

Vraagnummer	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Leidraad 2.5 blz 12 – doelstelling nieuwe dienstverlening	U geeft als doelstelling o.a. aan dat ‘de kennis van locaties behouden blijft binnen het schoonmaakteam’. U werkt al heel wat jaren samen met uw huidige leverancier. Stel dat u kiest voor een nieuwe leverancier en niet alle schoonmaakmedewerkers besluiten over te gaan: mogen wij verwachten dat de nieuw gekozen leverancier de implementatietijd krijgt om de kennis over uw locaties bij nieuwe schoonmaakmedewerkers op te bouwen?	Zeker, daar is 3 maanden implementatietijd voor ingecalculerd. Daarnaast is het de van belang dat ook eventuele nieuwe medewerkers zich welkom voelen bij HHR en de tijd krijgen om de locatie te leren kennen. Dat kost tijd.
2	Leidraad, pagina 12, Hoofdstuk Nieuwe dienstverlening	Bij doelstelling 4 schrijft u dat u zoekt naar een professionele en vakkundige dienstverlening waar de kennis van de locaties behouden blijft bij het schoonmaakteam. Wat bedoelt u daarmee, met het behouden van die kennis?	Hiermee doelt aanbestedende dienst dat er een partner gezocht wordt die hun kennis binnen de organisatie borgt, dus ongeacht wisselingen in het operationele schoonmaakteam, de operatie wel de kennis behoudt van de verschillende locaties.
3	Leidraad, pagina 13 hoofdstuk perceelindeling	U geeft aan dat 1 van de redenen om 1 perceel aan te houden is dat 1 dienstverlener die zorgt voor meer innovatie en maatwerk. Wat betekent voor u: meer innovatie?	Voor HHR betekent meer innovatie: voorstellen vanuit winnende inschrijver om het werk binnen de scope efficiënter, effectiever, duurzamer en/ of veiliger te maken.
4	Leidraad 4.2.4 blz 25 – Kerncompetentie 1	Wij voldoen op één aspect na aan alle eisen van kerncompetentie 1: de oppervlakte is minder dan 13.000 m ² . Of wij de opdracht aankunnen lijkt ons niet afhankelijk van de omvang in dit geval. Bent u bereid dit aan te passen naar minimaal 10.000 m ² ? Zo niet, bent u bereid de referentie te splitsen naar twee afzonderlijke kerncompetenties waarbij de afsplitsing de oppervlakte betreft van minimaal 13.000 m ² ?	Hiermee gaat HHR niet akkoord. Er is bewust gekozen voor het stellen van de kerncompetenties in relatie tot de opdracht.
5	Leidraad 4.2.4 blz 27 – ISO 27001	De eis van ISO 27001 is redelijk nieuw in de branche. Doorgaans wordt deze eis gesteld in verband met het digitaal delen van informatie via een FMIS (zoals ook als eis opgenomen in PvE H1.10). Wanneer het systeem dat wij gebruiken en aanbieden ISO 27001 gecertificeerd is, voldoen wij dan aan deze eis? Zo niet: kunt u toelichten waar deze eis specifiek (nog meer) voor bedoeld is? Stel dat dit betekent dat onze organisatie ISO 27001 gecertificeerd dient te zijn, gaat u dan akkoord dat inschrijvers een verklaring bij de inschrijving indienen waarop zij aangeven dit traject direct na gunning starten en binnen een half jaar gecertificeerd zijn?	Deze eis is van toepassing op deze aanbesteding, aangezien de webportal die gevraagd wordt, moet voorzien in de Single Sign-On (SSO) toepassing. Ook wordt naar verwachting vertrouwelijke informatie van de gebouwen opgeslagen in de tool, waardoor HHR zich wil verzekeren dat op een juiste en veilige manier wordt omgegaan met de informatie. De aantoning dat op deze wijze gewerkt wordt zou moeten volstaan met een aantoning dat op de iso wijze gewerkt wordt. Dit mag een beveiligingsborgsysteem zijn dat aantoonbaar vergelijkbaar is aan iso en daarmee de informatie beveiligd is.
6	Leidraad 4.2.5 blz 27/28 – Uittreksel KvK	Klopt het dat een uittreksel van de KvK na voorlopige gunning ingediend dient te worden, of bij de inschrijving?	Het indienen van het uittreksel van inschrijving KvK dient conform paragraaf 7.1 Verificatie van de Inschrijvingsleidraad, na ontvangst gunningsbeslissing door winnende inschrijver op verzoek aangeleverd dient te worden, en dus niet bij inschrijving. Bij nadere controle is tevens geconstateerd dat het bewijsmiddel aangaande beroepsbekwaamheid ten aanzien van Veiligheidsborging per abuis niet is opgenomen in 7.1. Verificatie. Volledigheidshalve hierbij de juiste opsommingen bij 3.2 Inschrijvingsvoorwaarden en 7.1 verificatie van de Inschrijvingleidraad: <u>3.2 Inschrijvingsvoorwaarden (laatste bullit):</u> “U dient als volgt uw inschrijving in te dienen op TenderNed: Gesiktheid en aanbiedingsprijs - Tarievenblad - Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) - Referenties (kerncompetenties 1, 2 & 3) - Holding/ Concernverklaring (indien van toepassing) Kwalitatieve documenten - K1 Plan van Aanpak Implementatie en opstartfase contract - K2 Inzicht in continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening” <u>7.1 Verificatie Uniform Europees aanbestedingsdocument (UEA) (laatste zin 1e alinea):</u> “Te overleggen bewijsstukken: - Kopie(en) van de gevraagde verzekeringspolis(sen) of verklaring(en). - Recente verklaring van inschrijving in het handels- of beroepsregister. - Bewijslast inzake kwaliteitsborging. - Bewijslast inzake Milieuborging - Bewijslast inzake Veiligheidsborging - Bewijslast inzake Informatiebeveiliging - Bewijslast inzake Code verantwoordelijk Marktgedrag.”
7	Leidraad beoordelingsteam	Kunt u aangeven hoeveel en welke (interne en externe) functionarissen onderdeel uit maken van het beoordelingsteam?	Het betreft 3 interne en 1 externe functionarissen die beoordelen. De volgende expertisesegebieden zijn vertegenwoordigd: facilitair, schoonmaak, contractmanagement.
8	Leidraad 6.1.1 blz 33 – K3 Duurzaamheid	Wij hechten waarde om onze inzet en prestaties op duurzame thema's helder en toetsbaar te presenteren. Tegelijkertijd constateren wij dat marktprijzen die bij de schouw aanwezig waren, sterk verschillen in schaalgrootte, beschikbare middelen en mate van interne capaciteit. Kunt u toelichten op welke wijze de beoordeling van dit onderdeel zo wordt ingericht dat verschillen in omvang en ontwikkelcapaciteit tussen inschrijvers op een proportionele en objectieve manier worden meegewogen? Wij vernemen graag hoe u borgt dat zowel grotere als kleinere partijen op een eerlijke, vergelijkbare wijze worden beoordeeld op hun duurzaamheidsinspanningen en de aantoonbare meerwaarde voor HHR.	Er zijn 3 gunningscriteria waarin u zich kunt presenteren op diverse onderwerpen. Hier wordt gekeken welke partij aansluit bij wat gevraagd wordt. In de beoordeling wordt niet gekeken naar welke partij groot is en welke klein. Er wordt gekeken naar de kwaliteit van wat aangeboden wordt in combinatie met de prijs. Er wordt beoordeeld conform de werkwijze beschreven in de inschrijfleidraad. De variëteit in partijen aanwezig bij de schouw, daar heeft HHR geen invloed op. Daar kan dus ook geen waarde aan worden gehangen.
9	Leidraad 6.1.1 blz 33 – K3 Duurzaamheid	Wordt afval al op elke locatie gescheiden ingezameld?	Dat is correct. Op alle locaties zijn afvalcontainers aanwezig. In ieder geval rest en op veel locaties ook PD en papier.
10	Leidraad 6.1.1 blz 35 – Beoordelingskader	Voldoet aan de wensen en ambities van opdrachtgever: bedoelt u hiermee de doelstelling zoals opgenomen per kwaliteitscriteria plus de beschrijving van de nieuwe dienstverlening op blz 12 en duurzaamheid op blz 13? Zo niet (en om te voorkomen dat we iets over het hoofd zien), kunt u per kwaliteitscriteria aangeven wat de specifieke wensen en ambities van opdrachtgever zijn?	Dat is correct. Dit gaat om de doelstellingen vanuit de kwaliteitscriteria en de beschrijvingen vanuit de Inschrijvingsleidraad.
11	Leidraad 6.1.1 blz 35 – Beoordelingskader	Wanneer is iets SMART (80% score) en wanneer is iets uitermate SMART (100% score)?	Uitmate SMART is als antwoord wordt gegeven op alle onderwerpen in de gunningscriteria en er aantoonbare projectgerichte relevante meerwaarde voor HHR in naar voren komt. SMART en daarmee 80% van de score is als dit in mindere mate dan bij 100% aanwezig is.
12	Leidraad 6.1.1 blz 35 – Beoordelingskader	Wat verstaat u onder ‘duidelijke meerwaarde’?	Een duidelijke meerwaarde betekent dat een voorstel, product of dienst een aantoonbare extra bijdrage levert ten opzichte van het minimum dat gevraagd is. Het gaat om voordelen die concreet, SMART, relevant en onderscheidend zijn voor HHR.
13	Leidraad 6.1.2 blz 36 – Abnormaal biedgedrag	Er is een bodem en plafondbedrag. Wanneer is er sprake van abnormaal (laag of hoog) biedgedrag, wat leidt tot ongeldigheid van de inschrijving?	Alle inschrijvingen die buiten de bandbreedte van bodembedrag en plafondbedrag vallen zijn ongeldig.
14	Leidraad 7.1 blz 38 – Veiligheidszorgsysteem	Klopt het dat ook het bewijs voor Veiligheidszorgsysteem (VCA bv, leidraad 4.2.4 blz 27) na gunning overlegt dient te worden? Deze ontbreekt in de opsomming.	Dat is correct zie ook antwoord op vraag 6.
15	Bijlage 2 prijzenblad – productienormen naloop	Wij zien in de ruimtestaat dat een aantal ruimten nagelopen dienen te worden. Waar kunnen wij de productienormen hiervoor opnemen, zodat deze doorrekenen?	Op het tabblad 3- productie normen van het Prijzenblad kan Cel J8 ingevuld worden. Dit kan doormiddel van een percentage, de naloop beurten zijn gekoppeld aan deze cel.
16	Bijlage 2 Prijzenblad Tab 4 Basis-Ruimtestaat	Kunt u aangeven in de ruimtestaat welk deel van het bestek door de Eigen Dienst Medewerker wordt uitgevoerd?	De eigen dienstmedewerker heeft de volgende taken op 4 Zuid en 8 Midden: Stofzuigen, afstoffen, bureaus afnemen. De uren die door de eigen dienst medewerker worden gewerkt, zijn verrekend in het Prijzenblad Bijlage 2 Nvl 1
17	Bijlage 2 Prijzenblad	Cel L250 en L251 (max. freq.) zijn leeg, zou u deze willen vullen i/v de berekening van de MJ (kolom V)?	Deze is aangepast in de nieuwe versie van het document. Bijlage 2 Prijzenblad Nvl 1
18	Overeenkomst Artikel 1.4.6	In artikel 1.4.6 staat dat opdrachtnemer de opdrachtgever vrijwaart voor eventuele boetes en schade die aan opdrachtgever worden opgelegd in verband met de Wet Arbeid vreemdelingen. Kan opdrachtgever bevestigen dat deze vrijwaring uitsluitend ziet op boetes en schade die het gevolg zijn van gedragingen die toerekenbaar zijn aan opdrachtnemer (en niet op situaties buiten haar invloedssfeer)?	Kunt u nader aangeven welke situaties u hiermee bedoelt die buiten uw invloedssfeer liggen.

19	Overeenkomst Artikel 2.2	Artikel 2.2: op dit moment is de mogelijkheid om de overeenkomst te verlengen uitsluitend aan opdrachtgever voorbehouden. In het kader van goed partnership is het in ieder geval wenselijk dat verlenging van de overeenkomst slechts mogelijk is indien beide partijen daar mee instemmen. Wij verzoeken u daarom vriendelijk om op te nemen dat partijen altijd over een contractverlenging in gesprek gaan, maar dat ook opdrachtnemer een stem heeft in het inroepen van een verlenging. Zo niet, dan vernemen wij graag gemotiveerd waarom niet?	Opdrachtgever heeft de intentie om met een Opdrachtnemer een langdurige samenwerking aan te gaan. Afhankelijk van de geleverde prestatie van Opdrachtnemer en/of eventuele in-/externe ontwikkelingen, wenst Opdrachtgever te kunnen besluiten om de overeenkomst wel/of niet te willen verlengen. Opdrachtgever kan niet instemmen met het verzoek, omdat dit grote impact kan hebben op continuïteit van de bedrijfsvoering. Als aanbestedende dienst zijn wij gehouden aan wet- en regelgeving waardoor wij, indien Opdrachtnemer (hypothetisch gezien) zou besluiten om niet tot verlenging over te gaan, niet voldoende tijd en middelen hebben om een nieuwe Europese aanbesteding in zo'n korte termijn te kunnen doorlopen.
20	Bijlage 3 Conceptovereenkomst	Bent u, vanuit het oogpunt van partnerschap, bereid de verlengingsoptie wederkerig te maken? Zo niet, kunt u aangeven waarom niet?	Niet akkoord zie antwoord op vraag 19
21	Bijlage 3 Conceptovereenkomst 3.6	Wat bedoelt u met "de indexatieregeling is wederkerig"?	Met wederkerig wordt bedoeld, dat ook Opdrachtgever een voorstel tot prijswijziging kan indienen in het geval er sprake zou zijn van prijsdalingen in de markt ten aanzien van niet loon gerelateerde kosten.
22	geheimhoudingsovereenkomst - Artikel 2.6	Kan opdrachtgever bevestigen dat onder "derden" in artikel 2.6 niet worden begrepen personen die noodzakelijkerwijs betrokken zijn bij de uitvoering van de Werkzaamheden of de voorbereiding daarvan (zoals medewerkers van de inschrijver, adviseurs onderaannemers en andere derden), dit in verband met de praktische uitvoerbaarheid?	Dat is niet op voorhand te bevestigen. Als een derde, zoals beschreven staat in de documenten, vertrouwelijke informatie ontvangt om hun werk te kunnen doen zullen zij ook de geheimhoudingsovereenkomst moeten tekenen. Na gunning wordt gezamenlijk gekeken voor wie dit geldt.
23	geheimhoudingsovereenkomst - Artikel 5.1	Het in artikel 5.1 opgenomen boetebedrag van € 50.000 per overtreding achten wij, gezien de aard van de werkzaamheden en de vertrouwelijke informatie die daarbij wordt verwerkt, disproportioneel hoog en niet gebruikelijk binnen de schoonmaakbranche. Is opdrachtgever bereid deze boete te matigen naar een bedrag van € 5.000 per overtreding, zodat dit in verhouding staat tot de risico's en gangbare praktijk? Zo nee, dan vernemen wij graag gemotiveerd waarom niet.	Dit is conform het beleid van HHR en heeft te maken met de omgeving en gevoeligheid van de informatie die het betreft.
24	geheimhoudingsovereenkomst - Artikel 5.1 vs. artikel 5.3	Artikel 5.1 bepaalt dat bij schending een boete verschuldigd is, onverminderd het recht op aanvullende schadevergoeding. Artikel 5.3 stelt echter dat Geheimhouder aansprakelijk is voor alle schade. Deze bepalingen lijken tegenstrijdig. Kunt u bevestigen dat artikel 5.3 buiten toepassing wordt verklaard, zodat uitsluitend artikel 5.1 (met de gematigde boete) van kracht blijft?	Beantwoording op deze vraag vraagt nadere afstemming binnen HHR. Beantwoording van deze vraag zal uiterlijk eind week 2 2026 plaatsvinden.
25	geheimhoudingsovereenkomst - Artikel 8.2	In artikel 8.2 wordt bepaald dat de geheimhoudingsverplichtingen nog 10 jaar na beëindiging van de overeenkomst van kracht blijven. Wij achten deze termijn disproportioneel lang, gezien de aard van de werkzaamheden en de vertrouwelijke informatie die daarbij wordt verwerkt. Bent u bereid deze termijn te beperken tot twee (2) jaar na beëindiging van de overeenkomst, conform gangbare praktijk?	Beantwoording op deze vraag vraagt nadere afstemming binnen HHR. Beantwoording van deze vraag zal uiterlijk eind week 2 2026 plaatsvinden.
26	Bijlage 5 PvE – 1.3 Social Return	1. Hoeveel % Social Return wordt binnen het huidige contract ingezet / aantal uren per week? 2. Zijn deze uren opgenomen in de overnamegegevens (bijlage 12)? 3. Mogen wij aannemen dat inzet van Social Return nooit ten koste mag gaan van huidige medewerkers (verdringing)?	Het percentage social return in de huidige overeenkomst is identiek aan het gevraagde. Deze uren zijn ook opgenomen in de urenstaat voor overname. In de aanbesteding kan worden uitgegaan van de gegevens welke gedeeld zijn. En voor wat betreft punt 3: Hoe en in welke vorm inschrijver invulling geeft aan het percentage social return is vrij. Dit gaat HHR niet voorschrijven.
27	Bijlage 5 PvE – 1.10 Informatieveiligheid en privacy portal	Doelt u in dit hoofdstuk op een portal die HHR beschikbaar stelt, of op een eventuele FMIS/digitaal systeem van de opdrachtnemer?	HHR stelt geen webportal beschikbaar. De uitvraag betreft toegang tot het systeem van Inschrijver, door middel van Single Sign-On (SSO)
28	Bijlage 5 Programma van Eisen	Begrijpen wij het correct dat de medewerker van de eigen dienst gedurende 15,5 uur bestekwerkzaamheden uitvoert? Indien, dit niet juist is, ontvangen wij graag een specificatie van het aantal uren waarvoor de medewerker van de eigen dienst inzetbaar is voor de opdrachtnemer.	Dit is juist. In tijden van ziekte en verlof dient Inschrijver voor een volwaardige vervanger te zorgen.
29	Bijlage 5 Programma van Eisen HHR 1.11	Kunt u aangeven of en welke opleidingen de Eigen Dienst medewerker heeft gehad? Heeft hij/zij bijvoorbeeld de RAS vakopleiding gevolgd?	De eigen dienstmedewerker heeft alle benodigde opleidingen en is voldoende getraind.
30	Bijlage 5 PvE – 1.11 Eigendienst medewerker	U geeft aan dat de eigen dienst medewerker (EDM) bestekwerkzaamheden uitvoert en inschrijver hier bij de calculatie rekening mee dient te houden. Kunt u toelichten wat u hiermee bedoelt? Heeft deze EDM bijvoorbeeld een vergelijkbare prestatie als de medewerkers in dienst van het schoonmaakbedrijf, een lagere of een hogere prestatie? Is het de bedoeling dat deze EDM dezelfde afdeling/ruimten blijft schoonmaken binnen dezelfde tijd? Om welke ruimten en tijd gaat het hier dan?	De eigen dienstmedewerker draait mee als volwaardige collega van de schoonmaakdienstverlener. Hier wordt in kwaliteit en resultaten geen onderscheid in gemaakt. Het is in overleg mogelijk om een andere indeling te geven. Voor de etages die momenteel worden schoongemaakt door eigen dienst medewerker zie antwoord op vraag 16
31	Bijlage 5 PvE – 1.11 Eigendienst medewerker	Kunt u iets vertellen over de eigen dienst medewerker? Voelt hij/zij zich meer onderdeel van HHR of meer van de schoonmaakleverancier? Is diegene bereid mee te draaien met bijvoorbeeld trainingen en team overleggen, of bestaat er enige weerstand waar rekening mee gehouden moet worden? Hoe vindt hij/zij het dat de schoonmaakleverancier de kwaliteit controleert: accepteert diegene dat of is hier enige sprake van weerstand? Wat is de rol van HHR, indien er sprake is van weerstand of bijvoorbeeld niet-functioneren?	HHR vraagt zich af in hoeverre deze informatie relevant is voor de aanbesteding. De vragen hierboven en de stukken geven de informatie die benodigd is voor het maken van een goed voorstel. De eigen dienstmedewerker is hier voldoende toegelicht. De toelichting die aanvullend nog gegeven kan worden is dat de medewerker volwaardig meedraait met de dienstverlener. De volledige HR cyclus ligt echter wel bij HHR.
32	Overnamedata PvE 1.16	Kunt u ons de lijst met overnamekandidaten t.b.v. schoonmaakwerkzaamheden aanleveren?	Zoals beschreven in het Programma van Eisen kunt u via de berichtenmodule in TenderNed deze lijst (Bijlage 12) opvragen, waarna deze aan uw organisatie wordt verstuurd.
33	PVE 4.1. EISEN SANITAIRE VOORZIENINGEN EN VERBRUIKSARTIKELN	Alle vullingen voor de houders dienen duurzaam, anti-allergie, gerecycled te zijn en/of zijn te recyclen. Onze aanname is dat anti-allergie met name gericht is op de zeep. Is dit correct? Wenst u een product met een ECARF certificaat?	Correct, dit is voornamelijk gericht op handzeep. Een ECARF Certificaat is niet verplicht.
34	Bijlage 5 Programma van Eisen	U geeft aan dat op enkele locaties gedurende het jaar een hoger gebruik van sanitaire artikelen optreedt vanwege evenementen of andere activiteiten. Dienen de kosten hiervoor te worden opgenomen in de all-in prijs? Zo ja, kunt u ons de historische verbruiksgegevens aanleveren? Zo nee, kunnen deze kosten dan afzonderlijk worden doorbelast?	HHR kan vooraf niet inschatten wat dit met het verbruik doet. En daarmee is het akkoord om dit achteraf en afzonderlijk door te belasten. Uiteraard wel in overleg met HHR.
35	Bijlage 5 Programma van Eisen	U vraagt all-in prijzen op voor de sanitaire voorzieningen op basis van 922 FTE. Voor een nauwkeurige inschatting van het verbruik ontvangen wij graag het percentage man/vrouw binnen uw organisatie en het jaarlijkse aantal bezoekers.	De verdeling man / vrouw is 2/3 is man en 1/3 is vrouw. Waarvan het grootste gedeelte van de vrouwen op het hoofdkantoor werkt. Op de buitenlocaties komen weinig dames.
36	PVE 4.4. VERBRUIKSgegevens	Is de aanbestedende dienst bereid om de eis van een all-in prijs (onbeperkt verbruik) per FTE aan te passen? Wij constateren dat veel overheden een hoge mate van thuiswerken kennen, waardoor een all-in prijs per FTE of per dispenser voor sanitaire supplies niet altijd representatief is. Wij adviseren om in plaats daarvan te factureren op basis van werkelijke afname. Dit biedt meer transparantie, maakt het mogelijk om gebruik te evalueren en waar nodig bij te sturen, en helpt overstockage te voorkomen.	Hiermee gaat HHR niet akkoord.
37	4.5. Vervanging Huidige dispensers	Kan aanbestedende dienst bevestigen dat de huidige leverancier ook alle dispensers moet vervangen voor nieuwe dispensers binnen de gestelde 8 weken na ingangsdatum overeenkomst?	Dat is correct.

38	4.5. VERVANGING HUIDIGE DISPENSERS	De oude dispensers worden door de Opdrachtnemer gedemonteerd en afgevoerd. De dispensers op de locatie Gemeenlandshuis Leiden Monumentaal pand dienen van RVS te zijn. Hangen er op dit moment ook al RVS dispensers en hoe zijn deze bevestigd? Wij zouden graag meer inzicht krijgen in de eventuele risico's van demontage van deze dispensers speciaal voor dit monumentale pand. Hoe zijn deze dispensers bevestigd? Kunt u eventueel een overzicht of een aantal foto's delen van de huidige dispensers op deze locatie?	De oude dispensers in de Breestraat zijn wit en RVS look, ter verduidelijking worden foto's van de toiletten en de voorruimes meegestuurd. (Bijlage Foto's bij vraag 38)
39	Verbruiksgegevens PvE 4.6	Voor een goede berekening van de sanitaire voorzieningen hebben we de verbruikscijfers nodig van 2024 of 2025. De huidige leverancier heeft hier altijd een overzicht van. Kunt u deze s.v.p. toevoegen aan het bestek, zodat u een marktconforme aanbidding ontvangt?	Deze gegevens zijn helaas niet aan te leveren. U dient de berekening te maken op basis van de gegevens die reeds aangeleverd zijn.
40	Bijlage 5 PvE – 4 Sanitaire voorzieningen	Klopt het dat de huidige dispensers 100% bezit zijn van HHR, dus geen huur- of leaseconstructie betreft?	Dat is correct. De dispensers die nu hangen zijn eigendom van HHR. Deze hoeven niet terug naar een leverancier en zijn ook geen onderdeel van een huur of leaseconstructie.
41	Bijlage 5 PvE – 4.5 Sanitaire voorzieningen	U geeft aan dat oude dispensers door opdrachtnemer gedemonteerd en verwijderd dienen te worden en dat deze zoveel mogelijk hergebruikt of gerecycled moet worden. Klopt het dat het niet de bedoeling is dat deze hergebruikt worden bij de HHR, omdat u expliciet om nieuwe exemplaren vraagt?	Dat is correct.
42	Bijlage 5 PvE – 6.1 groei en ontwikkeling	Wat verstaat u onder 'substantiële groei en/of ontwikkeling', in ogenschouw nemend dat niet alle medewerkers persé een opleiding willen volgen of willen door-ontwikkelen?	Dit wordt na gunning met winnende Inschrijver verder kortgesloten. Hierbij wordt ook rekening gehouden met eventuele medewerkers die geen opleiding willen volgen.
43	Bijlage 5 PvE – 6.4 VOG	Van alle nieuwe medewerkers dient een VOG opgevraagd te worden. Betekent dit dat uw huidige schoonmaakmedewerkers allemaal al over een geldig VOG beschikken?	Dat is correct.
44	Bijlage 5 PvE – 7.1 Communicatie / webportal	Wij nemen aan dat u hier bedoelt dat opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het kosteloos aanbieden van de beschreven webportal. Wat bedoelt u precies met 'op maat ingericht worden': mogen wij aannemen dat u hierbij rekening houdt met de mogelijkheid van het systeem die wij reeds gebruiken?	Correct, u kunt aannemen dat hier rekening mee gehouden wordt.
45	Bijlage 5 PvE – 7.1 Communicatie / webportal	Wat is een 'BIA na gunning'?	Hiermee wordt de goedkeuring vanuit de ICT afdeling bedoelt. BIA staat voor Business Impact Analyse.
46	Bijlage 5 PvE – 7.2 Overlegstructuur	Het tactisch overleg vindt plaats met uw contractmanager. Met welke functionarissen overlegt opdrachtnemer op strategisch niveau en op operationeel niveau?	Op strategisch niveau overlegt Opdrachtnemer met de teamleider facilitaire dienstverlening en/ of de contractmanager. Operationeel met de contractbeheerder van het schoonmaakcontract.
47	Bijlage 5 PvE – 8 KPI's	Gelden de KPI's over een contractjaar en contract breed (dus alle locaties samen)?	Ja dat is correct.
48	Bijlage 5 PvE – 8.3 VSR metingen	Wordt opdrachtnemer uitgenodigd om de VSR metingen mee te lopen? Zo ja: wanneer uiterlijk? Zo niet, waarom niet?	Ja, dit gebeurt een dag van te voren.
49	Bijlage 5 PvE – 8.3 VSR metingen	Worden alle locaties 4x per jaar via VSR gecontroleerd, ook de kleinere buitenlocaties?	Dat is correct.
50	Bijlage 5 PvE – 8.6 Belevingsmeting	Wordt de beleving van locatie gebruikers momenteel ook gemeten en zo ja, wat is het gemiddelde resultaat?	Deze wordt momenteel ook uitgevoerd, echter is het voor de aanbesteding niet van belang om het resultaat te delen.
51	Bijlage 5 PvE – 8.6 Belevingsmeting	Gaat u ermee akkoord dat vóór de definitieve meting, er eerst een nulmeting wordt gehouden?	Ja dit is akkoord. De nulmeting voor de belevingsmeting vind dan plaats in het eerste jaar, vervolgens wordt de belevingsmeting elk jaar uitgevoerd.
52	Bijlage 5 PvE – 8.7 PvE Audit	Wat is de reden dat de onderwerpen binnen de audit na gunning bekend gemaakt worden? Een 9 is een haalbaar resultaat, maar wel afhankelijk van wat wordt beoordeeld en hoe de rating is. Mogen wij aannemen dat het format bespreekbaar is en op punten aangepast kan worden zodat het uitdagend maar wel haalbaar blijft? Wij vragen dit omdat ook het voorbeeld rekenblad elementen bevat waar geen tussenscore mogelijk is. Zoals VOG of badge: het is 'ja' of 'nee'. Dat begrijpen wij, maar stel dat één medewerker de badge niet draagt op moment van toetsing, is de score meteen 45/55= 82%.	HHR gaat hiermee niet akkoord, Inschrijvers dienen aan de eisen van het PvE te voldoen. Het zou dus niet moeten uitmaken welke eisen gecontroleerd worden. Op dit moment zijn de eisen die wel gecontroleerd worden nog niet bekend.
53	AWVODI 2018	Artikel 13.3: is een dergelijk veiligheidsonderzoek aan de orde in deze situatie? En zo ja, hoe ziet een dergelijk onderzoek eruit?	Het betreft een algemene maatregel die gesteld wordt voor inkoop van diensten die uitgevoerd kan worden indien nodig. Dit kan niet op voorhand bepaald worden maar zal altijd worden besproken met Opdrachtnemer. Het gaat om een constructieve houding als er een onderzoek aan de orde is.
54	AWVODI 2018	In artikel 19.3 is een beperking opgenomen van de aansprakelijkheid voor schade, voor opdrachtnemer is het niet geheel duidelijk of dit een beperking per gebeurtenis betreft of op jaarbasis? Kan opdrachtgever daarin duidelijkheid scheppen en in hoeverre (dus tot welke bedragen), mocht het een beperking per gebeurtenis zijn, is die aansprakelijkheid op jaarbasis beperkt?	De aansprakelijkheid zoals geformuleerd in art.19lid3 AWVODI is <u>per gebeurtenis</u> beperkt tot een bedrag van: Driemaal de waarde van de opdracht voor overeenkomsten waarvan de waarde groter is dan € 50.000,- met een maximum van € 1.500.000,-. Het aantal gebeurtenissen is beperkt tot vijf gebeurtenissen en samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.
55	Bijlage 8 AWVODI-2018 20.3	Bent u bereid stakingen onder overmacht te scharen? Als werkgever hebben wij geen invloed op stakingen. De wet biedt ons geen mogelijkheden om werknemers hun stakingsrecht te ontnemen. Mocht u hier niet mee akkoord gaan zien wij graag gemotiveerd waarom niet.	HHR ziet in basis een staking niet als overmacht. Als staking aan de orde is treden opdrachtgever en opdrachtnemer in overleg over de situatie.
56	Bijlage 9 Sanitair; Handdoekautomaat	U vraagt een systeem waardoor het gebruikte deel van de handdoek wordt vervangen door een schoon deel van de handdoek. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat het ook is toegestaan om een vel-voor-vel systeem (losse handdoekjes) aan te bieden voor sanitaire supplies, gezien de hygiënische voordelen en de grotere capaciteit, waardoor minder leegstand en minder bijvalmomenten ontstaan? Een dergelijk systeem is tevens zeer makkelijk met bijvullen, hetgeen ook beschreven staat in de specificaties.	Hiermee gaat HHR niet akkoord vanwege de vergelijkbaarheid van de Inschrijvingen in deze fase.
57	Bijlage 9 Luchtverfrisser dispenser	Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de luchtverfrisser ook zonder batterij moet kunnen functioneren?	Dit is correct.
58	Bijlage 9 Luchtverfrisser dispenser	Gaat de aanbestedende dienst akkoord met het aanbieden van 3 geuren in plaats van 4 voor luchtverfrissers? Onze ervaring leert dat het werken met 3 verschillende geuren effectief is en geen geurgewinning veroorzaakt. Wij willen daarom graag weten of deze oplossing acceptabel is binnen de gestelde eisen.	Dit is akkoord
59	Bijlage 12	Kunt u in het overzicht aangeven: - Wie heeft welke vakdiploma's, zoals RAS - algemene schoonmaak, vloerenspecialist en/of VOP/Poortinstructie? - Eventuele inzet Social Return? - Taalniveau (minimaal 1F ja/nee – leiding 2F ja/nee)?	Inzicht in de beschikbaarheid van diploma's is opgenomen in Bijlage 12 Overnamekosten personeel. Dit document is op te vragen via de Berichtenmodule in TenderNed (zie ook antwoord op vraag 32). Die personen hebben VOP en Poortinstructie. Inzet Social return: 5% - 1 persoon. Over het taalniveau heeft HHR geen informatie beschikbaar.
60	Bijlage 12 Overnamekosten Personeel	In de overnamelijst staan de reiskosten weergegeven als reiskosten per gereden kilometer. Echter als je de kolommen "Verschil bruto loonkosten per week" en "Verschil Bruto Uurloon" op elkaar deelt kom je precies uit op de contracturen per week. Is onze aanname juist dat het daarom "Reiskosten per uur" zou moeten zijn?	Dat is niet correct, dit zijn de reiskosten per kilometer.
61	Bijlage 12 Overnamekosten Personeel	Is onze aanname juist dat als er geen reiskosten aangegeven worden desbetreffende medewerker geen recht heeft op de vanuit de CAO verplichte reiskosten-regeling?	dat is correct