

| Ref. Nr. | Onderwerp                                                   | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | 5.6 KPI Model                                               | Kan opdrachtgever bevestigen dat financiële consequenties binnen het KPI-model vooraf contractueel worden gemaximeerd en niet cumulatief bovenop bestaande malusregelingen uit hoofdstuk 5 worden toegepast?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Opdrachtgever kan dat niet zonder meer bevestigen. Wij achten het proportioneel om consequenties uit het KPI-model separaat aan andere malusregelingen uit hoofdstuk 5 te laten lopen, daar waar het in het KPI-model ook andere onderwerpen betreft dan enkel het meten van de schoonmaakwaliteit. De consequenties worden, zoals ook onder 5.6 staat, in samenspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 2        | ARVODI                                                      | In ARVODI 2025 is opgenomen dat Opdrachtnemer niet gerechtigd is haar werkzaamheden op te schorten, ook indien Opdrachtgever haar betalingsverplichtingen niet nakomt.<br><br>Indien Opdrachtgever facturen niet betaalt, kan hierdoor de ongewenste situatie ontstaan dat Opdrachtnemer haar dienstverlening moet blijven voortzetten zonder betaling.<br><br>Bent u bereid te bevestigen dat Opdrachtnemer in geval van niet-nakoming door Opdrachtgever het recht heeft haar werkzaamheden op te schorten?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Opdrachtgever betaalt binnen de betaaltermijn. De genoemde artikelen zijn van toepassing als Opdrachtgever meent dat in redelijkheid twijfel kan bestaan over de juistheid van een factuur. Opdrachtgever kan in dat geval niet onder dreiging van het opschorten van de dienstverlening worden gedwongen alsnog over te gaan tot betaling van (het betwiste deel van) de factuur. De gevolgen van het opschorten van de dienstverlening door inschrijver kan negatieve gevolgen hebben.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 3        | ARVODI art. 19.6                                            | In ARVODI 2025 artikel 19.6 is een vrijwaringsverplichting opgenomen, zonder beperking in hoogte en zonder koppeling aan de aansprakelijkheid zoals opgenomen in de overeenkomst.<br><br>Gelet op de aard van de dienstverlening achten wij een onbegrensde vrijwaringsverplichting disproportioneel.<br><br>Kunt u bevestigen dat de vrijwaringsverplichtingen van Opdrachtnemer worden beperkt tot die gevallen waarin Opdrachtnemer op grond van de wet aansprakelijk is, en dat deze vrijwaring in omvang niet verder reikt dan de in de overeenkomst opgenomen aansprakelijkheidslimieten?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Nee, Opdrachtgever gaat hier niet mee akkoord. In artikel 19.6 van de ARVODI-2025 is bepaald dat alle verplichtingen met betrekking tot het Personeel van Opdrachtnemer, ook die krachtens de belasting- en sociale verzekeringswetgeving, ten laste van Opdrachtnemer komen. Hiermee wordt bedoeld dat Opdrachtnemer (werkgevers)verplichtingen met betrekking tot haar Personeel heeft en ook aan deze verplichtingen een juiste invulling dient te geven. In het verlengde hiervan staat vervolgens: "Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen elke aansprakelijkheid in dit verband." Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer jegens (onder meer) derden is geregeld in artikel 19.6 van de ARVODI-2025.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 4        | ARVODI art. 21                                              | In de overeenkomst is geen tussentijdse opzeggemogelijkheid voor Opdrachtnemer opgenomen.<br><br>Gelet op de looptijd van de overeenkomst en het belang van een evenwichtig partnerschap achten wij het wenselijk dat voor beide partijen een tussentijdse opzeggemogelijkheid bestaat.<br><br>Bent u bereid om een bepaling op te nemen waarin beide partijen de overeenkomst tussentijds kunnen opzeggen met een termijn van maximaal drie maanden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Nee, Opdrachtgever gaat hier niet mee akkoord. Het is voor Opdrachtgever belangrijk om gebaat te zijn bij zekerheid in de dienstverlening, waardoor het recht om tussentijds op te zeggen enkel bij Opdrachtgever belegd is. Wel overleggen Opdrachtgever en Opdrachtnemer periodiek over de uitvoering van de werkzaamheden, waarbij Opdrachtnemer bij Opdrachtgever de wens uit kan spreken over het beëindigen van de Overeenkomst, waarbij Opdrachtgever dit intern bespreekt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 5        | ARVODI / Conceptovereenkomst                                | Op basis van de overeenkomst en de toepasselijke bepalingen uit de ARVODI 2025 heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om betalingen op te schorten, zonder dat expliciet is bepaald dat Opdrachtnemer eerst in de gelegenheid moet worden gesteld een tekortkoming te herstellen.<br><br>Wanneer er sprake is van een tekortkoming heeft het herstellen van de kwaliteit onze prioriteit.<br><br>Bent u bereid te bevestigen dat opschorting van betalingen pas plaatsvindt nadat Opdrachtnemer een redelijke termijn heeft gehad om de tekortkoming te herstellen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Opdrachtgever zal niet zo maar over gaan tot het niet betalen van facturen. Uiteraard zal Opdrachtnemer altijd een redelijke termijn krijgen om tekortkomingen te herstellen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 6        | Bijlage 3 Inkoopvoorwaarden                                 | Artikel 20 Overmacht<br><br>Gaat u ermee akkoord om door vakorganisaties georganiseerde stakingen en pandemieën/epidemieën wel onder het overmachtsbegrip te scharen? Als werkgever hebben wij geen invloed op stakingen en de wet biedt ons geen mogelijkheden om werknemers hun stakingsrecht te ontnemen. Zo niet vernemen wij graag onderbouwd waarom niet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Opdrachtgever gaat hier niet mee akkoord. Opdrachtgever erkent dat Opdrachtnemer niet alle stakingen kan voorkomen, maar het is niet zo dat alle stakingen buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer ontstaan en/of plaatsvinden.<br><br>"De Hoge Raad heeft bij een wilde staking bepaald dat de werkgever door moet betalen als er sprake is van een wilde (ongeorganiseerde) staking. Als er sprake is van een georganiseerde staking dan hoeft de werkgever niet door te betalen. De werknemer heeft dan immers het voordeel dat bereikt wordt door de staking. Opdrachtgever zal in geval van georganiseerde staking niet tot doorbetaling overgaan.<br>Samengevat betekent dit dat alleen wilde stakingen conform de definitie van De Hoge Raad vallen onder overmacht."<br><br>Pandemieën vallen wel onder overmacht. Indien dit gedurende de overeenkomst van sprake is, zullen hier afspraken over worden gemaakt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 7        | Inkoopvoorwaarden 20.2                                      | Bent u bereid te bevestigen dat door vakorganisaties georganiseerde stakingen en pandemieën worden aangemerkt als overmacht, aangezien wij hier als opdrachtnemer geen invloed op kunnen uitoefenen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Zie antwoord op vraag 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 8        | Bijlage 3 Inkoopvoorwaarden                                 | 21.4 Opdrachtgever kan op elk moment tijdens de looptijd de Overeenkomst schriftelijk of per e-mail opzeggen, eventueel met onmiddellijke ingang. Opdrachtnemer heeft in dat geval recht op vergoeding van de al verrichte werkzaamheden en de in redelijkheid gemaakte kosten. Daarnaast heeft Opdrachtnemer recht op vergoeding van de toekomstige verplichtingen die Opdrachtnemer voor het uitvoeren van de Diensten in redelijkheid is aangegaan. Opdrachtnemer heeft geen recht op schadevergoeding (waaronder gederfde winst) in verband met de opzegging van de Overeenkomst.<br><br>"Opdrachtgever wenst zich het recht voor te behouden om de overeenkomst, om welke reden dan ook, op te zeggen. Dit brengt voor inschrijver een risico met zich mee. Inschrijver stelt voor om deze bepaling aan te passen. Wij verzoeken Opdrachtgever om de redenen van opzegging te definiëren (bijv. indien doelen van de overeenkomst niet worden gehaald), evenals c.q. doch in ieder geval een opzegtermijn van minimaal drie maanden in acht te nemen. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet vernemen wij graag onderbouwd waarom niet.<br>Bent u tevens bereid om - in het kader van de samenwerking - op te nemen dat beide partijen de mogelijkheid tot opzegging hebben, waarbij de opzegtermijn en voorwaarden voor beide partijen gelijk zijn? Gaat u hiermee akkoord? Zo niet vernemen wij graag onderbouwd waarom niet. | De voornaamste reden voor een tussentijdse opzegging van de overeenkomst is het niet behalen van het doel van deze aanbesteding, niet limitatief tot de randvoorwaarden die daarbij van toepassing zijn verklaard. Hierbij zal Opdrachtgever een minimale termijn van 3 maanden voor aanhouden.<br><br>Voor de beantwoording over de wederzijdse opzeggen verwijst Opdrachtgever u graag naar de beantwoording van vraag 4.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 9        | Inkoopvoorwaarden 21.4                                      | Bent u bereid deze bepaling wederkerig te maken, zodat voor beide partijen een gelijkwaardig opzeggingsregime geldt?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Zie antwoord op vraag 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 10       | Beschrijvend document 1.3 Doel van de aanbesteding          | Om onze dienstverlening gedurende de contractperiode goed te laten aansluiten op uw verwachtingen, ontvangen wij graag een toelichting op de eventuele overkoepelende doelstelling van de overeenkomst, naast de doelstelling van de aanbesteding.<br>De Overeenkomst prevaleert nu boven de Nota van Inlichtingen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Dienstverlening die voorziet in en voldoet aan het beschrevene in de aanbestedingsdocumenten, specifiek het PvE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 11       | Beschrijvend document 2.9 Rangorde documenten               | Aangezien de Nota van Inlichtingen bedoeld is om aanbestedingsdocumenten te verduidelijken, aan te vullen en waar nodig te corrigeren, kan deze volgorde leiden tot onduidelijkheid over welke bepalingen uiteindelijk gelden. Wij verzoeken u daarom te bevestigen dat, in geval van tegenstrijdigheden, de Nota van Inlichtingen prevaleert boven de overige aanbestedings- en contractstukken en de rangorde hiervan aan te passen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Eventuele wijzigingen die betrekking hebben tot de overeenkomst, zullen aangepast worden naar aanleiding van gestelde vragen en antwoorden uit de Nota van Inlichtingen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 12       | BD 3.4.1                                                    | Worden inschrijvingen onderling vergeleken om tot een score/rapportcijfer te komen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Uitwerkingen van gunningscriteris worden op zichzelfstaand getoetst op basis van het beoordelingskader. Inschrijvingen worden niet met elkaar vergeleken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 13       | Beschrijvend document - 5.1                                 | In hoofdstuk 5.1 van het Beschrijvend document zijn per (sub)gunningscriterium zowel wegingspercentages als maximaal te behalen punten opgenomen. Wij constateren dat deze niet overal één-op-één lijken aan te sluiten.<br><br>Kunt u bevestigen dat de opgenomen percentages en het maximaal te behalen aantal punten juist zijn en toelichten op welke wijze deze zich exact tot elkaar verhouden bij de eindbeoordeling?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | De wegingspercentages geven weer hoe zwaar dit onderdeel meeweegt in de totale score. De wegingspercentage zijn correct.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 14       | BD 5.2                                                      | Wat bedoelt u met "U mag niet meerdere bladzijden op één pagina zetten"?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Het onnodig klein maken van pagina's en plakken van meerdere pagina's op één pagina, waardoor de tekst op 100% inzoomen niet leesbaar is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 15       | BD 5.2.2                                                    | Wat verstaat u onder 'containerbegrippen'?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Een verzamelnaam of koepelterm (ook wel paraplu begrip genoemd) waar iedereen zelf een andere invulling aan kan geven, weinige concreet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 16       | Beschrijvend document 5.3 Subgunningscriterium K1 Kwaliteit | U geeft aan dat een deel van de schoonmaakwerkzaamheden binnen het Trippenhuiscampus verschuift van de avond naar overdag.<br><br>Kunt u toelichten:<br>- wat de huidige werktijden en verdeling van de schoonmaakwerkzaamheden zijn waarop deze wijziging betrekking heeft,<br>- wat voor u de aanleiding en doelstelling is van deze verschuiving,<br>- in hoeverre de betrokken schoonmaakmedewerkers reeds zijn geïnformeerd over deze voorgenomen wijziging van werktijden?<br><br>Deze toelichting helpt ons om de overgang zorgvuldig en passend vorm te geven.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Op dit moment zijn er 2 dagschoonmakers. Een dienst van 07:00-12:00 uur en een dienst van 09:00 - 17:00 uur. In de avond zijn er 3 diensten van 16:15 - 18:45 uur.<br><br>Globaal genomen is de overdag schoonmaak verantwoordelijk voor verkeersruimtes (incl bijhorende toiletten) en evenementen. Avondschoonmaak is verantwoordelijk voor kantoren en bijbehorende toiletten.<br><br>In de afgelopen periode is gebleken dat de schoonmaak in de avonden te maken had met een relatief hoge personeelsrotatie. Hierdoor kwam de continuïteit binnen het team onder druk te staan en nam de borging van vaste werkafspraken en kwaliteitsstandaarden af. Daarnaast was de coördinator uitsluitend overdag aanwezig, waardoor het avondteam minder directe aansturing, begeleiding en kwaliteitscontrole ontving.<br><br>Door de schoonmaakwerkzaamheden grotendeels naar kantooruren te verplaatsen, verwachten wij een stabielere en beter aanstuurbaar schoonmaakteam te realiseren. De aanwezigheid van schoonmaakmedewerkers gedurende de dag zorgt bovendien voor meer zichtbaarheid van het schoonmaakwerk en een nauwere samenwerking tussen Opdrachtgever, gebruikers van het pand en de schoonmaakorganisatie. |
| 17       | BD 5.3 K1                                                   | Bedoelt u met 'Daarbij verschuift de reguliere schoonmaak van avond naar overdag' dat momenteel de schoonmaak 's avonds plaatsvindt en deze in het nieuwe contract overdag gaat plaatsvinden?<br>Zijn huidige over te nemen medewerkers hiervan op de hoogte en zo ja: hoe staan zij hier tegenover?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | We hebben ze geïnformeerd en weten niet wat ze hiervan vinden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 18       | BD 5.3.1                                                    | Het verschil tussen 100% en 70% zit in de beschrijving in de woorden 'uitstekend' en 'goed' (en zeer effectief/efficiënt versus effectief/efficiënt en volste vertrouwen versus vertrouwen). Wij begrijpen dat hier onderscheid in gemaakt moet worden, maar wat leidt voor u tot een 'uitstekend' en wat tot een 'goed' antwoord? Wij vragen dit omdat het subjectieve begrippen zijn die lastig meetbaar gemaakt kunnen worden, terwijl er toch een groot verschil in punten zit van 30%.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Zie antwoord op vraag 16                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 19       | BD 5.4                                                      | U geeft aan dat bij de presentatie de beoogde Service Coördinator en directe leidinggevende de uitwerking van de casus presenteren. In het PvE lezen wij dat deze Service Coördinator dagelijks aanwezig dient te zijn. Meestal zijn dit personen die overgenomen worden van uw huidige leverancier of nieuw aangetrokken worden. Bent u bereid om dit aan te passen naar: de leidinggevende van het operationele team + een 2e contactpersoon met wie u tijdens de uitvoering van het contract te maken heeft?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Opdrachtnemer is ook gerechtigd om een medewerker met een soortgelijke functie elders bij de presentatie te betrekken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|    |                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 20 | Bijlage 11 Overnamebestand + Beschrijvend document 5.4                     | Kunt u bevestigen dat de in de bijlage Overnamebestand de huidige service coördinator is opgenomen? Zo ja, dan is deze medewerker overnameplichtig conform artikel 38 van de schoonmaak cao. Dit impliceert direct dat de huidige leverancier een voordeel heeft ten opzichte van overige inschrijvers. Dit in lijn met het beschrijvend document hoofdstuk 5.4 waar u aangeeft dat de beoogde service coördinator tijdens het interview aanwezig moet zijn en in bijlage 1 PvE stelt u ook als eis dat de beoogde service coördinator minimaal een half jaar werkzaam zal moeten zijn op uw locatie. Kunt u om een gelijk speelveld te creëren voor alle inschrijvers dit onderdeel aanpassen zodat er wel een gelijk speelveld ontstaat? zo niet, Kunt u dan uitleggen hoe inschrijvers met deze 'dilemma' dienen om te gaan? | Wij zetten vanaf de start van de overeenkomst één vaste medewerker in op onze locatie, met een minimale inzetduur van zes maanden. Hiermee borgen wij continuïteit, beperken wij personeelswisselingen en zorgen wij voor een consistente kwaliteit van de dienstverlening. Dat het een voordeel zou zijn voor de huidige Opdrachtnemer om de huidige service coördinator mee te nemen is aan aanname. Wij zoeken alle inschrijvers een beoogde servicecoördinator bij de presentatie aanwezig te laten zijn, met vaardigheden en competenties die aansluiten bij de aard van onze organisatie en opdracht. Huidige Opdrachtnemer mag ook een service coördinator meenemen die op dit moment niet werkzaam is op deze locatie. Overnameplichtig personeel hoeft niet perse |
| 21 | BD 5.5.1                                                                   | U kiest voor de hoogste score op de laagste prijs (in combinatie met minimaal in te zetten uren). Hoe borgt/toetst u aan de voorkant, tijdens de aanbestedingsprocedure, dat inschrijvers met een extreem lage aanneemsom voldoen aan cao-componenten en uitvoerbaarheid?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | In het prijzenblad is hiervoor het tabblad 'uurtarief' opgenomen. Bepaalde onderdelen zijn verplicht conform de CAO. Deze zullen getoetst worden door de externe deskundige.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 22 | Beschrijvend document hfst. 2.10 en 5.2.3                                  | In hfst. 2.10 lijkt u aan te geven dat u de casussen als 3 afzonderlijke PDF-bestanden wilt ontvangen, maar in hfst. 5.2.3 heeft u het over 6 pagina's in totaal en zegt u 'Lever uw uitwerkingen in als PDF-document.' Kunt u bevestigen of u 3 afzonderlijke documenten wenst te ontvangen die samen tot 6 pagina's komen of 1 document van maximaal 6 pagina's. Kunt u in geval van scenario 1 bevestigen dat alleen de met tekst gevulde paginaruimte telt voor het paginatotaal?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Gelieve de uitwerkingen als afzonderlijke documenten indienen met de volgende maximale pagina's per uitwerking.<br>K1: 4 pagina's<br>K2: 1 pagina<br>K3: 1 pagina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 23 | Beschrijvend document hfst. 5.2.3                                          | U geeft 6 pagina's voor het beantwoorden van 3 casussen met in totaal 9 deelvragen. Dit laat relatief weinig ruimte voor de beantwoording. Bent u bereid dit aantal uit te breiden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Zie antwoord op vraag 22. Er worden niet meer pagina's toegekend voor de uitwerkingen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 24 | Beschrijvend document hfst. 5.3 > K2 – Communicatie                        | In de laatste deelvraag stelt u een vraag over 'bijzondere verstoringen, of klachten, die niet tot de dagelijkse schoonmaak behoren maar wel dusdanig storend zijn dat het actie vereist'. Kunt u een voorbeeld geven van wat u hier onder verstaat?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Denk aan: opruimen na morsen, knoeien, ongeval, defect, lekkage, overwach extra vervuiling, etc. Daarbij willen wij aangeven dat inschrijvers met eigen ideeën mogen komen, zodat ze zich kunnen onderscheiden van andere inschrijvers.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 25 | Beschrijvend document - subgunningscriterium K3 Duurzaamheid / hoofdstuk 5 | Voor zover binnen subgunningscriterium K3 Duurzaamheid wordt gevraagd om een kosten- en batenanalyse van duurzaamheidsinnovaties specifiek voor KNAW, merken wij op dat het voor toekomstige innovaties lastig is om de baten projectspecifiek en concreet te maken zonder aannames over toekomstige omstandigheden.<br><br>Bent u bereid te bevestigen dat inschrijvers de baten van dergelijke innovaties mogen onderbouwen op basis van praktijkervaringen, pilots of resultaten bij vergelijkbare opdrachtgevers, dan wel de vraag zodanig te herformuleren dat een voorbeeld kan worden gegeven?                                                                                                                                                                                                                           | Wij begrijpen dat het bij de start van een contract niet altijd gemakkelijk is om een kosten- en batenanalyse te maken over toekomstige innovaties. Het is echter mogelijk om vanuit opgedane praktijkervaringen, pilots en resultaten te komen met voorstellen en/of ideeën welke inschrijver wil uitvoeren bij aanbestedende dienst. Op basis van de omvang van het Trippenhuiscampus in combinatie met eerder ervaringen, kan inschrijver hierop een kosten- en batenanalyse maken specifiek voor aanbestedende dienst.                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 26 | Beschrijvend document                                                      | 4.8 Minimaal aantal uren schoonmaak<br>Is de genoemde 4450 uur inclusief de 1757 uur voor de service coördinator?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Exclusief. Dit kunt u terug zien in het prijzenblad, tabblad 'totaalblad'. De uren voor de Service Coördinator worden hier apart weergegeven.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 27 | Prijzenblad tab Totaalblad                                                 | U noemt een inzet van 4450 uur per jaar; is dit inclusief de uren van service coördinator of exclusief? We vragen dit omdat de prestatienormen zeer hoog moeten worden als de uren inzet gehanteerd moet worden inclusief de SC.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Zie antwoord op vraag 26                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 28 | Bijlage 01: programma van eisen                                            | 2.1 Werkbare dagen & werktijden<br>Trippenhuiscampus openingstijden 7-19 uur, dagschoonmaak<br>Fellows House nr 12 24/7 uur open, schoonmaak na 10 uur en niet op dagen dat het Trippenhuis dicht is.<br>5.3 subgunningscriterium K1 kwaliteit: reguliere schoonmaak verschuift van de avond naar overdag.<br><br>Vragen: Bedoelt met dagschoonmaak dat er in het nieuwe contract schoongemaakt gaat worden in de aanwezigheid van kantoorpersoneel? Is dat nu nog niet het geval? De service coördinator is toch wel overdag aanwezig?                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Zie antwoord op vraag 16                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 29 | Bijlage 10 werkprogramma Fellows House                                     | Waar dienen we de prijzen voor de wisselschoonmaak in te vullen? Dit zijn andere uren en kosten dan de dagelijkse reguliere schoonmaak.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | De wisselschoonmaak zal op basis van registratievragen worden uitgevoerd, op basis van het tabblad 'uurtarief' van het prijzenblad. Reguliere schoonmaak tijdens de wisselperiode hoeft niet uitgevoerd te worden. Er zijn dan immers geen fellows aanwezig. Hoe lang de wisselperiode is, is per keer verschillend. Voorbeeld: begin van dit jaar was dit bijna 2 weken, komende augustus bijna 4 weken. Opdrachtgever wil dan ook graag met Opdrachtnemer afspraken maken over de niet ingezette uren (credit) in deze periode, of dat de uren op andere taken worden ingezet bij het Trippenhuiscampus.                                                                                                                                                                 |
| 30 | Programma van eisen 2.1 Werkbare dagen en werktijden                       | Betreft de wisselschoonmaak van de studio's in het Fellow House extra werk of is dit onderdeel van de aanneemsom?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Zie antwoord op vraag 29                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 31 | PvE H2.1                                                                   | Valt de wisselschoonmaak (2x/jaar) van de studio's in het Fellows House onder de vaste aanneemsom, of gebeurt dit op afreep/regie?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Zie antwoord op vraag 29                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 32 | Bijlage 11                                                                 | Kunt u per medewerker de reiskilometers specificeren?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Antwoord vanuit VebeGo Cleaning Services: Medewerker 79642, 81121 en 1023903 krijgen reiskosten uitgekeerd op basis van km woon-werk 20-60 km.<br>Medewerker 80486 krijgt een netto reiskostenvergoeding uitgekeerd per periode van 216,53.<br><br>Daarnaast heeft VebeGo Cleaning Services een nieuwe overnamelijst gestuurd. Deze is meegestuurd bij deze Nota van Inlichtingen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 33 | Bijlage 11 Overnamebestand                                                 | Kolom K en Kolom L: kunt u uitleggen wat het verschil tussen deze kolommen is? Wij begrijpen het verschil in uren niet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Antwoord vanuit VebeGo Cleaning Services: De vraag m.b.t. Kolom K dat zijn de contracturen en Kolom L is de vraag of men in het bezit is van een basisdiploma schoonmaak. Er is geen vergelijking qua uren tussen deze kolommen.<br><br>Daarnaast heeft VebeGo Cleaning Services een nieuwe overnamelijst gestuurd. Deze is meegestuurd bij deze Nota van Inlichtingen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 34 | Bijlage 11 Overnamebestand                                                 | Klopt onze aanname dat de service coördinator ook op de overnamelijst staat?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Antwoord vanuit VebeGo Cleaning Services: De service coördinator is inderdaad meegenomen op de lijst.<br><br>Daarnaast heeft VebeGo Cleaning Services een nieuwe overnamelijst gestuurd. Deze is meegestuurd bij deze Nota van Inlichtingen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 35 | Bijlage 11 Overnamebestand                                                 | U ziet u de aanwezigheid van een service coördinator in relatie tot uw eis dat we de beoogd service coördinator moeten meenemen naar de presentatie?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Verwijzen naar vraag 20.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 36 | Bijlage 11                                                                 | Voldoen alle medewerkers op de overnamelijst aan de eisen gesteld in het PvE, waaronder o.a. H4?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Antwoord vanuit VebeGo Cleaning Services: Medewerkers voldoen aan de eisen, behalve het punt 4.5<br><br>Daarnaast heeft VebeGo Cleaning Services een nieuwe overnamelijst gestuurd. Deze is meegestuurd bij deze Nota van Inlichtingen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 37 | Bijlage 11                                                                 | Wat is het verschil tussen kolom K en L (uren op object per week versus daadwerkelijke uren op object per week)? Wij zijn vooral op zoek naar de over te nemen uren, die de personen op deze specifieke opdracht werkzaam zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Zie antwoord op vraag 33.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 38 | BD 5.3 K1                                                                  | Is de rol 'Service Coördinator' nieuw voor KNAW? Dit vragen wij, omdat wij geen medewerker op de overnamelijst zien staan met een leidinggevende functie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | De rol is niet nieuw, de functie is coördinerend en niet leidinggevend.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 39 | Bijlage 12                                                                 | De Ri&E komt uit 2020. Is dit de meest actuele versie en zijn hier nog wijzigingen/aanvullingen op, met name op de knelpunten en openstaande actie? Hoe worden bijvoorbeeld de onbereikbare ramen nu bewassen (zoals de vaste ramen op de 3e en de verdieping)?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Dit is de meest actuele Ri&E. Uitvoering combinatie van hoogwerker en tuckerpole                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 40 | Bijlage 14                                                                 | De periodiek planning dient overhandigd te worden aan de kwaliteitsinspecteur. In het PvE staat dat dit een onderdeel is van het digitale logboek. Klopt het dat als de planning digitaal aanwezig is, dit volstaat?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Dit is akkoord, mits hier duidelijk de weeknummers op inzichtelijk zijn en deze direct inzichtelijk is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 41 | Bijlage 14                                                                 | Hoe gaat u om met hermetingen of het toekennen van malussen, wanneer een afkeur ontstaat door bijvoorbeeld één of twee afgekeurde elementen te veel?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Dit betreft in dat geval nog steeds één of twee afgekeurde elementen te veel, waardoor Opdrachtgever gerechtigd is een hermeting uit te laten voeren of een malus toe te kennen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 42 | Bijlage 14                                                                 | Bij het niet voldoen aan de KPI voor belevingsonderzoek, stelt opdrachtnemer 10 gratis schoonmaakuren ter beschikking. Gaat u ermee akkoord dat de allereerste meting (circa 6 maanden na start) gezien wordt als een nulmeting?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Opdrachtgever gaat hier niet mee akkoord. Opdrachtnemer is bij het eerste belevingsonderzoek reeds 6 maanden belast met het uitvoeren van de schoonmaakdienstverlening, waardoor Opdrachtgever het redelijk vindt dat voor de eerste meting gewerkt wordt met de minimale normering van een 7,5.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 43 | Conceptovereenkomst 2.3                                                    | In de overeenkomst (artikel 2.3) is opgenomen dat uitsluitend Opdrachtgever het recht heeft om de overeenkomst te verlengen.<br><br>In het kader van een evenwichtig partnerschap achten wij het wenselijk dat Opdrachtnemer na afloop van de initiële contractperiode eveneens de mogelijkheid heeft om af te zien van verlenging.<br><br>Bent u bereid om in de overeenkomst op te nemen dat verlenging alleen plaatsvindt met instemming van beide partijen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Nee, dit wordt niet aangepast naar wederzijdse instemming, omdat er voor Opdrachtnemer meerdere (ook externe) gronden kunnen zijn voor het niet willen doorzetten van de samenwerking.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 44 | Conceptovereenkomst 5 Financiële bepalingen                                | Kunt u aangeven welk prijspeil geldt als uitgangspunt voor de inschrijfprijzen (bijvoorbeeld de maand van inschrijving of een specifieke referentiemaand), zodat de inschrijving en de latere indexatie op een juiste en eenduidige wijze kunnen worden toegepast?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Prijspeil is 1-1-2027. Inschrijvers dienen al rekening te houden met de nieuwe CAO Schoonmaak- en Glazenwassersbranche welke per 1-7-2026 in werking zal treden. De eerste indexatie kan per 1-1-2028 doorgevoerd worden conform hetgeen in de aanbestedingsdocumenten opgenomen is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 45 | Conceptovereenkomst 5.2                                                    | In de overeenkomst (artikel 5.2) is een jaarlijkse indexatiemogelijkheid opgenomen. Een mogelijkheid tot tussentijdse prijsaanpassing bij extreme kostenstijgingen ontbreekt.<br><br>Gelet op de aard en looptijd van de overeenkomst achten wij het redelijk dat partijen bij onvoorziene en significante kostenstijgingen (bijvoorbeeld als gevolg van cao-ontwikkelingen, inflatie of wet- en regelgeving) in overleg kunnen treden over aanpassing van de tarieven.<br><br>Kunt u bevestigen dat in de overeenkomst (dan wel via een addendum) een bepaling wordt opgenomen die voorziet in een heronderhandelingsplicht of mogelijkheid tot tussentijdse prijsaanpassing in geval van dergelijke omstandigheden?                                                                                                           | Opdrachtgever is niet bereid om een (extra) prijswijzigingsclausule op te nemen anders dan de jaarlijkse indexering.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 46 | Conceptovereenkomst 5.6                                                    | Bent u bereid de bepaling aan te passen zodat de Diensten automatisch als goedgekeurd gelden, tenzij u binnen een redelijke termijn schriftelijk en gemotiveerd bezwaar maakt? Dit beperkt administratieve lasten en sluit beter aan bij de dagelijkse aard van de dienstverlening, terwijl u alsnog de mogelijkheid behoudt om concrete tekortkomingen te signaleren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Een factuur kan alleen voldaan worden als de informatie op de factuur correct is. Deze bepaling staat los het goedkeuren van de uitgevoerde werkzaamheden                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|    |                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 47 | Conceptovereenkomst 8.2 en ARVODI art. 19                   | In de overeenkomst (artikel 8.2) en de ARVODI 2025 (artikel 19) wordt geen onderscheid gemaakt tussen directe en indirecte schade.<br><br>Gelet op de aard van de dienstverlening en de verzekeraarbaarheid achten wij aansprakelijkheid voor indirecte schade (zoals gederfde winst, omzetverlies en reputatieschade) disproportioneel.<br><br>Kunt u bevestigen dat in de overeenkomst (dan wel via een addendum) wordt opgenomen dat de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is beperkt tot directe schade, en dat aansprakelijkheid voor indirecte schade/gevolg schade uitdrukkelijk wordt uitgesloten, behoudens opzet of bewuste roekeloosheid? | De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding om een onderscheid te maken tussen directe en indirecte schade en de regeling aan te passen. Daarbij wordt het volgende overwogen:<br>• De bestaande aansprakelijkheidsbeperking (plafonds) biedt reeds een wezenlijke beperking van het risico voor Opdrachtnemer;<br>• De regeling sluit aan bij rijksbrede inkoopvoorwaarden en wordt als marktconform beschouwd;<br>• Een generieke uitsluiting van gevolgschade kan, afhankelijk van de omstandigheden van het geval, leiden tot een onevenwichtige risicoverdeling, mede gelet op de belangen van de aanbestedende dienst (bijvoorbeeld bij verstoringen van primaire processen in onderwijsomgevingen);<br>• In de ARVODI is bovendien expliciet vastgelegd dat de aansprakelijkheidsbeperkingen niet gelden in geval van opzet of grove schuld, alsmede in enkele andere zwaarwegende gevallen. |
| 48 | Contractbeheer en kwaliteit hoofdstuk 5.2.2                 | Wij zien een uitgebreide malus- en herstelstructuur. Kan opdrachtgever toelichten of tevens wordt voorzien in een bonus-, incentive- of gainshare-structuur bij aantoonbaar bovengemiddelde prestaties, hoge klanttevredenheid, duurzaamheidswinst of procesoptimalisatie?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Opdrachtgever zal na gunning met de winnende Inschrijver een bonusstructuur formuleren welke direct betrekking hebben op de schoonmaakmedewerkers & directe leidinggevende danwel accountmanager.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 49 | Programma van eisen 2.1 Werkbare dagen en werktijden        | U geeft aan dat u zich het recht voorbehoudt om werktijden te wijzigen binnen cao-normen. Kunt u bevestigen dat dergelijke wijzigingen tijdig en in overleg met Opdrachtnemer plaatsvinden, zodat Opdrachtnemer voldoende gelegenheid heeft om personele bezetting aan te passen (bijvoorbeeld herplaatsing of werving)?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Uiteraard zal dit besproken worden met Opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 50 | Bijlage 01: programma van eisen 2.2.1 Dagelijkse afstemming | Opdrachtnemer krijgt een eigen e-mailaccount van de KNAW. Op deze wijze kan dagelijkse afstemming plaatsvinden tussen uitvoerende medewerkers van Opdrachtnemer en de contactpersoon van Opdrachtgever.<br><br>Vragen: Kunt u aangeven op welk niveau er overleg is? Met welke contactpersonen/functie vanuit KNAW is er overleg?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Graag vernemen we van inschrijvers hoe zij dit voor zich zien. Zie gunningscriterium K2.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 51 | Programma van eisen 4.10 Opleidingen en cursussen           | U geeft aan dat minimaal 75% van de ingezetste medewerkers de Vakopleiding Schoonmaken heeft afgerond. Bent u bereid toe te staan dat wij voor nieuw te werven medewerkers binnen zes maanden na contractstart aan deze norm voldoen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Niet akkoord. Opdrachtgever wil namelijk schoonmaakmedewerkers hebben die begrijpen wat het vak inhoudt. Zonder opleiding of instructie is het voor de medewerkers onbekend welke handelingen en werkzaamheden ze moeten uitvoeren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 52 | PvE H4.10                                                   | Stel dat niet alle huidige medewerkers over willen naar het nieuwe contract, gaat u dan akkoord met het behalen van deze eis (75% vakopleiding) binnen één jaar na aanvang contract?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Zie antwoord op vraag 51                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 53 | Programma van eisen 4.12 Aanspreekpunt Opdrachtnemer        | In paragraaf 4.12 geeft u aan dat minimaal 8% directe leiding moet worden ingezet. In het Programma van Eisen pagina 6 t/m 8 geeft u aan dat "de Service Coördinator naast uitvoerende taken ook een leidinggevende en coördinerende rol naar de andere medewerkers heeft" en dat deze rol "zorgt voor een goede coördinatie van alle werkzaamheden". Kunt u aangeven of u, naast de inzet van de Service Coördinator, nog een andere rol voor directe leiding verwacht, of dat de Service Coördinator wordt geacht deze 8% directe leiding in te vullen?                                                                                             | De Service Coördinator heeft een coördinerende rol, in de vorm van operationele aansturing. De 8% leiding staat hier los van. Deze leidinggevende hoeft ook niet dagelijks aanwezig te zijn bij Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 54 | Programma van eisen 4.13 Toegang                            | U geeft aan dat de fietsenstalling uitsluitend door KNAW-medewerkers gebruikt mag worden en niet door externe medewerkers. In paragraaf 4.1 geeft u echter aan dat op alle locaties vaste medewerkers werkzaam dienen te zijn. Kunt u toelichten hoe u in dit kader het onderscheid maakt tussen vaste medewerkers van ons en "externe medewerkers", en hoe dit zich verhoudt tot het gebruik van de fietsenstalling?                                                                                                                                                                                                                                 | Onder KNAW-medewerkers verstaat Opdrachtgever medewerkers die op de loonlijst staan bij de KNAW en dus ook rechtstreeks betaald worden door de KNAW. Medewerkers die door derden betaald worden vallen hier niet onder. Opdrachtgever maakt geen onderscheid tussen vaste en externe medewerkers van de Opdrachtnemer. De capaciteit van de fietsenstalling is nu al onvoldoende voor alle medewerkers van de KNAW die daar gebruik van willen maken. Voor de deur van het Trippenhuyscomplex hebben medewerkers de mogelijkheid om hun fiets te stallen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 55 | PvE H4.13                                                   | De fietsenstalling is uitsluitend te gebruiken door KNAW medewerkers, niet voor externen. Wij vinden het jammer dat u schoonmaakmedewerkers, die dagelijks bij u over de vloer komen en met wie u een band opbouwt, expliciet ziet als externe medewerkers. Waar kunnen zij hun fiets dan plaatsen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Zie antwoord op vraag 54                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 56 | Bijlage 01: programma van eisen 4.3 Vervanging              | Hier staat: Alle (nieuwe) medewerkers, zowel bij aanvang als gedurende de looptijd van de Overeenkomst, worden voorgesteld aan Opdrachtgever. Pas na akkoord van Opdrachtgever zal de nieuwe medewerker met de werkzaamheden aanvangen.<br>- Hoe ziet u dit in het geval van ongeplande afwezigheid van de vaste medewerker? Wij streven naar vaste vervangers, maar gezien de arbeidskrapte kunnen we dit niet garanderen.<br>- Aan wie van KNAW moet de schoonmaakmedewerker worden voorgesteld? Kan dit op de dag zelf?                                                                                                                            | Dit betreft met name de medewerkers die de vaste (structurele) functies op de locatie vervullen. Eventuele last-minute vervangingen kunnen op de dag zelf worden voorgesteld aan de Facilitair Coördinator. Zodra bekend is wie de functie zal invullen, ontvangen wij graag de naam van de betreffende medewerker, zodat aanmelding bij de beveiliging kan worden verzorgd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 57 | Programma van eisen 5.2.2                                   | U geeft aan dat de hermeting plaatsvindt vanaf tien (10) werkdagen na ontvangst van de rapportage. Hanteert u ook een maximale termijn voor het uitvoeren van de hermeting, bijvoorbeeld vijftien (15) werkdagen, zodat voor beide partijen duidelijkheid bestaat over de doorlooptijd van het herstel- en meetproces?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Er zal geen maximale termijn gehanteerd worden. Opdrachtgever zal de meting echter altijd zo spoedig mogelijk inplannen nadat de originele meting afgekeurd is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 58 | Programma van eisen 5.4 Audit                               | Wie voert deze audit uit?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Indien KNAW hier gebruikt van wenst te maken zal er een keuze voor gemaakt worden. Daar is nu nog geen beslissing over genomen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 59 | PvE 5.5                                                     | Opdrachtgever voert 2x/jaar een belevingsonderzoek uit, waarbij het initiatief tot start onderzoek bij opdrachtnemer ligt. Wat verwacht u precies van opdrachtnemer m.b.t. het nemen van dit initiatief?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Het zal een gezamenlijk effort zijn, zodat de beleving ook daadwerkelijk gemeten zal worden en niet 'vergeten' zal worden. Een aanhaling vanuit Opdrachtnemer tijdens een overleg is al voldoende.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 60 | PvE 5.5                                                     | Vinden binnen het huidige contract ook belevingsmetingen plaats en zo ja, wat is het gemiddelde resultaat?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | In het verleden en op dit moment worden er geen belevingsmetingen uitgevoerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 61 | Programma van eisen 5.5 Belevingskwaliteit                  | Kunt u aangeven wat de uitkomsten zijn van de meest recente belevingsmeting(en) binnen het Trippenhuyscomplex, op basis waarvan de norm van 7,5 is vastgesteld, en of bij het bepalen van deze norm rekening is gehouden met de (beoogde) verschuiving van het uitvoeringstijdstip van de schoonmaak naar overdag, aangezien dit van invloed kan zijn op de beleving van medewerkers?                                                                                                                                                                                                                                                                 | In het verleden en op dit moment worden er geen belevingsmetingen uitgevoerd. Aanbestedende dienst verwacht juist dat de schuiving van de schoonmaak een positieve uitkomst zal het op de beleving van de medewerkers van aanbestedende dienst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 62 | PvE 5.5                                                     | Welke vragen stelt u gebouwgebruikers bij de belevingskwaliteit: hoe komt u tot een resultaat?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | De exacte invulling en vragenlijst is nog niet bekend. Hierin zal Opdrachtnemer ook een rol krijgen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 63 | Programma van eisen 5.5 Belevingskwaliteit                  | Kunt u aangeven welke vragen of thema's onderdeel uitmaken van dit belevingsonderzoek?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Zie antwoord op vraag 62.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 64 | PvE 8.4                                                     | Klopt het dat het digitale logboek en het gebouwinformatieboek onderd zijn / worden van uw TOPDesk?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Dit zal waarschijnlijk niet mogelijk zijn, omdat TOPDesk hiervoor niet zo ingericht is. Meldingen/klachten welke normaal gesproken in een (digitaal) logboek worden opgenomen, dienen wel conform PvE 2.2.1 behandeld worden via TOPDesk.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 65 | PvE H1 blz 6 Service Coördinator                            | Mogen er ook twee service coördinatoren ingezet worden (aangeengesloten uren, dus geen overlap)?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Het mogen ook 2 vaste personen zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 66 | PvE H1 blz 5                                                | In de één na laatste alinea geeft u aan dat er gedurende circa 40 weken, 3 bijeenkomsten per week plaats vinden met gemiddeld 110 bezoekers, waarvan één bijeenkomst 's avonds plaatsvindt. Onze vragen:<br>a. Zijn dit 110 bezoekers per bijeenkomst of per week?<br>b. Is onze aanname juist dat van die 3 bijeenkomsten, er één 's avonds plaatsvindt (in één in die 40 weken)?                                                                                                                                                                                                                                                                    | A = Per bijeenkomst<br>B = Gemiddeld één bijeenkomst per week vind in de avond plaats                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 67 | PvE H3.2                                                    | Worden financiële effecten (+ en -) als gevolg van contractmutaties met terugwerkende kracht verrekend middels een eenmalige correctiefactuur (max 1x/kwartaal)?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Opdrachtgever gaat hiermee akkoord, mits Opdrachtnemer vooraf duidelijk onderbouwt welke aanpassingen doorgevoerd zijn en vanaf wanneer deze in werking getreden zijn. Opdrachtgever moet zijn akkoord geven voordat deze correctiefactuur, maximaal één keer per kwartaal, naar de KNAW gestuurd mag worden. Aanpassingen mogen alleen doorgevoerd worden indien contractbeheerder van Opdrachtgever dit doorgeeft aan Opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 68 | Programma van Eisen hfst. 1 Pagina 7                        | Kunt u bevestigen dat de frequentie van '3x per week (maandag, woensdag en vrijdag) de theedoeken in 4 pantry's vervangen en wassen' inderdaad aangepast had moeten worden naar 'Wekelijks'?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 3x per week                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 69 | Programma van Eisen hfst. 1 pagina 5                        | U geeft in het beschrijvend document aan dat u wilt overgaan van avondschoonmaak op dagschoonmaak en heeft u hierover een vraag opgenomen in K1. Vervolgens heeft u het in het Programma van Eisen over Werkzaamheden die zo vroeg mogelijk moeten worden uitgevoerd en 'Werkzaamheden die zo vroeg mogelijk na 13:30 uur moeten worden uitgevoerd. Kunt u verduidelijken wat u verstaat onder 'zo vroeg mogelijk' en hoe dit zich verhoudt tot dagschoonmaak, zodat we een concreet beeld hebben van de gewenste verdeling van werkzaamheden?                                                                                                        | Werkzaamheden 'zo vroeg mogelijk', vanaf 7:00 mogelijk en vóór 08:30 uur. Het kan incidenteel voorkomen dat deze werkzaamheden eerder dan 08:30 uur uitgevoerd moeten worden. Bij avondevenementen, welke ook inzichtelijk zijn voor Opdrachtnemer, dienen de gebruikte ruimtes van de avond zo vroeg mogelijk schoongemaakt worden. Het kan voorkomen dat deze weer gebruikt worden in de ochtend. Dit zal per evenement maatwerk zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 70 | PvE                                                         | Welke externe onafhankelijke partij verzorgt voor u de kwaliteitsmetingen (VSR, glasbewassing)?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Dit wordt geregeld via Key-Quality.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 71 | De Service coördinator                                      | Op basis van welke objectieve criteria wordt de ureninschaling van de Service Coördinator na evaluatie aangepast indien de benodigde inzet hoger blijkt dan initieel voorzien, hoe wordt financiële compensatie geregeld?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Beoordeling zal plaatsvinden op basis van de werkzaamheden zoals omschreven in het PvE en in onderling overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |