

Aanbestedende dienst:	Dunamare Onderwijsgroep
TenderNed	577504
Nota van Inlichtingen	3e NvI
Datum	3-jun

Vraag	Document / Bijlage	Pagina / paragraaf	Vraag/ Opmerking	Antwoord
1	Tenderned	Eis 2	In TenderNed wordt als bewijsstuk zowel een Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) als een Verklaring Omtrent het Gedrag Rechtspersoon (VOG RP) gevraagd. In hoofdstuk 3 van het aanbestedingsdocument wordt uitsluitend de GVA genoemd. Kunt u bevestigen welke documenten na voorgenomen gunning moeten worden overgelegd? Indien zowel een GVA als een VOG RP worden verlangd, verzoeken wij u toe te lichten welk aanvullend doel met de VOG RP wordt beoogd ten opzichte van de reeds gevraagde GVA.	Dit kan door de aanbestedende dienst worden bevestigd. Na de voorgenomen gunning dienen de documenten, zoals aangegeven in hoofdstuk 3 van het aanbestedingsdocument, te worden overgelegd.
2	Bijlage E		In het aanbestedingsdocument verwijst u meerder malen naar Bijlage E Gegevens ten behoeve van overname personeel. Wanneer ontvangen wij deze bijlage(n)?	Deze zijn als bijlage bij deze Nota van Inlichtingen opgenomen. Het betreft drie Excel bestanden, genaamd Bijlage_E_Overnamebestand Dunamare.
3	Aanbestedingsdocument	54	"Opdrachtgever streeft ernaar om de locaties op het gewenste schoonmaakniveau over te dragen aan Opdrachtnemer." Begrijpen wij goed dat er geen nulmeting plaatsvindt? Waarom kiest u hiervoor?	Nee dit begrijpt u niet goed, deze zal wel plaatsvinden.
4	Aanbestedingsdocument	54	"Omdat na aanvang van de Overeenkomst het schoonmaakniveau dient te voldoen aan de gestelde resultaatniveaus zal Opdrachtnemer zich moeten inspannen om het achterstallig onderhoud weg te werken." Wie gaat de kosten vergoeden voor deze inspanningen?	De aanbestedende dienst streeft ernaar dat de huidige schoonmaakbedrijven de locaties correct overdragen en dat er geen sprake is van achterstallig onderhoud.

5	Aanbestedingsdocument	56	5.5.13 Toetsing dienstverlening. U geeft aan dat de schoonmaakkwaliteit wordt vastgesteld middels een kwaliteitsmeting volgens VSR-KMS 3 óf het Intexso-meetsysteem. Aangezien kwaliteitsmetingen leiden tot goed- of afkeuringen, herinspecties en mogelijke sancties, betreft dit een wezenlijk onderdeel van de contractvoorwaarden. De beoordelingssystematiek en de daarbij behorende acceptatiecriteria verschillen tussen VSR-KMS en Intexso. Hierdoor hebben beide systemen invloed op de inrichting van de kwaliteitsorganisatie, de risico-inschatting en de prijsstelling van inschrijvers. Wij verzoeken Opdrachtgever daarom, vanuit het transparantie- en gelijkheidsbeginsel, één eenduidig kwaliteitsmeetsysteem als contractuele norm vast te stellen en deze expliciet in de aanbestedingsstukken op te nemen. Wij verzoeken daarbij VSR-KMS als kwaliteitsmeetmethode aan te wijzen, aangezien hiervoor in de aanbestedingsstukken reeds de ruimtecategorieën, AQL-waarden en keuringsmethodiek zijn uitgewerkt.	De verwachting is dat er VSR-KMS-metingen zullen plaatsvinden. U dient er rekening mee te houden dat beide meetsystemen kunnen worden ingezet.
---	-----------------------	----	--	--

6	Schoonmaakovereenkomst I en II		4 Wij verzoeken om artikel 5 van de conceptovereenkomst wederkerig te maken. Concreet verzoeken wij: – in lid 2 de mogelijkheid tot stilzwijgende verlenging ook aan opdrachtnemer toe te kennen, met eenzelfde opzegtermijn; – in lid 4 de opzeggingsbevoegdheid tijdens de proefperiode te laten gelden voor beide partijen. De huidige formulering kent alleen opdrachtgever de flexibiliteit toe om de overeenkomst tussentijds te beëindigen of na afloop van de initiële looptijd niet voort te zetten. Dit leidt tot een scheve contractverhouding, waarbij opdrachtnemer een langdurige verplichting aangaat zonder de mogelijkheid om tijdig bij te sturen. Door deze bepalingen wederkerig te maken ontstaat een evenwichtige uitgangspositie, passend bij een professionele samenwerking. Een proefperiode en verlengingsmoment werken in de praktijk twee kanten op: beide partijen moeten de ruimte hebben om de samenwerking te evalueren en op basis daarvan al dan	Dit artikel zal niet worden aangepast.
7	Schoonmaakovereenkomst I en II	7,8,9	In zowel Schoonmaakovereenkomst I als II is een systematiek opgenomen voor kwaliteitsborging, met onder meer herinspecties (voor rekening van opdrachtnemer), een kortingsregeling en de mogelijkheid tot ontbinding. Daarnaast bevatten artikel 12 (Overeenkomst I) en artikel 10 (Overeenkomst II) een boeteregeling, die naast de korting kan worden toegepast. Dit leidt tot stapeling van maatregelen. Zonder de boete voorziet de overeenkomst al in herstel, financiële correctie en (waar nodig) beëindiging van de overeenkomst. De boete voegt hier geen extra sturing aan toe en vergroot uitsluitend het financiële risico. Daarmee draagt de boete niet bij aan herstel of kwaliteitsverbetering en past deze niet binnen de uitgangspunten van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag, waarin sturing is gericht op verbeteren, corrigeren en samenwerken in plaats van het stapelen van financiële prikkels. Inschrijver verzoekt opdrachtgever daarom de boetebepalingen te laten vervallen, of te bepalen dat geen boete wordt toegepast bij toepassing van een	De opdrachtgever zal deze bepalingen niet laten vervallen. Hierbij wil de aanbestedende dienst tevens aangeven dat in artikel 10 geen financiële boetebepaling is opgenomen. De aanbestedende dienst wil artikel 12 met een mogelijkheid van een boete houden.

8	Schoonmaakovereenkomst I en II	9 en 8	Indien opdrachtgever de boetebepalingen wenst te handhaven (zie vorige vraag), verzoekt inschrijver om deze te maximeren tot één maandbedrag en uitsluitend toe te passen op de betreffende locatie waar de afkeuring heeft plaatsgevonden, in plaats van op het volledige contract. Eén maandbedrag vormt al een stevige financiële prikkel. Wij vinden het bovendien disproportioneel dat tekortkomingen op één locatie leiden tot een malus op het volledige contract. Dit zet de balans tussen prestatie en risico scheef en maakt een kostendekkende uitvoering nodeloos ingewikkeld. Door de boete te beperken tot de afgekeurde locatie blijft de sanctie proportioneel, doelgericht én uitvoerbaar binnen de kaders van een professionele dienstverlening.	De aanbestedende dienst is bereid de hoogte aan te passen door voor artikel 12, lid 1, het bedrag bij te stellen naar één maandbedrag van desbetreffende locatie en voor artikel 12, lid 2, naar een half maandbedrag van desbetreffende locatie.
9	Bijlage 4 AVSI	7	Artikel 13.2 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.	De aanbestedende dienst is niet bereid deze bepaling aan te passen. Gelet op de aard en omvang van de dienstverlening acht de aanbestedende dienst het van belang dat prestaties actief worden beoordeeld en expliciet worden goedgekeurd alvorens tot betaling wordt overgegaan. Het voorgestelde systeem van stilzwijgende goedkeuring acht de aanbestedende dienst onwenselijk, aangezien dit het risico met zich meebrengt dat eventuele tekortkomingen niet tijdig worden gesignaleerd en beoordeeld. De huidige formulering biedt voldoende waarborgen voor een zorgvuldige beoordeling, terwijl tegelijkertijd een redelijke betalingstermijn van 30 dagen wordt gehanteerd na goedkeuring.
10	Bijlage 4 AVSI	10	Artikel 18.2 Gaat u ermee akkoord om door vakorganisaties georganiseerde stakingen 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 of stakingsbreker te zijn. Zo niet vernemen wij	Ja, hiermee gaat aanbestedende akkoord.

11	Bijlage K/ Bijlage F Coornhert Lyceum		In de informatietabel is aangegeven dat momenteel een extra toiletronde wordt uitgevoerd. Kunt u toelichten hoe gebruikers worden meegenomen in de gewijzigde schoonmaakfrequenties binnen deze aanbesteding, zodat de verwachtingen over de netheidsbeleving gedurende de schooldag aansluiten bij de ingekochte dienstverlening?	Iedere locatie heeft de mogelijkheid om gedurende de looptijd van de overeenkomst het schoonmaakbestek aan te passen aan de eigen wensen. Dit zal in overleg middels een bestekwijziging worden geformaliseerd.
12	Schoonmaakovereenkomst I – Artikel 5 lid 4	4	Artikel 5 lid 4 geeft Opdrachtgever het recht de overeenkomst gedurende de eerste drie maanden eenzijdig per direct op te zeggen, zonder dat Opdrachtnemer enige vergoeding toekomt. Gelet op de aanzienlijke mobilisatiekosten die Opdrachtnemer bij aanvang maakt — denk aan personeelsoverdracht, inrichting van materialenruimten en aanschaf van apparatuur — verzoeken wij Opdrachtgever te bevestigen of bij gebruikmaking van dit opzegrecht een redelijke mobilisatievergoeding wordt toegekend, dan wel of Opdrachtgever bereid is de proefperiodebepaling op dit punt aan te passen.	De strekking van artikel 5 lid 4 is correct weergegeven. Aanbestedende dienst is niet bereid een (mobilisatie)vergoeding toe te kennen bij gebruikmaking van het opzegrecht in de eerste drie maanden of om de bepaling aan te passen.
13	Schoonmaakovereenkomst I – Artikel 6 lid 4 / AVSI Artikel 6.4	4 / 4	Artikel 6 lid 4 van de Overeenkomst bepaalt dat een afgekeurde locatie binnen 7 kalenderdagen hersteld dient te zijn. Artikel 6.4 van de AVSI bepaalt tegelijkertijd dat op zaterdagen, zondagen en erkende feestdagen geen werkzaamheden worden verricht. Een afkeuring op donderdag leidt zo effectief tot slechts 3 à 4 werkdagen hersteltijd. Is Opdrachtgever bereid de herstelperiode te wijzigen naar 7 werkdagen, zodat Opdrachtnemer een reële en uitvoerbare herstelmogelijkheid heeft?	De Aanbestedende dienst is hiertoe bereid.
14	AVSI – Artikel 6.5	4	Artikel 6.5 van de AVSI legt een boete op van 6% van de maandelijkse contractprijs per dag bij het te laat indienen van het werkrooster, zonder een wettelijk maximum. Het werkrooster is een intern planningsdocument dat uiterlijk één maand na aanvang ingediend moet worden. Een onbegrensd oplopende dagboete voor een administratieve verplichting is niet proportioneel. Is Opdrachtgever bereid een maximumbedrag voor deze boete op te nemen, zodat het financiële risico voor Opdrachtnemer in verhouding staat tot de aard van de verplichting?	De aanbestedende dienst is hiertoe niet bereid. De aanbestedende dienst is wel bereid om artikel 6.5 aan te passen, waarbij de boete wordt vastgesteld op 0,5% van de maandelijkse contractprijs per dag, met een maximum van 6% van de maandelijkse contractprijs.

15	AVSI – Artikel 18.2	10	Artikel 18.2 van de AVSI sluit personeelstekort en ziekte uitdrukkelijk uit als overmachtsgrond, zonder onderscheid te maken tussen regulier verzuim en buitengewone omstandigheden zoals een door de overheid afgekondigd verbod op de inzet van personeel (bijv. tijdens een pandemie). Kan Opdrachtgever bevestigen hoe Opdrachtnemer in zulke buitengewone omstandigheden dient te handelen, en of Opdrachtgever bereid is een uitzonderingsclausule voor overheidsgeleide beperkingen op te nemen?	Artikel 18.2 van de AVSI is bewust en zonder nadere differentiatie geformuleerd. Personeelstekort en ziekte, ongeacht de oorzaak, kwalificeren niet als overmacht. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij zijn bedrijfsvoering zodanig inricht dat ook in uitzonderlijke omstandigheden aan de verplichtingen kan worden voldaan. De Aanbestedende dienst is niet bereid een aanvullende uitzonderingsclausule voor overheidsmaatregelen op te nemen.
16	Schoonmaakovereenkomst I – Artikel 2 / AVSI algemeen	2 / algemeen	Artikel 2 lid 3 van de Overeenkomst bepaalt dat bij tegenstrijdigheid de Overeenkomst prevaleert boven de AVSI. Op meerdere punten wijkt de Overeenkomst inhoudelijk af van de AVSI — o.a. op het gebied van de herstelperiode (7 dagen vs. 10 werkdagen in artikel 14.8 AVSI), kortingssystematiek en boetes — zonder dat deze afwijkingen expliciet worden benoemd. Kan Opdrachtgever een overzicht verstrekken van alle bepalingen in de Overeenkomst die bewust afwijken van de AVSI?	De rangorde zoals opgenomen in artikel 2 lid 3 is leidend. Voor zover bepalingen in de Overeenkomst afwijken van de AVSI, prevaleert de tekst van de Overeenkomst. De Aanbestedende dienst zal geen afzonderlijk overzicht verstrekken van alle afwijkingen. Het is aan inschrijvers om de stukken in samenhang te lezen en eventuele afwijkingen daarin te onderkennen.
17	Informatiebijeenkomst		Tijdens de informatiebijeenkomst is aangegeven dat meerdere percelen aan één inschrijver kunnen worden gegund. Kunt u aangeven of er een minimum en/of maximum aantal percelen geldt dat aan één inschrijver kan worden gegund? Indien een maximum van toepassing is, verzoeken wij u tevens toe te lichten op basis van welke criteria de verdeling van de percelen plaatsvindt wanneer een inschrijver op meer percelen als economisch meest voordelige inschrijving eindigt dan het maximaal te gunnen aantal.	Tijdens de informatiebijeenkomst is inderdaad aangegeven dat meerdere percelen aan één inschrijver kunnen worden gegund. Er geldt geen minimum of maximum aantal percelen dat aan één inschrijver kan worden gegund. Inschrijvers kunnen zelf bepalen op welke percelen zij inschrijven. Ieder perceel wordt afzonderlijk beoordeeld en gegund op basis van de economisch meest voordelige inschrijving per perceel. Er is geen aanvullende verdelingssystematiek van toepassing.

18	Aanbestedingsdocument	8	In het aanbestedingsdocument staat op blz 8 bij 1.5 Planning "Publicatie 2e NvI: ongeveer een week na 1e NVI." De 1e nvi publiceert op 3 juli. Een week later zou dan 10 juli zijn. Echter is de vragenstelronde voor de 2e nvi tot 6 augustus, dus na de publicatie ervan. Is de datum over de publicatie van de 2e Nvi wel juist?	Deze is per abuis verkeerd aangegeven. De streefdatum voor publicatie van de 2e Nota van Inlichtingen is 14 augustus 2026.
19	Tenderned	eisen	U geeft op tenderned onder Eisen bij punt 4. "Geen schending milieu-, sociaal en arbeidsrecht" aan dat u als bewijsstuk een eigen verklaring wilt ontvangen. Daaronder wordt echter de volgende tekst genoemd: "De aanbestedende dienst kan dit aantonen d.m.v. een rapport van de Inspectie SZW of een onherroepelijke rechterlijke of administratieve beslissing, die betrekking heeft op niet-naleving of een ander passend middel. Uitsluitend schendingen in de drie jaar voorafgaand aan het tijdstip van indienen van verzoek deelneming/inschrijving." Vraag a. Bedoelt u met de eigen verklaring de UEA ? b. En zo ja, kunnen wij ervan uitgaan dat wij voldoen aan het gestelde door de UEA (Eigen verklaring) in te vullen en hier te uploaden en bovengenoemde alleen dienen bij te voegen als de antwoorden in de UEA hierom vragen?	a. Ja, met de gevraagde eigen verklaring wordt bedoeld de Uniforme Europese Aanbestedingsverklaring (UEA). b. Dat is correct. U kunt volstaan met het invullen en indienen van de UEA als eigen verklaring. Hiermee verklaart u te voldoen aan de gestelde eis "Geen schending milieu-, sociaal en arbeidsrecht". De onderliggende tekst met betrekking tot mogelijke bewijsstukken (zoals een rapport van de Inspectie SZW of een rechterlijke/administratieve beslissing) ziet op de wijze waarop de aanbestedende dienst de juistheid van de verklaring kan verifiëren of opgevraagd kan worden in het kader van nadere controle (bijvoorbeeld bij de voorlopige gunning). U hoeft deze bewijsstukken derhalve niet proactief bij de inschrijving te voegen, tenzij in de UEA expliciet om nadere toelichting of documentatie wordt gevraagd naar aanleiding van uw antwoorden.
20	Tenderned	Eisen	In Tenderned wordt aangegeven onder Eisen dat er een Verklaring omtrent Gedrag Rechtspersoon moet worden ingediend. In het aanbestedingsdocument is dit niet terug te vinden, echter wél (na gunning) de Gedragsverklaring aanbesteding (blz 18). Kunt u bevestigen dat u hiermee de Gedragsverklaring Aanbesteding bedoelt? Dit is een meer gangbaar document in een aanbestedingsprocedure.	Aanbestedende dienst kan dit bevestigen.

21	Aanbestedingsdocument	28	Open Vraag 2e. Hoe zorgt Inschrijver dat Opdrachtgever zo optimaal mogelijk geïnformeerd wordt over de dagelijkse voortgang? -> wat zijn uw wensen ten aanzien van het geïnformeerd worden over dagelijkse voortgang; wat verstaat u onder 'optimaal'?	Onder 'optimaal geïnformeerd worden' verstaat de aanbestedende dienst dat zij dagelijks tijdig en helder inzicht krijgt in de voortgang, inclusief afwijkingen, risico's en geplande werkzaamheden. De informatie dient actueel, beknopt en toegankelijk te zijn. Bij bijzonderheden verwacht de aanbestedende dienst proactieve en directe communicatie.
22	Aanbestedingsdocument	22	Opdrachtgever committeert zich volledig aan de Code Verantwoordelijk Marktgedrag, die haalbaarheid, marktconforme prijzen en een gezonde werkdruk als uitgangspunt neemt. Tegelijk kent de prijsbeoordeling (30% weging) alleen een plafondbedrag en scoort uitsluitend op de laagste vergelijkingsprijs (laagste prijs / prijs × 100), wat een neerwaartse prijsdruk creëert. Waarom is er geen bodembedrag of marktconformiteitstoets opgenomen, terwijl de Code dit juist adviseert? En zal Opdrachtgever een toets op abnormaal lage inschrijvingen toepassen, en zo ja, op basis van welke criteria?	De aanbestedende dienst hanteert een plafondbedrag om te waarborgen dat inschrijvingen binnen de financiële kaders blijven. Er is geen minimum- of bodembedrag opgenomen, omdat de aanbestedingsregels uitgaan van concurrentie en het de verantwoordelijkheid van de Inschrijver is om een realistische en uitvoerbare prijs aan te bieden, in lijn met de Code Verantwoordelijk Marktgedrag. De aanbestedende dienst zal inschrijvingen toetsen op abnormaal lage prijzen conform de geldende aanbestedingsregelgeving. Indien een inschrijving als mogelijk abnormaal laag wordt aangemerkt, zal de betreffende Inschrijver worden verzocht een toelichting te geven op de prijsopbouw. Hierbij wordt onder meer gekeken naar de haalbaarheid, kostprijsopbouw, naleving van wet- en regelgeving (waaronder arbeidsvoorwaarden) en de borging van kwaliteit en continuïteit. Indien de toelichting onvoldoende vertrouwen geeft in een verantwoorde uitvoering van de opdracht, kan de inschrijving terzijde worden gelegd.

23	Aanbestedingsdocument	57	De proceskwaliteit wordt volgens paragraaf 5.5.14 uitsluitend gemeten aan de zes randvoorwaarden-constateringen (werkkast, materialen, middelen, werkwagen, taakkaart, periodiekplanning) en staat los van het schoonmaakresultaat van de technische meting. Kan Opdrachtgever bevestigen dat de proceskwaliteit alléén op deze zes constateringén wordt bepaald? Hoeveel procesmetingen per locatie per jaar worden uitgevoerd?	De Aanbestedende dienst kan dit bevestigen. De procesmetingen worden uitgevoerd tijdens de kwaliteitsmetingen (vier keer per jaar).
24	Aanbestedingsdocument	22	In de opbouw van de vergelijkingsprijs verwijst de regel "regulier werk" naar de kolom "Bedrag per jaar incl. BTW", terwijl additioneel werk, regie en glas verwijzen naar "excl. BTW" en het plafondbedrag is uitgedrukt exclusief BTW. Kan Opdrachtgever bevestigen dat de vergelijkingsprijs en de plafondtoets volledig op basis van bedragen exclusief BTW plaatsvinden, en zo nee, dit corrigeren? Dit raakt direct de geldigheid van de inschrijving.	Aanbestedende dienst kan dit bevestigen.
25	Aanbestedingsdocument	23	De in de offerte aangeboden percentages (Y voor proces, Z1/Z2 voor beleving) worden vanaf het tweede/derde contractjaar het minimaal te behalen niveau, en bij overschrijding ontstaat een ontbindingsbevoegdheid. Geldt vóór ontbinding eerst een hersteltermijn of verbeterplan? En kan Opdrachtgever bevestigen dat ontbinding op grond van belevingskwaliteit pas aan de orde is bij een representatieve meting (minimaal één meting per school)?	Ja.
26	Aanbestedingsdocument	57	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om belevingsvragen toe te voegen of te verwijderen en de belevingsmeting los te koppelen van de technische meting. Hoe verhoudt dit zich tot het door inschrijver vast aangeboden percentage Z1/Z2, dat een contractueel minimum wordt? Blijft het toegezegde percentage de norm als de meetgrondslag eenzijdig wijzigt?	De aangeboden percentages Z1/Z2 blijven ongewijzigd en gelden als contractueel minimum. Wijzigingen in de meetmethodiek hebben hierop geen invloed. Eventuele aanpassingen worden altijd in overleg met de opdrachtnemer overeengekomen.

27	Aanbestedingsdocument	58	De belevingsmeting bestaat uit een interview met zes vragen, beoordeeld als Onvoldoende (0) / Matig (0,5) / Goed (1) door één locatie- of facilitair verantwoordelijke. Kan Opdrachtgever toelichten welke richtlijn wordt gehanteerd om subjectiviteit te beperken (wat onderscheidt "Goed" van "Matig"?), hoe de respondent wordt geselecteerd, hoe "tevredenheid medewerkers" wordt vastgesteld, en hoeveel belevingsmetingen per locatie per jaar plaatsvinden? Dit is nodig om in te schatten welke score (Z1/Z2) realistisch haalbaar is.	Goed : dienstverlening sluit aantoonbaar aan bij de verwachtingen; eventuele aandachtspunten zijn beperkt en worden adequaat opgepakt. Matig : dienstverlening voldoet deels; er zijn meerdere aandachtspunten of terugkerende opmerkingen die (nog) niet volledig naar tevredenheid zijn opgelost. Onvoldoende : dienstverlening voldoet niet; er is sprake van duidelijke tekortkomingen en ontevredenheid. Belevingsmeting wordt alleen afgenomen bij de locatie- of facilitair verantwoordelijke. De belevingsmetingen worden uitgevoerd tijdens als de kwaliteitsmetingen (vier keer per jaar).
28	Aanbestedingsdocument	23	Over welk bedrag wordt het kortingspercentage X toegepast bij herafkeur (het maandbedrag van de betreffende locatie, of anders), en hoe vaak per periode kan een herinspectie met korting plaatsvinden?	Het kortingspercentage X wordt toegepast op het maandbedrag van de betreffende locatie. Het aantal herinspecties waarbij een korting kan worden toegepast is niet gemaximeerd en is sterk afhankelijk van de specifieke situatie.
29	Bijlage E		De gegevens t.b.v. personeelsovername (Bijlage E) ontbreken. Kan Opdrachtgever deze verstrekken, per medewerker inclusief de woon-werkafstand/kilometers per medewerker? Deze worden in de nieuwe cao Schoonmaak vergoed en zijn dus kostprijsbepalend. Indien deze gegevens niet (volledig) vóór de inschrijving beschikbaar zijn, verzoeken wij te bevestigen dat de hieruit voortvloeiende kosten (waaronder de reiskostenvergoeding) na gunning op nacalculatie kunnen worden verrekend.	Zie antwoord op vraag 2.

30	Overeenkomst	Artikel 9 en 12 (p6 en 8)	In de overeenkomst worden twee sanctie-instrumenten verschillend afgebakend. De korting (art. 9.1) wordt expliciet per locatie berekend en toegepast op de maandelijkse termijn van die betreffende locatie. De boete (art. 12) verwijst daarentegen naar "twee maandbedragen" en "één maandbedrag" van het hele contract, terwijl deze boete wordt getriggerd door afkeur van één enkele locatie. Hierdoor ontstaat een onevenwichtigheid: bij afkeur van één locatie kan een boete worden opgelegd die is gerelateerd aan de omzet van alle locaties in het perceel. Dat staat niet in verhouding tot de tekortkoming en sluit niet aan bij de proportionaliteit die de Code Verantwoordelijk Marktgedrag voorstaat, te meer omdat de korting voor diezelfde situatie wél per locatie is genormeerd. Kan Opdrachtgever bevestigen dat ook een boete wordt berekend over het maandbedrag van de betreffende, afgekeurde locatie, en niet over het maandbedrag van	Zie antwoord op vraag 7 en 8.
31	Overeenkomst	Artikel 2	In de overeenkomst wordt verwezen naar toepasselijke inkoopvoorwaarden van Dunamare Onderwijsgroep. Echter zijn deze inkoopvoorwaarden niet bijgevoegd. Kan opdrachtnemer een kopie ter beoordeling krijgen en daarover vragen formuleren indien er onduidelijkheden in staan?	Deze is als bijlage bij deze Nota van Inlichtingen gevoegd, zie "Bijlage_A_Definitieve Inkoopvoorwaarden Dunamare Onderwijs v1.1.pdf".
32	Overeenkomst	Artikel 5.2	Op dit moment is de mogelijkheid om de overeenkomst op te zeggen tegen het einde van de overeenkomst, met het doel om een verlenging van de overeenkomst tegen te houden, uitsluitend aan opdrachtgever voorbehouden. In het kader van goed partnership is het in ieder geval wenselijk dat verlenging van de overeenkomst slechts mogelijk is indien beide partijen daar mee instemmen. Wij verzoeken u daarom vriendelijk om op te nemen dat partijen altijd over een contractverlenging in gesprek gaan, maar dat ook opdrachtnemer een stem heeft in het inroepen van een verlenging. Zo niet, dan vernemen wij graag gemotiveerd waarom niet?	Zie antwoord op vraag 6. De keuze om verlenging uitsluitend aan opdrachtgever voor te behouden is bewust gemaakt vanuit de verantwoordelijkheid om de continuïteit van de dienstverlening en de bedrijfsvoering te waarborgen.

33	Overeenkomst	Artikel 12	Artikel 12 voorziet in een boete van een volledig maandbedrag van het gehele contract bij drie afkeuringen binnen zes maanden, en staat toe dat deze boete wordt gecombineerd met kortingen uit artikel 9 over (deels) dezelfde periode. Dit leidt tot een disproportioneel financieel risico, omdat zowel een boete als een korting gelijktijdig kunnen worden toegepast. Bent u bereid artikel 12 volledig te laten vervallen, zodat uitsluitend de kortingsregeling uit artikel 9 van toepassing blijft?	Zie antwoord op vraag 7 en 8.
34	Overeenkomst	Artikel 13	In artikel 13 staat een indexatiemethodiek voorschreven die niet passend is binnen de branche. Gedurende de samenwerkingsperiode kan opdrachtnemer te maken krijgen met kostprijsverhogende omstandigheden. Om gedurende de samenwerkingsfase van het contract de verwachtingen voor beide partijen helder, meetbaar en realistisch te maken, willen wij vooraf een indexatiemethodiek voorstellen die passend is binnen onze branche. Het uurtarief van inschrijver bestaat voor 80% uit directe personeelskosten, de andere 20% zit in de indirecte kosten. Denk aan materialen en middelen, ontwikkeling van duurzamere dienstverlening en kosten voor onze organisatie. Mede in verband met deze tariefsopbouw willen wij een de volgende prijsindexatiemethodiek voorstellen waarbij het tarief jaarlijks kan worden aangepast op basis van de volgende componenten: - oDe personele component verrekenen op basis van de actuele afspraken uit de CAO (zijnde 80% van het overeengekomen uurtarief); - oDe overige kosten aan de hand van de CBS-index (Dienstprijzen CPA 812 Reiniging: index 2015=100) (zijnde 20% van het overeengekomen uurtarief). Ons doel is namelijk een eerlijke, gelijkwaardige en transparante basis voor een langdurig partnership waarin onze medewerkers worden beschermd. Is opdrachtgever akkoord met bovengenoemd indexeringsmethodiek? Zo niet, dan verneemt inschrijver graag gemotiveerd	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het voorgestelde indexeringsmechanisme. In artikel 13 is reeds een indexatiemethodiek opgenomen die aansluit bij de relevante cao- en CBS-indexcijfers voor de schoonmaakbranche. Hiermee wordt voorzien in prijsaanpassing voor zowel loonkosten als overige kosten, waarbij de looncomponent is gekoppeld aan de cao-ontwikkeling en de overige kosten aan een algemeen CBS-indexcijfer. Opdrachtgever acht deze systematiek passend, evenwichtig en voldoende om kostprijsontwikkelingen te volgen, terwijl tegelijkertijd de beheersbaarheid en vergelijkbaarheid van inschrijvingen wordt geborgd.

35	Overeenkomst		Op dit moment staat er in de contractdocumenten geen bepaling opgenomen die beide partijen de mogelijkheid biedt de overeenkomst tussentijds op te zeggen. Uiteraard is het de intentie om de samenwerking gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst voort te laten duren. Echter kunnen zich er tijdens de looptijd substantiële veranderingen plaatsvinden in de zakelijke, financiële, technische en/of commerciële omstandigheden. Deze omstandigheden kunnen als gevolg hebben dat één van de partijen aanzienlijke moeilijkheden ondervindt dat het voortduren van de overeenkomst niet kan worden gevegd van één van de partijen. In dergelijke situaties acht inschrijver het noodzakelijk dat het voor beide partijen mogelijk moet zijn de overeenkomst op te zeggen. Uiteraard zal er in dergelijke situaties een redelijke opzegtermijn in acht worden genomen. Is opdrachtgever bereid in de overeenkomst een wederzijdse opzegregeling op te nemen uiteraard met inachtneming van een redelijke opzegtermijn van minimaal 3 maanden? Zo niet, dan vernemen wij graag gemotiveerd waarom niet?	Opdrachtgever is niet bereid een wederzijdse opzeggingsregeling op te nemen. De overeenkomst is bewust zo ingericht dat opdrachtgever de continuïteit van de dienstverlening en de bedrijfsvoering kan waarborgen. Een tussentijdse, wederzijdse opzeggingsmogelijkheid kan deze continuïteit en stabiliteit onder druk zetten, hetgeen opdrachtgever onwenselijk acht. Daarnaast wordt van inschrijvers verwacht dat zij de aangeboden dienstverlening en condities voor de volledige contractduur kunnen nakomen, inclusief reguliere marktontwikkelingen en veranderende omstandigheden. Om die reden wordt vastgehouden aan de huidige contractbepalingen.
36	Wachtkamerovereenkomst		Wat is de gestandsdoeningstermijn in de wachtkamerovereenkomst?	Drie jaar
37	AVSI	Artikel 6.6	Indien het werkrooster te laat ter goedkeuring wordt voorgelegd aan opdrachtgever is opdrachtnemer een boete verschuldigd. Deze boete wordt berekend aan de hand van een percentage (6%) van de totale prijs voor de werkzaamheden per maand. Gezien de hoge opdrachtwaarde is een dergelijke hoge boete niet redelijk. Is opdrachtgever bereid deze bepaling te verwijderen ofwel de boete in vergaande mate te matigen, zodat de aard en ernst van de tekortkoming in verhouding staat tot de hoogte van de boete?	Zie antwoord op vraag 14.

38	AVSI	Artikel 15.4	Is opdrachtgever bereid overeen te komen, dat de in het kader van de dit artikel mogelijkerwijs aan opdrachtnemer door te belasten kosten (van inzet van derden en overige schadeposten) nimmer meer bedragen dan 125% van de kosten, die opdrachtnemer op basis van de overeenkomst voor dezelfde (of vergelijkbare) werkzaamheden bij opdrachtgever in rekening zou mogen brengen en dat die inzet (althans de periode waarover voornoemde kosten worden vergoed) – ongeacht de resterende duur van de overeenkomst – nimmer langer duurt dan twee maanden?	De aanbestedende dienst is hiertoe niet bereid. De in artikel 15.4 opgenomen bevoegdheid betreft een noodzakelijke waarborg voor de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening. Het vooraf beperken van de kosten en de duur van inzet van derden, zoals voorgesteld, wordt niet verenigbaar geacht met dit belang.
39	AVSI	Artikel 17.2	Opdrachtnemers AVB biedt sleuteldekking tot € 25.000,- per jaar. Is opdrachtgever bereid te aanvaarden dat opdrachtnemers aansprakelijkheid voor verlies/verminking van sleutels /passen en/of toegangscode beperkt is tot € 25.000,- per jaar?	De aanbestedende dienst is hiertoe niet bereid.
40	AVSI	Artikel 17.4	'Opdrachtgever is niet aansprakelijk voor schade aan of verlies van machines, gereedschappen en materiaal van Opdrachtnemer en de onder zijn verantwoording werkende Onderaannemer(s) of hun personeel, indien aan Opdrachtnemer een af te sluiten werkkast ter beschikking is gesteld.' Opdrachtnemer begrijpt deze redenering niet geheel. Klopt het dat deze bepaling haar gelding heeft wanneer opdrachtnemer verzuimt heeft haar materieel zorgvuldig op te bergen in de daarvoor bestemde werkkasten?	De aanbestedende dienst bevestigt dat van opdrachtnemer wordt verwacht dat materieel zorgvuldig wordt opgeborgen. Indien een afsluitbare werkkast ter beschikking is gesteld, ligt het risico voor schade aan of verlies van dit materieel in beginsel bij opdrachtnemer.
41	AVSI	Artikel 18.4	Is opdrachtgever bereid (een) door vakorganisaties/-bonden georganiseerde staking(en) onder het overmachtbegrip te scharen?	Ja.
42	AVSI	Artikel 19.2	Opdrachtgever kan het bestek tussentijds wijzigen, indien er sprake is van uitbreidingen, inkrimpingen en/of veranderingen van het gebruik van de schoon te maken gebouwen voordoet. Is het juist dat bij significante wijzigingen partijen tijdig met elkaar in overleg treden over de operationele en financiële consequenties van die wijzigingen?	Aanbestedende bevestigt dit.

43	Aanbestedingsdocument	28	In Open vraag 1 wordt verwezen naar open dagen waarbij extra aandacht aan de schoonmaak gewenst is. Kan Opdrachtgever per locatie een jaarplanning/overzicht verstrekken van terugkerende activiteiten (open dagen, ouderavonden, events e.d.), zodat Inschrijver de extra inzet hierop kan afstemmen en calculeren?	Inschrijver dient rekening te houden met gemiddeld circa 2 open dagen, 4 ouderavonden en circa 4 overige evenementen per jaar. Een gedetailleerde planning per locatie is momenteel nog niet beschikbaar vanwege het nieuwe schooljaar. Deze wordt te zijner tijd per locatie verstrekt.
44	Aanbestedingsdocument	33	Bij de ruimtesoorten wordt onderscheid gemaakt in vloercode H (hard) en Z (zacht). Is voor de harde vloeren ergens nader gespecificeerd om welk type vloer(afwerking) het gaat, in verband met de keuze van methode en middelen voor het (periodiek) vloeronderhoud?	Ja, dit is aangegeven in de Bijlage_F_Invultabellen prijs_Perceel X_herzien.xlsx (X staat voor het perceelnummer) in het tabblad "Ruimten werkdag".
45	Aanbestedingsdocument	36	In de eisen bij het uurtarief is bepaald dat de inzet van jeugdige medewerkers maximaal 5% van het totaal aantal hoogfrequente uren mag bedragen. Kan Opdrachtgever aangeven wat het huidige percentage jeugdige medewerkers is binnen het over te nemen personeel?	Aanbestedende Dienst beschikt niet over inzicht in het huidige percentage jeugdige medewerkers binnen het over te nemen personeel.
46	Aanbestedingsdocument	40	Een aantal periodieke werkzaamheden (o.a. frequentie 1J) dient in de zomervakantie te worden uitgevoerd. Betreft dit uitsluitend de zomervakantie, of bestaat de mogelijkheid om (een deel van) deze werkzaamheden ook in andere schoolvakanties uit te voeren?	Dit kan in overleg ook in andere vakanties worden uitgevoerd.
47	Aanbestedingsdocument	40	Hebben de in de vakantie uit te voeren periodieke werkzaamheden met name betrekking op de praktijklokalen, of gelden zij voor alle ruimtesoorten? Een toelichting helpt Inschrijver bij planning en calculatie.	Dit is aan inschrijver. De opdrachtnemer dient zelf te bepalen welke periodieke werkzaamheden in de vakantieperiode worden uitgevoerd en dit passend in de planning en calculatie op te nemen.

48	Aanbestedingsdocument	41	Voor het afsluiten en inschakelen van het alarm is sleutel-/tagbeheer nodig. In de stukken lezen wij dat sleutels/tags de locatie niet mogen verlaten. Kan Opdrachtgever toelichten hoe het sleutel-/tagbeheer per locatie is georganiseerd (uitgifte, bewaring en aantallen)?	Voor het afsluiten van het gebouw mag de benodigde sleutel het gebouw verlaten. Voor het overige sleutel- en tagbeheer geldt dat dit de verantwoordelijkheid van inschrijver is. De opdrachtnemer dient zelf zorg te dragen voor een passende inrichting van het sleutel-/tagbeheer per locatie, passend binnen de gestelde randvoorwaarden.
49	Aanbestedingsdocument	41	Op diverse locaties wordt al afvalscheiding toegepast en dit wordt verder uitgerold. Kan Opdrachtgever aangeven welke/hoeveel locaties op dit moment al afval scheiden en om welke afvalstromen het gaat, zodat Inschrijver de benodigde inrichting van de schoonmaakkarren kan bepalen?	Binnen alle scholen is sprake van uniforme afvalstromen, te weten: PD (plastic en drankverpakkingen), Swirl, papier en restafval. Voor de afvoer van deze afvalstromen wordt op alle locaties samengewerkt met afvalverwerker GP Groot, die zorgdraagt voor het ophalen van de verschillende fracties. Een aantal scholen heeft reeds volledig afvalscheiding geïmplementeerd. Dit betreft: Het Schoter, Tender College, Oost ter Hout, Daaf Geluk en Hartenlust. Daarnaast zullen TCV/MCIJ en Haarlemmermeer Lyceum Dalton Zuidrand per 1 januari 2027 overgaan op volledige afvalscheiding. De verantwoordelijkheid voor de afvoer van papier verschilt per locatie en ligt afhankelijk van de schoolorganisatie bij de schoonmaakdienst of bij een facilitair medewerker. De overige afvalstromen worden in principe door de schoonmaakdienst verwerkt. De ambitie is dat in de komende jaren alle Dunamare-scholen zullen overgaan op volledige afvalscheiding.

50	Aanbestedingsdocument	41	Opdrachtgever stuurt erop aan dat medewerkers met de fiets komen of locaties krijgen die goed bereikbaar zijn. Zijn alle locaties goed bereikbaar met het openbaar vervoer? Een overzicht per locatie helpt bij de personele inzet en de reiskostenraming.	Voor zover bij de aanbestedende dienst bekend, zijn alle locaties goed bereikbaar met het openbaar vervoer. Hierdoor wordt verwacht dat medewerkers de locaties adequaat kunnen bereiken. Een specifiek overzicht per locatie is momenteel niet beschikbaar.
51	Aanbestedingsdocument	42	Papier en overig afval dient te worden afgevoerd naar de opslagplaatsen op het buitenterrein (bijv. een perscontainer). Deponeren de schoonmaakmedewerkers het afval daadwerkelijk zelf in de perscontainer, of gebeurt dit door de conciërges? Dit is van invloed op de benodigde tijd/inzet.	Dit verschilt per schoollocatie en zal bij de start van het contract met de betreffende locatie nader worden afgestemd.
52	Aanbestedingsdocument	44	Het is Opdrachtnemer niet toegestaan zonder schriftelijke toestemming (delen van) het schoonmaakonderhoud door een derde te laten uitvoeren. Geldt dit ook voor specialistische werkzaamheden zoals periodiek vloeronderhoud, die in de markt gebruikelijk aan gespecialiseerde partijen worden uitbesteed?	Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming (delen van) het schoonmaakonderhoud door een derde te laten uitvoeren. Dit geldt in beginsel ook voor specialistische werkzaamheden, zoals periodiek vloeronderhoud. Indien de Opdrachtnemer voornemens is dergelijke specialistische werkzaamheden uit te besteden, dient dit te worden aangegeven in de UEA. Voor eventuele inzet van derden gedurende de looptijd van de overeenkomst geldt dat dit uitsluitend mogelijk is na voorafgaand overleg en met schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever.

53	Aanbestedingsdocument	44	De werkdruk wordt mede bepaald door de staat waarin ruimten worden achtergelaten. Hoe borgt Opdrachtgever dat (les)lokalen veegschoon/opgeruimd zijn vóór de schoonmaak, en in hoeverre wordt er in de lokalen gegeten en gedronken? Deze informatie is nodig voor een reële inschatting van de werkdruk.	Aangezien het hier schoollocaties betreft, kan de Opdrachtgever niet borgen dat (les)lokalen voorafgaand aan de schoonmaak veegschoon of volledig opgeruimd zijn. In de praktijk worden lokalen niet standaard veegschoon opgeleverd. Daarnaast kan het voorkomen dat in lokalen wordt gegeten en gedronken. Opdrachtnemer dient hier in de werkorganisatie en inschatting van de werkdruk rekening mee te houden.
54	Aanbestedingsdocument	47	Opdrachtnemer dient een klachtenprocedure aan te leveren. Kan Opdrachtgever het begrip 'klacht' nader omschrijven en het onderscheid tussen een 'klacht' en een 'melding' verduidelijken, mede in relatie tot eventuele consequenties?	Onder een klacht verstaat de Opdrachtgever een formele uiting van ontevredenheid over de kwaliteit van de dienstverlening, het niet nakomen van afspraken en/of structurele tekortkomingen in de uitvoering van het schoonmaakonderhoud. Klachten kunnen, afhankelijk van aard en ernst, leiden tot nadere opvolging, zoals herstelmaatregelen, gesprekken en – indien van toepassing – contractuele consequenties. Een melding betreft daarentegen een operationele of incidentele signalering, zoals een vervuiling, calamiteit of aandachtspunt in de dagelijkse uitvoering. Meldingen zijn gericht op herstel of actie op korte termijn en hebben in beginsel geen directe contractuele consequenties. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat beide typen signalen adequaat worden geregistreerd, opgevolgd en teruggekoppeld. In de klachtenprocedure dient Opdrachtnemer duidelijk onderscheid te maken tussen klachten en meldingen, inclusief de wijze van afhandeling en escalatie

55	Aanbestedingsdocument	48	Beheersen alle over te nemen schoonmaakmedewerkers de Nederlandse taal voldoende voor uitvoering en communicatie op locatie? Zo nee, kan Opdrachtgever indicatief aangeven om welk aandeel het gaat?	Bij de Opdrachtgever is niet volledig inzichtelijk welk aandeel van de over te nemen schoonmaakmedewerkers de Nederlandse taal in voldoende mate beheerst voor uitvoering en communicatie op locatie. Wel is bekend dat niet alle medewerkers de Nederlandse taal (volledig) machtig zijn.
56	Aanbestedingsdocument	49	Opdrachtnemer dient op verzoek een overzicht met o.a. NAW-gegevens, geboortedatum en gewerkte uren per medewerker te kunnen verstrekken. Kan Opdrachtgever bevestigen dat dit verzoek en de verwerking AVG-conform zijn en aangeven op welke grondslag, met welk doel en met welke bewaartermijn deze gegevens worden opgevraagd?	De Opdrachtgever bevestigt dat een dergelijk verzoek en de verwerking van persoonsgegevens AVG-conform dienen te zijn. Gegevens worden uitsluitend opgevraagd en verwerkt indien en voor zover hiervoor een rechtmatige grondslag bestaat.
57	Aanbestedingsdocument	53	Opdrachtgever streeft ernaar de locaties op niveau over te dragen, maar sluit achterstallig onderhoud niet uit. Graag verduidelijking: (a) hoe borgt Opdrachtgever dat de latende partij(en) achterstallig onderhoud wegwerken; (b) vinden er 0-metingen plaats bij overdracht; (c) hoe lang vóór de start wordt eventueel achterstallig onderhoud kenbaar gemaakt en welke hersteltermijn krijgt Opdrachtnemer; (d) voor wiens rekening komen de herstelkosten?	De Opdrachtgever bevestigt dat een dergelijk verzoek en de verwerking van persoonsgegevens AVG-conform dienen te zijn. Gegevens worden uitsluitend opgevraagd en verwerkt indien en voor zover hiervoor een rechtmatige grondslag bestaat. De gevraagde gegevens dienen op verzoek van de Opdrachtgever ter inzage beschikbaar te zijn voor controle- en auditdoeleinden. Het is daarbij niet de bedoeling dat de Opdrachtgever deze gegevens structureel in bezit krijgt of verwerkt. Het doel van de inzage is beperkt tot: verificatie van de inzet van personeel; controle op naleving van wet- en regelgeving en contractuele verplichtingen; uitvoering van audits en (indien van toepassing) accountantscontroles. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor een rechtmatige verwerking en dient ervoor te zorgen dat persoonsgegevens adequaat worden beschermd en dat medewerkers hierover zijn geïnformeerd, conform de AVG.

58	Aanbestedingsdocument	56	Wie stelt het vaststellingsrapport op: Opdrachtgever zelf of een door Opdrachtgever aangestelde onafhankelijke derde? Graag een toelichting, mede gezien het feit dat het vaststellingsrapport bindend is voor Opdrachtnemer.	Het vaststellingsrapport kan zowel door de Opdrachtgever zelf als door een door de Opdrachtgever aangestelde onafhankelijke derde worden opgesteld. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, afhankelijk van de aard en complexiteit van de beoordeling, een onafhankelijke partij in te schakelen. Ongeacht wie het rapport opstelt, geldt dat dit op een zorgvuldige en transparante wijze gebeurt. Het rapport wordt vervolgens als bindend beschouwd voor de Opdrachtnemer, conform de contractuele afspraken.
59	Bijlage B	81	In werkprogramma PM staat bij Vloeren (Aanvullend) de handeling 'Nat reinigen of sprayen en uitwrijven'. Klopt het dat ook bij dit werkprogramma sprayen/uitwrijven van toepassing is, en zo ja met welke frequentie? Graag bevestiging i.v.m. calculatie en methodekeuze.	Ja, ook binnen dit werkprogramma is het sprayen/uitwrijven van toepassing. De richtfrequentie hiervoor is wekelijks. Hierbij geldt echter dat de daadwerkelijke frequentie afhankelijk is van de staat en schoonmaakkwaliteit van de vloer. Het is aan de Opdrachtnemer om in te schatten of wekelijkse uitvoering strikt noodzakelijk is, mits de gestelde schoonmaakkwaliteit te allen tijde wordt gerealiseerd.

60	Aanbestedingsdoc.	6	U stelt dat ervaring in het verleden heeft uitgewezen dat een lokale betrokkenheid en kennis van de omgeving van positieve invloed is op de samenwerking. Kunt u een lokale betrokkenheid nader toelichten?	De aanbestedende dienst bedoelt met lokale betrokkenheid niet een vereiste ten aanzien van vestigingsplaats of regionale aanwezigheid. Hiermee wordt bedoeld op factoren die de samenwerking en uitvoering bevorderen, zoals kennis van de specifieke omgeving en gebruikers, korte communicatielijnen, flexibiliteit in de inzet van personeel en het vermogen om snel te kunnen inspelen op situaties op locatie
61	Aanbestedingsdoc.	14	Mogelijke ondersteunende documenten c.q. bewijsstukken die een relatie hebben met de gestelde vragen kunnen worden bijgevoegd als Bijlage van de Inschrijving. Aan wat voor ondersteunende documenten c.q. bewijsstukken moeten we hier denken?	Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan ondersteunende documenten zoals een voorbeeld van een werkprogramma, kwaliteitsplannen, werkprocessen, planningen, rapportages of andere stukken die de gegeven antwoorden nader onderbouwen.
62	Aanbestedingsdoc.	14	Uit hoeveel pagina's mag de Bijlage van de Inschrijving bestaan?	De aanbestedende dienst stelt geen maximum aan het aantal pagina's van de bijlage. De bijlagen worden niet inhoudelijk beoordeeld en dienen uitsluitend ter ondersteuning van de gegeven antwoorden.

63	Aanbestedingsdoc.	28	U vraagt hoe Inschrijver omgaat met het aantreffen van zichtbare vervuiling buiten de frequentie van het werkprogramma. Zichtbare vervuiling kan veel omvatten. Kunt u dit toelichten? Wat voor werkzaamheden vallen in een dergelijk geval volgens u bijvoorbeeld duidelijk onder meerwerk?	De aanbestedende dienst verduidelijkt dat "onder zichtbare vervuiling buiten de frequentie van het werkprogramma" wordt verstaan: incidentele, niet-planbare vervuiling die direct waarneembaar is tijdens de uitvoering van de reguliere werkzaamheden, zoals gemorst afval, vlekken op vloeren of zichtbare vervuiling op contactpunten. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat dergelijke vervuiling, voor zover dit binnen redelijkheid en zonder onevenredige extra inspanning kan worden verholpen, wordt meegenomen in de reguliere werkzaamheden. Er is sprake van meerwerk indien de aard, omvang of oorzaak van de vervuiling zodanig is dat deze niet binnen de reguliere werkzaamheden en frequenties kan worden opgelost, zoals bij uitzonderlijke vervuiling, calamiteiten, vandalisme en bouw- of verbouwingsactiviteiten.
64	Aanbestedingsdoc.	28	Dienen/kunnen we in de communicatie met u gebruikmaken van bestaande systemen (bijv. FMIS)?	Nee, de aanbestedende dienst maakt geen gebruik van bestaande systemen zoals een FMIS.
65	Aanbestedingsdoc.	28	U vraagt hoe Inschrijver u zo optimaal informeert over de dagelijkse voortgang. Wat verstaat u concreet onder dagelijkse voortgang?	De aanbestedende dienst verstaat onder dagelijkse voortgang de uitvoering van de overeengekomen schoonmaakwerkzaamheden in relatie tot planning, kwaliteit en eventuele bijzonderheden die zich tijdens de uitvoering voordoen. Hierbij kan worden gedacht aan afwijkingen van het werkprogramma, bijzonderheden op locatie, meldingen of aandachtspunten die relevant zijn voor de dienstverlening.

66	Aanbestedingsdoc.	42	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de voorraad van de sanitaire voorzieningen, terwijl Opdrachtgever de voorzieningen bestelt. Hoe zit dit proces in elkaar? Bij wie/in welk systeem, hoe vaak en hoe ver van te voren dienen we aan te geven dat iets besteld moet worden? Wordt de bestelling op de locatie afgeleverd?	De aanbestedende dienst maakt momenteel geen gebruik van een specifiek systeem voor het beheer en de bestelling van sanitaire voorzieningen. De werkwijze zal in afstemming met de opdrachtnemer per locatie nader worden ingericht. Bestellingen worden op de betreffende locatie geleverd en, voor zover nu te overzien, gericht aan de contactpersoon van de locatie.
67	Aanbestedingsdoc.	49	U behoudt zich het recht voor schoonmaakpersoneel zonder opgave van reden te weigeren, dan wel vervanging te eisen. In deze formulering zit geen enkele begrenzing. Kunt u verduidelijken welke gronden van weigering of vervanging u hanteert?	De aanbestedende dienst verduidelijkt dat deze bepaling niet bedoeld is als een onbeperkt recht. Van deze bevoegdheid zal uitsluitend gebruik worden gemaakt indien daarvoor een redelijke grond bestaat, bijvoorbeeld in geval van disfunctioneren, ongewenst gedrag, veiligheidsredenen, integriteitskwesties of indien de samenwerking anderszins ernstig wordt geschaad. De aanbestedende dienst zal een dergelijk verzoek gemotiveerd doen.
68	Aanbestedingsdoc.	50	Voor het operationeel overleg op locatieniveau staat onder frequentie 'naar inzicht'. Kunt u dit nader toelichten? Bijvoorbeeld wiens inzicht? En wordt er wel uitgegaan van een minimaal aantal overleggen?	De aanbestedende dienst verwacht dat de frequentie van het operationeel overleg afhankelijk is van de noodzaak en de situatie op de betreffende locatie. Dit kan in voorkomende gevallen dagelijks zijn. Uitgangspunt is echter dat er minimaal 12 keer per jaar overleg plaatsvindt.
69	Aanbestedingsdoc.	56	Hoe vaak vinden metingen plaats?	Zie antwoord op vraag 23.
70	Aanbestedingsdoc.	116	In paragraaf 2.8 geeft u aan dat de componenten van de specificatie van de uurtarieven niet nul of negatief mogen zijn, op straffe van uitsluiting. Hoe moeten inschrijvers hiermee omgaan in de invul tabellen in de tabbladen tariefopbouw, indien de kostenposten niet van toepassing zijn, zoals bijvoorbeeld in de cellen basis toeslagen, overige directe kosten en overige overhead?	De aanbestedende dienst verduidelijkt dat het invullen van de tariefopbouw de verantwoordelijkheid van inschrijver is. Inschrijver dient de verschillende kostencomponenten reëel en navolgbaar te verwerken. Het invullen van nul- of negatieve waarden is niet toegestaan, conform paragraaf 2.8. Het leeg laten van cellen in de invultabel is toegestaan, maar kan door de aanbestedende dienst aanleiding geven tot nadere vragen in het kader van de beoordeling. Eventuele onduidelijkheden of niet-realistische invullingen kunnen tot uitsluiting leiden.

71	Aanbestedingsdoc.	5.4	U stelt dat Opdrachtnemer binnen maximaal één uur aanwezig moet zijn bij een calamiteit. Hieronder verstaat u ook kleine incidenten. In het jargon zijn dat kleine verstoringen die niet met spoed opgevolgd hoeven te worden. Is onze conclusie juist dat de eis 'binnen één uur' alleen van toepassing is op grote calamiteiten die het primaire proces van Dunamare in gevaar brengen en dat overige meldingen de eerstvolgende werkdag dienen te worden opgevolgd?	De aanbestedende dienst verduidelijkt dat de eis om binnen één uur aanwezig te zijn betrekking heeft op calamiteiten waarbij directe inzet noodzakelijk is. Dit betreft in ieder geval situaties die het primaire proces verstoren of dreigen te verstoren, maar kan ook andere situaties omvatten waarbij spoedig handelen gewenst is. Niet iedere melding of kleine verstoring hoeft binnen één uur te worden opgevolgd. Voor minder urgente meldingen geldt dat deze in overleg en afhankelijk van de aard en urgentie binnen een redelijke termijn, bijvoorbeeld de eerstvolgende werkdag, kunnen worden opgepakt.
72	Aanbestedingsdoc.	2.9	Is onze conclusie juist dat de beoordeling van alle percelen door één beoordelingsteam plaatsvindt?	Ja, dat is juist. De beoordeling vindt per perceel plaats door één multidisciplinair beoordelingsteam. Dit team is verantwoordelijk voor de beoordeling van alle negen percelen.
73	Aanbestedingsdoc.	5.5.13	A) Aan de hand van welke objectief meetbare criteria wordt een vaststellingsrapport opgesteld? B) Mag Opdrachtnemer aanwezig zijn bij deze meting en zijn visie geven op de bevindingen die worden gedaan?	A) De aanbestedende dienst verduidelijkt dat een vaststellingsrapport een rapportage betreft van bevindingen die tijdens een inspectieronde zijn waargenomen en gesignaleerd door de locatieverantwoordelijke. Op voorhand worden hiervoor geen criteria vastgesteld; het betreft een feitelijke weergave van de situatie op dat moment. B) De aanbestedende dienst kan vooraf niet garanderen dat opdrachtnemer bij iedere meting of inspectie wordt uitgenodigd. In het kader van een goede samenwerking wordt aanwezigheid van opdrachtnemer echter wel wenselijk geacht. Indien opdrachtnemer aanwezig is, wordt hij in de gelegenheid gesteld om na afloop van de inspectieronde en een eerste evaluatie zijn visie te geven op de bevindingen.

74	Aanbestedingsdoc.	5.5.10/5.5.16	Deze twee paragrafen lijken elkaar tegen te spreken. Kunt u bevestigen dat na gunning een nulmeting plaatsvindt en dat de latende partij(en) verantwoordelijk zijn voor herstel van achterstallig werk?	Zie antwoord op vraag 3.
75	Aanbestedingsdoc.		Wij hebben in de invultabellen bijlage F van alle percelen geen gegevens over te nemen personeel aangetroffen. Kunt u deze beschikbaar stellen?	Zie antwoord op vraag 2.
76	Plattegronden		Zijn er ook plattegronden van de scholen, kom niks tegen in de bestanden	Deze zijn als bijlage toegevoegd aan de Nota van Inlichtingen en opgenomen in het bestand "Plattegronden.zip".
77	Informatietabellen vs. invultabellen		Bij Perceel 1 spreken de informatietabellen over 200 werkdagen per jaar, terwijl de invultabel (tabblad Omreken) spreekt over 260 werkdagen per jaar. Welk aantal werkdagen is hier correct? En: kunt u zorgen dat bij elk perceel de informatietabel gegarandeerd overeenkomt met de invultabel?	Beide zijn correct. Het tabblad "Omreken" is een tabblad dat wordt gebruikt voor de formules. De hoogst voorkomende frequentie kan 260 dagen per jaar zijn. Daarmee wordt niet direct aangegeven dat een locatie 260 dagen per jaar schoongemaakt moet worden. Nee, de aanbestedende dienst kan dit niet garanderen. De aanbestedende dienst kan wel garanderen dat de schoonmaakfrequenties die zijn weergegeven in het tabblad "Bijlage F.X.3 Invultabel ruimten werkdag" en "Bijlage F.X.4 Invultabel objecten" conform de gestelde uitvraag zijn.
78	Informatietabellen (alle)		De informatietabellen zijn niet volledig en niet consequent ingevuld. Als bijvoorbeeld bij één locatie is ingevuld dat de whiteboards en tafels ook moeten worden schoongemaakt en bij een andere locatie niet, dan rijst de vraag of die andere locatie wellicht ook whiteboards en tafels heeft die moeten worden schoongemaakt. Kunt u nieuwe informatietabellen aanleveren die volledig en consequent zijn ingevuld?	Nee, er zullen geen nieuwe informatietabellen worden aangeleverd; de informatietabellen zijn uitsluitend ter informatie bedoeld. Het schoonmaakbestek, met bijbehorende schoonmaakwerkprogramma's, vormt het uitgangspunt voor de uit te voeren schoonmaakwerkzaamheden en de gestelde schoonmaakkwaliteit.

79	Aanbestedingsdocument	pp. 23-25	Subcriteria Kwaliteitsgarantie, Proceskwaliteit, Belevingskwaliteit: alleen bij een percentage van 100% behaalt de inschrijver gegarandeerd het maximum van 100 punten. Dit zal er al snel toe leiden dat alle inschrijvers 100% invullen en dat deze subcriteria daardoor geen betekenis meer hebben bij de vergelijkende beoordeling. Wat is dan de reden dat u deze subcriteria heeft opgenomen?	Het is juist dat inschrijvers 100% kunnen aanbieden. De aanbestedende dienst wijst er echter op dat deze percentages contractueel worden vastgelegd en worden gebruikt bij de beoordeling van de uitvoering, waaronder eventuele verlenging van de overeenkomst en het eventueel opleggen van boetes. Het is aan de inschrijver om te bepalen wat hij aanbiedt. Daarmee behouden de subcriteria hun onderscheidend vermogen en relevantie.
Bijlage	- Bijlage_E_Overnamebestand Dunamare 1.xlsx, Bijlage_E_Overnamebestand Dunamare 2.xlsx en Bijlage_E_Overnamebestand Dunamare 3.xlsx. - Plattegronden.zip - Bijlage_A_Def Inkoopvoorwaarden Dunamare Onderwijs v1.1.pdf			