwoord		De illustratieve productbijlage betreft ondersteunend beeld- of productmateriaal dat de beantwoording van K1 visueel verduidelijkt. Dit kan bijvoorbeeld een overzicht zijn van dispensers en producten. Dit geldt dus enkel bij K1.

Nr.	Pagina	Betreft
9.	22 en 23	Beschrijvend document paragraaf 5.1.3
Vraag	Bij K2 en K3 vraagt u ook om productbijlages. Doet inschrijver de juiste aanname dat dit per abuis bij K2 en K3 is opgenomen en dat dit alleen van toepassen bij K1?	
Antwoord	Ja, dat klopt. De productbijlage is alleen van toepassing bij K1. Voor K2 en K3 volstaat de tekstuele beantwoording binnen het aangegeven aantal A4-pagina's.	

Nr.	Pagina	Betreft
10.	23	Beschrijvend document paragraaf 5.1.3
Vraag	Kunt u helder toelichten wat u bedoelt met het beoordelingspunt Verval bij de proefplaatsing? Wat gaat u exact beoordelen?	
Antwoord	Onder "Verval" wordt verstaan de mate waarin de proefopstelling na verloop van tijd haar kwaliteit behoudt (bestand tegen vandalisme door leerlingen). Stichting Kindante beoordeelt de mate van vandalismebestendigheid (sterkte van het product).	

Nr.	Pagina	Betreft
11.		Bijlage 1B
Vraag	Mag inschrijver ook het jaarbedrag aangeven in plaats van het bedrag van de totale opdracht? Zo niet, wilt u dan toelichten waarom niet?	
Antwoord	Akkoord.	

Nr.	Pagina	Betreft
12.		Bijlage 3 Prijzenblad
Vraag	In het prijzenblad vraagt u om een prijs per gebruiker per jaar. Begrijpt inschrijver het correct dat u met het basispakket bedoelt: toiletpapier, handzeep, toiletborstelgarnituren, papieren vouwhanddoekjes en katoenen handdoekrollen?	
Antwoord	Nee. De prijs per gebruiker per jaar geldt voor de producten binnen de scope van de aanbesteding (zie ook Beschrijvend Document Deel A paragraaf 1.3.2., pagina 6 en 7):	

	<ul style="list-style-type: none"> • Toiletrolautomaat incl. disposables; • Zeepdispenser incl. vulling; • Toiletborstel incl. garnituur; • Papiervouwautomaat incl. disposables; • Handdoekautomaat incl. vulling; • Luchtverfrisser, dispenser voor het verspreiden van een frisse en aangename geur op het toilet incl. vulling; • Plastic afvalbakken incl. afvalzakken; • Damesverbandcontainers; • Urinoorroosters.
--	--

Nr.	Pagina	Betreft
13.		Bijlage 3 Prijzenblad
Vraag		In het prijzenblad vraagt u om een prijs per gebruiker per jaar. Hoe dient inschrijver om te gaan met de optioneel af te nemen producten (damesverbandcontainers, luchtverfrissers en schoonloopmatten)? Deze zijn niet opgenomen in het prijzenblad.
Antwoord		Zie antwoord vraag 12.

Nr.	Pagina	Betreft
14.		Bijlage 3 Prijzenblad
Vraag		Bedoelt u met een 'trekker' bij de aanvullende producten een vloertrekker?
Antwoord		Ja.

Nr.	Pagina	Betreft
15.		Bijlage 3 Prijzenblad
Vraag		Schoonloopmatten zijn serviceartikelen met een wisselfrequentie. Op basis van welke wisselfrequentie moet inschrijver haar jaarbedrag bepalen?
Antwoord		De jaarprijs dient te worden berekend op basis van de in het Programma van Eisen genoemde wisselfrequentie (eens per twee weken), tenzij anders overeengekomen in overleg tijdens de uitvoering.

Nr.	Pagina	Betreft
16.		Programma van eisen, eis 9
Vraag		U staat toe dat er gebruikte dispensers worden ingezet. Om een gelijk speelveld tussen uw huidige leverancier en andere inschrijvers te creëren stelt inschrijver voor dat alle inschrijvers inschrijven met nieuwe dispensers die geïnstalleerd moeten worden. Anders heeft uw huidige leverancier het voordeel dat zij de kosten voor de dispensers en implementatie en installatie niet hoeft op te nemen in de prijs per gebruiker. Is dit akkoord? Zo niet, wilt u toelichten hoe u een gelijk speelveld borgt?
Antwoord		Nee, het gebruik van bestaande dispensers blijft toegestaan (ook in het kader van duurzaamheid), mits deze voldoen aan de gestelde eisen en een representatieve uitstraling behouden. Stichting Kindante ziet dit niet als een ongelijk speelveld, aangezien inschrijvers vrij zijn om in hun prijsstelling rekening te houden met hun eigen investeringen. Daarnaast wordt de prijs uitgevraagd op basis van een prijs per gebruiker per jaar, waardoor verschillen in investeringskosten tussen inschrijvers worden verdisconteerd in de inschrijfprijs.

Nr.	Pagina	Betreft
17.	3	Programma van eisen, eis 34 en 35 luchtverfrissers
Vraag		In eis 34 geeft u aan dat een luchtverfrisser mag werken op verdamping of een elektronische werking moeten hebben. Inschrijver heeft een duurzame luchtverfrisser die werkt op verdamping (geen batterijen). Een luchtverfrisser die werkt op basis van verdamping is niet instelbaar zoals u eist in eis 35. Wilt u bevestigen dat dit akkoord is bij een luchtverfrisser die werkt op basis van verdamping?
Antwoord		Ja, indien de luchtverfrisser werkt op basis van verdamping en aantoonbaar effectief is in geurbeheersing, wordt deze als gelijkwaardig beschouwd. De instelbaarheidseis is in dat geval niet van toepassing.

Nr.	Pagina	Betreft
18.	3	Programma van eisen, eis 39
Vraag		Een gebruikelijk inhoud van de afvalbak is 42 liter (dit leveren de meeste leveranciers). Wilt u deze eis zo aanpassen dat ook een afvalbak van 42 liter is toegestaan? Zo niet, wilt u toelichten waarom niet?
Antwoord		Akkoord. Deze eis wordt aangepast naar: "De afvalbakken dienen minimaal 40 liter en maximaal 80 liter inhoud te hebben.

Nr.	Pagina	Betreft
19.	3	EIS 39 PvE
Vraag	Hier wordt een minimale inhoud van 60 liter en een maximale inhoud van 80 liter voor de afvalbakken genoemd. Wij hanteren modellen van 23 en 43 liter, die in de praktijk goed functioneren en aansluiten bij het gebruiksprofiel van de locatie. Kunt u aangeven of er ruimte is om af te wijken van het voorgeschreven formaat, mits de functionaliteit en gebruikservaring gewaarborgd blijven?	
Antwoord	Zie antwoord vraag 18.	

Nr.	Pagina	Betreft
20.	3	Programma van eisen, eis 52
Vraag	Voor de schoonloopmatten vraagt u een wisseling elke 2 weken. Gebruikelijk en duurzaam is om dit aan te passen naar elke 4 weken. Is dit ook akkoord voor u? Zo niet, kunt u dan toelichten waarom niet?	
Antwoord	Niet akkoord. Binnen het primair onderwijs is er een hoge vervuilingsgraad.	

Nr.	Pagina	Betreft
21.	4	Eis 53 PvE
Vraag	In de uitvraag wordt aangegeven dat het urinerooster navulbaar moet zijn met de mogelijkheid voor een geurblok. Wij maken gebruik van geurmatjes die dezelfde functie vervullen en effectief zijn in geurbeheersing. Bent u bereid dit alternatief ook toe te staan?	
Antwoord	Zie antwoord vraag 1.	

Nr.	Pagina	Betreft
22.		Programma van eisen, eis 60
Vraag	Bedoelt u met ca. dat ook inhoud van 800 ml. zijn toegestaan?	
Antwoord	Dit is toegestaan. De flacon dient passend te zijn in de door u aangeboden dispenser.	

Nr.	Pagina	Betreft
23.	4	Eis 60 PvE
Vraag	Hier vraagt u om foam/schuimzeep in verpakkingen van circa 12 x 750 ml flacons. Wij maken gebruik van een systeem waarbij de flacons standaard 500 ml of 1 liter zijn, afhankelijk van het type dispenser. Gezien het feit dat u momenteel ook gebruikmaakt van 1-liter flacons, willen wij graag vragen of een afwijkend formaat toegestaan is.	
Antwoord	Zie antwoord vraag 22.	

Nr.	Pagina	Betreft
24.	4	Programma van eisen, eis 74
Vraag	Van welke toiletblokjes maakt u momenteel gebruik?	
Antwoord	Geen.	

Nr.	Pagina	Betreft
25.	5	Programma van eisen, eis 78 en 91
Vraag	In uw programma van eisen geeft u aan dat graag wilt dat de leveranciersritten duurzaam worden uitgevoerd (eis 78). Daarnaast vraagt u voor verschillende diensten en leveringen wisselende frequenties. Inschrijver stelt daarom voor om alle leveringen en dienstverlening aan te bieden op basis van één keer per weken, waarbij uiteraard maatwerk mogelijk is als de situatie daarom vraagt. Is dit akkoord? Zo niet, wilt u toelichten waarom niet?	
Antwoord	Akkoord, mits er ten alle tijden voldoende voorraad op de locaties aanwezig is en er inderdaad maatwerk mogelijk is.	

Nr.	Pagina	Betreft
26.		Programma van eisen, eis 80
Vraag	Bedoelt u met de routeschema's in deze eis, de routeschema's (data/dagen) bij de locaties van Kindante?	

Antwoord	Ja.
----------	-----

Nr.	Pagina	Betreft
27.	6	Eis 91 PvE – frequentie bevoorrading
Vraag	Hier staat dat Stichting Kindante de voorkeur geeft aan een bevoorrading van de locaties op tweewekelijkse basis, of (afhankelijk van de omvang van de locatie) eens per drie weken. Wij bieden een tweewekelijkse of vierwekelijkse service aan. Is het mogelijk om de driewekelijkse frequentie te wijzigen naar een vierwekelijks?	
Antwoord	Nee dit is niet mogelijk.	

Nr.	Pagina	Betreft
28.	6	Eis 93 – PvE - Gebruik AFAS
Vraag	Hier geeft u aan dat Stichting Kindante voornemens is om vanaf het eerste kwartaal van 2026 gebruik te maken van de service request module in AFAS, waarbij meldingen en storingen via dit systeem afgehandeld dienen te worden. Ons systeem is hier technisch niet op aan te sluiten, en het laten vervallen van ons eigen meld- en klachtenregistratiesysteem is voor ons helaas niet mogelijk vanwege interne procesintegratie en compliance-eisen. Wij willen u erop wijzen dat deze eis in de praktijk leidt tot uitsluiting van inschrijvers die niet kunnen aansluiten op de AFAS-module. Wij verzoeken u daarom om ruimte te laten voor het hanteren van het systeem van de opdrachtnemer, mits dit aantoonbaar voldoet aan de gestelde eisen rondom transparantie, opvolging en rapportage. Kunt u daarmee akkoord gaan?	
Antwoord	Akkoord.	

Nr.	Pagina	Betreft
29.		Algemeen
Vraag	Bij de schouwing bleek dat in de huidige situatie de directeuren van locaties zelf keuzes mogen maken in de sanitaire voorzieningen. Wilt u bevestigen dat in de nieuwe overeenkomst alle locaties van Stichting Kindante deelnemen aan de overeenkomst en inschrijver de prijsstelling daarop kan baseren?	

Antwoord	Ja. In de nieuwe overeenkomst nemen alle locaties van Stichting Kindante deel. De prijsstelling kan worden gebaseerd op het totaal van deze locaties, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
----------	--

Nr.	Pagina	Betreft
30.		
Vraag		Hier staat dat de opdrachtnemer dient te beschikken over een storingsdienst die op werkdagen van 07:00 tot 17:00 uur bereikbaar is voor het ontvangen van storingsmeldingen. Wij willen u erop wijzen dat wij telefonisch bereikbaar zijn van 08:00 tot 17:00 uur, en dat storingen daarnaast 24/7 per e-mail gemeld kunnen worden. Gezien deze ruime beschikbaarheid en de mogelijkheid tot directe opvolging van meldingen, verzoeken wij u om de eis aan te passen.
Antwoord		Akkoord.