

Nota van inlichtingen

Stichting Stedelijk Museum Amsterdam

Schoonmaakdienstverlening

Europese aanbesteding volgens de openbare procedure

Tweede nota van inlichtingen

9 januari 2026

Inleiding

Algemeen

Deze Nota van inlichtingen bevat onze antwoorden en reacties op vragen en opmerkingen van Geïnteresseerden. Deze Nota van inlichtingen maakt onderdeel uit van de Aanbestedingsstukken en prevaleert boven het Beschrijvend document en de daarbij behorende Bijlagen.

Aanvullingen

Met deze Nota van inlichtingen hebben we de volgende documenten gewijzigd en bijgevoegd als Herziene documentatie:

- *Beschrijvend document EA Schoonmaakdienstverlening het Stedelijk V3.0*
- *Bijlage A - Programma van Eisen Schoonmaakdienstverlening het Stedelijk V3.0*
- *Bijlage E - Concept van overeenkomst V3.0*
- *Bijlage 11 - Sluiting tentoonstellingszalen 2026_versie2.0*

Vragen/opmerkingen van Geïnteresseerden en antwoorden/reacties van het Stedelijk Museum Amsterdam

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
1	uw antwoord op vraag 6 nvi 1	In onze branche zijn VSR-inspecteurs in dienst van, of worden ingehuurd door een (advies)organisatie die daarvoor een overeenkomst heeft afgesloten met opdrachtgever (zie ook uw antwoord op vraag 73 van nvi1). Hoe borgt u dat de externe kwaliteitsmetingen toch worden uitgevoerd door een onafhankelijke VSR-inspecteur?	De externe kwaliteitsmetingen worden uitgevoerd door onafhankelijke, gediplomeerde VSR-inspecteurs van een externe organisatie. De resultaten van deze metingen zijn niet onderwerp van discussie. De inventarisaties en kwaliteitsmetingen worden uitgevoerd conform NEN 2075 en de eisen in het Programma van Eisen (zie PvE 6.06 en NvI1 vraag 6).
2	uw antwoord op vraag 8 nvi 1	We hebben het werkprogramma goed bestudeerd maar kunnen ons geen enkele voorstelling maken van de 10m zone rondom het element vloeren in een verkeersruimte. Wij denken dat de 10m zone dan andere ruimten betreft waarvoor een eigen werkprogramma van toepassing is. Kunt u door middel van een voorbeeld aangeven wat er van opdrachtnemer verwacht wordt als het gaat om het uitvoeren van schoonmaakwerkzaamheden op het element vloeren in de 10m zone van een verkeersruimte?	Voor alle elementen waarachter 'incl. 10m zone' staat vermeld, wordt bedoeld dat <i>alleen</i> bij entrees (met schoonmaakprogramma VEZ of VEH) een gebied van 10m ² aan de buitenzijde van de entree ook moet worden meegenomen.
3	vraag 7 en 75	Gaat over de inhouding van 25% op maandfactuur bij kwaliteitsafkeur. U geeft aan dat de inhouding geldt op de "volgende maandfactuur". Kunt u bevestigen dat de 25% inhouding uitsluitend betrekking heeft op het deel van de dienstverlening (locaties en/of ruimtecategorieën) waarop de tekortkoming is geconstateerd, en niet op de volledige dienstverlening?	De inhouding van 25 % heeft betrekking op desbetreffende object (of museum of depot).
4	vraag 43	Gaat over afschaling bij langdurige sluiting. U geeft aan dat de financiële systematiek "in overleg" wordt bepaald. Kunt u aangeven welke uitgangspunten opdrachtgever daarbij hanteert, in het bijzonder ten aanzien van: <ul style="list-style-type: none"> - het onderscheid tussen vaste en variabele kosten; - eventuele minimale afname of verrekenmethodiek; en - de mate waarin de vaste aanneemsom wordt aangepast? 	Eerste uitgangspunt is dat een eventuele langdurige sluiting ruim van tevoren (3 maanden) bekend zal zijn bij alle partijen. Opdrachtgever en opdrachtnemer gaan dan in overleg hoe dit invulling te geven. Uitgangspunten zijn dat er dan 1: de inzet van uitzendkrachten afgeschaald dienen te worden. 2: andere werkzaamheden gedaan kunnen worden. 3: De ingezette uren (tijdelijk) verminderen en derhalve het verschil in de vaste maandelijkse aanneemsom dan wel verrekenen met openstaande verzamelstaten en/of overige facturen. Als laatste zal de vaste maandelijkse aanneemsom tijdelijk verlaagd worden.

5	o.a. vraag 39, 40 en 85	<p>Gaat over de flexibele ondersteuning bij de catering. U geeft aan dat de flexibele ondersteuning bij de catering onderdeel is van de vaste aanneemsom en dat de omvang "in overleg" wordt bepaald. Kunt u bevestigen dat de huidige inzet (2 uur ondersteuning tussen 10:00 en 15:00 uur) als referentiekader geldt voor de vaste aanneemsom, en dat een structurele uitbreiding van deze inzet aanleiding vormt voor herijking van de prijs?</p>	<p>De ondersteuning voor de catering is berekend op een <u>gemiddelde</u> per dag van 4 uur (zie voorcalculatie > Regulier werk cel K42). (2 uur als de interne cateringmedewerker van SMA aanwezig is en 5 uur als deze afwezig is). Als dit incidenteel meer is moet dit uitgeruild worden met andere werkzaamheden. Als dit structureel meer wordt zal dit een verhoging van de vaste aanneemsom kunnen betekenen in overleg met het Stedelijk.</p>
6	NvI vraag 17	<p>In de beantwoording is verwezen naar hoofdstuk 6 en 7 van het beschrijvend document. In deze hoofdstukken lezen wij geen nadere toelichting op de wijze waarop de presentatie zelf inhoudelijk wordt vastgelegd.</p> <p>Aangezien de presentatie onderdeel vormt van de kwalitatieve beoordeling, verzoeken wij de aanbestedende dienst vriendelijk te verduidelijken of en hoe de presentatie wordt vastgelegd (bijvoorbeeld via audio- en/of video-opname of een schriftelijk verslag), wie hiervoor verantwoordelijk is en op welke wijze deze vastlegging wordt betrokken bij de beoordeling, zodat voor alle inschrijvers helder is hoe dit onderdeel op consistente wijze wordt beoordeeld.</p>	<p>De presentatie wordt door opdrachtgever vastgelegd via een audio-opname en het aanleveren van een PDF van de presentatie. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de verslaglegging. De beoordeling vindt plaats door de beoordelingscommissie op basis van de vooraf bekendgemaakte criteria.</p>
7	NvI vraag 19	<p>U geeft aan dat u vasthoudt aan eerste indexering per 1 mei 2027. Wij begrijpen dit uitgangspunt. Wij stellen deze vraag opnieuw, omdat de huidige cao afloopt per 1 juli 2026 en de inhoud en impact van de opvolgende cao op dit moment nog niet bekend zijn. Hierdoor ontbreekt voor inschrijvers een reële basis om de financiële gevolgen in de aanbidding zorgvuldig te bepalen.</p> <p>Wij verzoeken de aanbestedende dienst daarom vriendelijk te heroverwegen of loonkostenstijgingen die voortvloeien uit de nieuwe cao vanaf de daadwerkelijke ingangsdatum daarvan kunnen worden verwerkt, in plaats van pas per 1 mei 2027. Hiermee blijft de inschrijfprijs beter in verhouding tot de daadwerkelijke kostenontwikkeling gedurende de contractperiode en wordt voorkomen dat onzekerheden vooraf worden verdisconteerd.</p>	<p>Niet akkoord. Loonkostenstijgingen worden jaarlijks per 1 mei geïndexeerd, voor het eerst per 1 mei 2027, conform de indexatievoorwaarden in het Programma van Eisen.</p>
8	NvI vraag 23	<p>In nota van inlichtingen 1 hebben wij gevraagd of de inhouding van 25% van de opvolgende maandfactuur bij een tweede externe hermeting uitsluitend betrekking heeft op de locatie(s) en ruimtecategorieën waar de tekortkoming is vastgesteld. In de beantwoording verwijst u naar vraag 7. Dat beschrijft het moment waarop de malus wordt toegepast, maar gaat niet in op de reikwijdte van deze inhouding.</p> <p>Wij verzoeken de aanbestedende dienst daarom vriendelijk te verduidelijken of de inhouding van 25% wordt toegepast op de volledige maandfactuur, of uitsluitend op het deel dat betrekking heeft op de</p>	<p>Zie antwoord op vraag 3.</p>

		betreffende locatie(s) en ruimtecategorieën waar de tekortkoming is geconstateerd.	
9	NvI 1 - vraag 9	De toeslag van € 5,17 per uur klinkt fors. Wat voor toeslag betreft dit?	De toeslag is per uur. Exacte reden is derhalve niet bekend. Het betreft een ervaringsjaren toeslag.
10	NvI 1 - vraag 32	Wat is de reden dat voor museum en depot dezelfde prestaties worden gebruikt?	Dezelfde prestaties worden voor zowel het museum als het depot gebruikt om uniformiteit en eenvoud te waarborgen.
11	NvI 1 - vraag 32	Is het mogelijk om een factor toe te voegen aan museum en depot, zodat inschrijvers toch de kans hebben hierin een differentiatie aan te geven?	Niet akkoord. We hanteren één uniforme vergelijkingsbasis zonder gebouwfactoren om een gelijk speelveld en transparante prijsvergelijking te borgen
12	NvI 1- vraag 34	Stel een inschrijver doet een innovatief voorstel (waar u bij één van de kwaliteitsvragen ook om vraagt), hoe beoordeelt u dit als uw huidige leverancier dit al inzet? Mogen wij aannemen dat dit blanco als innovatie beoordeeld wordt, aangezien inschrijver niet op de hoogte is van de innovaties die u kent c.q. die al geïmplementeerd zijn?	De beoordeling van de innovaties vindt plaats op basis van de schriftelijke aanbieding, zonder kennis van de huidige situatie. De innovatie wordt dus blanco beoordeeld.
13	NvI 1- vraag 36	Aangezien u momenteel geen inzicht heeft over de huidige SROI inzet, mogen wij hieruit concluderen dat dit geen significant onderdeel uitmaakt van de huidige inzet?	Deze aanname is juist.
14	NvI 1- vraag 60	Voor inschrijvers zijn huidige reiskosten essentieel, aangezien contractvoorwaarden bij overname overgaan. Om kosten in te schatten vragen wij u de reiskosten aan de mutatielijst medewerkers toe te voegen.	De gevraagde gegevens zijn op dit moment niet beschikbaar, zodra dit beschikbaar is zal de aanbestedende dienst deze delen via de nota.
15	NvI 1- vraag 77	U verwijst naar het antwoord op vraag 71, echter geeft dat geen antwoord op de verschillende deelvragen. Graag ontvangen wij de antwoorden op alle deelvragen van vraag 77 in de 2e NvI.	Meelopen nulmeting: Ja, de (nieuwe) opdrachtnemer mag observerend aanwezig zijn bij kwaliteitsmetingen, dus ook bij de nulmeting in de exit-fase. Aanwezigheid is zonder beïnvloeding van meting/route en conform huisregels. Meten einde contract: De kwaliteit wordt circa twee maanden voor einde gemeten via een onafhankelijke nulmeting; bevindingen zijn bindend. Bij tekortkomingen krijgt de zittende partij gelegenheid tot herstel vóór einddatum.
16	NvI 1 - vraag 95	Wat is de reden dat vaste kosten, die de opdrachtnemer mogelijk wel maakt, niet worden gecompenseerd	Indien alsnog de vaste kosten zouden kunnen worden berekend en nog steeds een volledige overhead in rekening wordt gebracht bij minder werk, dan zou dat niet redelijk zijn. Er wordt door de Opdrachtnemer immers ook bespaard op materiaalkosten, arbeid en andere variabele kosten.

17	Vervolg vraag 30 (artikel 23.6 Algemene Inkoopvoorwaarden):	In artikel 23.6 wordt gesproken over een "redelijke opzegtermijn van maximaal twee maanden". De term maximaal impliceert dat het Stedelijk Museum in de praktijk ook een aanzienlijk kortere termijn kan hanteren. Dat staat op gespannen voet met de verplichtingen die een opdrachtnemer heeft richting het eigen personeel (denk aan herplaatsing) en de zorgvuldigheid die vereist is bij een eventuele overdracht van werkzaamheden. Is opdrachtgever bereid de voorgestelde opzegtermijn van 3 maanden nogmaals te heroverwegen?	Akkoord om artikel 23.6 aan te passen en om een opzegtermijn van 3 maanden te hanteren. Zie aangepaste concept overeenkomst bij deze nota.
18	Indexatie	Bent u bereid om binnen de indexatiemogelijkheid het component CAO loon gerelateerde kosten te verruimen naar alle CAO gerelateerde kosten?	Niet akkoord.
19	Schade - Vervolg vraag 136	Opdrachtgever geeft aan vast te houden aan artikel 22.3 van de Algemene Inkoopvoorwaarden, waarin aansprakelijkheid van het Stedelijk Museum voor schade aan de zijde van opdrachtnemer in alle gevallen wordt uitgesloten. Een volledige uitsluiting van aansprakelijkheid voor schade veroorzaakt door opdrachtgever is naar onze mening niet evenwichtig en niet in lijn met de beginselen van redelijkheid en billijkheid die in een professionele contractuele relatie behoren te gelden. Hoewel wij als uitvoerende partij uiteraard verantwoordelijk zijn voor onze eigen tekortkomingen, kan er in de praktijk ook schade ontstaan door handelen of nalaten van opdrachtgever. Het kan niet de bedoeling zijn dat deze schade op voorhand en zonder enige nuancering wordt uitgesloten. Bent u daarom bereid artikel 22.3 aan te passen, zodat aansprakelijkheid van opdrachtgever niet volledig wordt uitgesloten in situaties waarin de schade aantoonbaar en toerekenbaar is veroorzaakt door opdrachtgever of door personen voor wie zij verantwoordelijk is? Zo niet, dan vernemen wij graag de onderliggende motivering voor het volledig uitsluiten van aansprakelijkheid aan de zijde van opdrachtgever, ook in gevallen waarin sprake is van eigen toerekenbaar handelen of nalaten.	Niet akkoord. Het Stedelijk is niet bereid haar algemene voorwaarden op dat punt aan te passen. Zoals aangegeven is Opdrachtnemer inderdaad de uitvoerende partij. Wel heeft het Stedelijk aangegeven in de NVI 1 bereid te zijn om de aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer enigszins te beperken conform het gestelde in de NVI 1.
20	Vervolg vraag 30, 108 en 121:	Zowel op de vragen die betrekking hebben op wederzijdse verlenging van de overeenkomst als op de vragen over wederzijdse tussentijdse opzegging, is door de aanbestedende dienst negatief geantwoord. In het kader van een evenwichtig contractuele verhouding en een duurzaam, gelijkwaardig partnership verzoeken wij u om in ieder geval de volgende bepaling in de contractdocumentatie op te nemen: "Indien op enig moment gedurende de looptijd van deze overeenkomst een van beide partijen van mening is dat er een substantiële	Niet akkoord.

		verandering heeft plaatsgevonden in de zakelijke, financiële, technische en/of commerciële omstandigheden als gevolg waarvan die partij aanzienlijke moeilijkheden ondervindt bij het nakomen van deze overeenkomst, kan die partij aan de andere partij schriftelijk kenbaar maken dat zij de voorwaarden van de overeenkomst wil herzien in het licht van de gewijzigde (bedrijfs)omstandigheden. Partijen komen in dat geval bijeen om in goed vertrouwen passende maatregelen te bespreken teneinde de gevolgen van dergelijke moeilijkheden te verlichten of te verzachten op een manier die billijk is voor beide partijen.”	
21	Gunningscriteria Kwaliteit	Is het toegestaan om voor GC 1 en GC 2, 1 A4 als bijlage toe te voegen als aanvulling op de gevraagde A4. Deze extra bijlage dient als ondersteuning op het GC.	Nee, het is niet toegestaan om extra bijlagen toe te voegen aan de gevraagde A4's voor GC1 en GC2. Alleen de hoofdtekst (maximaal vier A4's) wordt beoordeeld; extra bijlagen worden niet meegenomen in de beoordeling (Beschrijvend document 7.2, 7.3).
22	Bijlage 8 vs bijlage 11	De zaalnummer in bijlage 11 komen niet overeen met de ruimtenummer in bijlage 8. Zou u de ruimtenummers kunnen toevoegen aan bijlage 11?	Er is een nieuwe versie van bijlage 11 toegevoegd in deze nota inclusief een vertaling naar de ruimtenummers.
23	NvI 1, vraag 79, blz. 16	Eis 10.04 staat 2 uur dagelijkse ondersteuning ((zie calculatie). In Bijlage 8 - Prijs Invultabel V2.0 staat bij Taak 1000 Kantine extra taken in tabblad Regulier Werk een tijdsduur van 4 uur vermeld. Klopt dit? Indien niet dan graag een aanpassing of toelichting.	De vier (4) uren zoals vermeld in het prijs invultabel is leidend. Eis 10.04 in PvE is aangepast en bijgevoegd in deze nota.
24	NvI 1, vraag 153, blz. 32	Vergelijkt u de minimale uren met cel B4 in "Bijlage 8 - Prijs Invultabel V2.0"- Tabblad "Totaal"?	Dat is correct.
25	NvI 1, vraag 145, blz. 31	Dank voor het aanpassen van de rangorde. Kan het kloppen dat de tekst bij artikel 4 a, b en c verwijderd moet worden? Nu zijn er dubbelingen en dat zou niet de bedoeling moeten zijn.	Concept overeenkomst is aangepast en toegevoegd aan deze nota.
26	NvI1, vraag 142, blz. 30	Kunt u aangeven waarom een door de verzekeraar afgegeven verzekeringscertificaat met daarop vermeld de verzekerde bedragen en bevestiging van premiebetaling niet voldoet?	Een certificaat is niet voldoende, het vermeldt niet alle relevante gegevens, zoals de voorwaarden. Opdrachtnemer dient derhalve op verzoek een gewaarmerkt afschrift van de polissen over te leggen.
27	NvI1, vraag 141, blz. 30	Bent u ook van mening dat partijen met elkaar het gesprek aangaan over de niet nagekomen prestaties (voor dat betaling wordt opgeschort), zodat het voor opdrachtnemer helder is waar de tekortkoming op ziet, zodat zij dit kan herstellen?	Ja, dat is akkoord.
28	NvI 1, vraag 140, blz. 29	Deze vraag ziet op de artikelen 15.4 en 20.4 van de Algemene Inkoopvoorwaarden van het Stedelijk Museum.	Nee, niet akkoord. De schending zelf levert al een recht op een boete op. Een ingebrekestelling dient om de ander de mogelijkheid te geven om alsnog aan een verplichting te voldoen. Een ingebrekestelling kan in deze gevallen, bijvoorbeeld bij schending

			van de geheimhouding, de schade niet ongedaan maken en is dan ook niet logisch. De boetes zijn ook heel redelijk.
29	NvI 1, vraag 48, blz. 6	U geeft aan dat het bezoekersaantal bij een nieuwe tentoonstelling gelijk een stuk hoger kan zijn t.o.v. de dag of de week ervoor. Kunt u meer inzicht geven in de bezoekersaantallen van het museum? Welke perioden zijn doorgaans druk/rustig? Wat is het gemiddelde bezoekersaantal?	Deze gegevens zijn op dit moment nog niet beschikbaar. Na gunning verstrekken wij een planning van sluitingen en maken we een inschatting van de piekmomenten (piek/dal), waarop u uw inzet kunt afstemmen.
30	Beschrijvend document EA Schoonmaakdienstverlning het Stedelijk, 7.2 en 7.3, blz. 21 en 23	In paragraaf 7.2, bij 'maximumaantal pagina's en opmaak' staat bij de 2e bullet: 'Lettertype minimaal 10pt, goed leesbaar.'. In paragraaf 7.3, bij 'maximumaantal pagina's en opmaak' staat bij de 2e bullet: 'Lettertype minimaal 10pt, opbouw antwoorden volgens zelfde vorlogrder op als bovenstaande vragen'. Kunt u bevestigen of het aanhouden van dezelfde volgorde als de vragen uitsluitend verplicht is voor gunningscriterium 2 en niet voor gunningscriterium 1?	De volgende eisen gelden voor G1 én G2: Lettertype minimaal 10pt, opbouw antwoorden volgens zelfde volgorder op als bovenstaande vragen. Aanpassing in het beschrijvend document is bijgevoegd in deze nota.