

Nota van inlichtingen 2 - Schoonmaakdienstverlening en aanverwante leveringen en diensten

19 oktober 2026

Bijgaand treft u de Nota van inlichtingen 2 inzake de aanbesteding 'Schoonmaakdienstverlening en aanverwante leveringen en diensten' van de Unie van Waterschappen. Een RI&E is niet beschikbaar en wordt derhalve niet als onderdeel van de Aanbestedingsstukken verstrekt.

Met vriendelijke groet,
Pro 10 B.V.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
1.	PVE 3.6.2	Welk product is tot nu toe gebruikt voor het conserveren van de gevel?	De volgende producten van MOELLER CHEMIE zijn gebruikt: - R155 (zuurvrije grondreiniger) - S234 (impregneer edelzeep) - P324 (reinigingsmiddel)
2.	Prijzenblad na NVI 1	In het prijzenblad na NVI 1 ontbreken een groot aantal regels t.o.v. het eerste prijzenblad. Regels 6 t/m 26 van het tabblad 2a. zijn verborgen of verdwenen. De bijbehorende m2 zijn ook verdwenen uit de totaaltelling. Kunt u een nieuw prijzenblad aanleveren waarbij deze regels weer zichtbaar/toegevoegd zijn?	Dit is een omissie. Opdrachtgever heeft een gecorrigeerd prijzenblad toegevoegd waarin de ontbrekende regels en bijbehorende m² weer zijn opgenomen. Inschrijvers dienen uitsluitend gebruik te maken van het gecorrigeerde prijzenblad.
3.	N.a.v. het antwoord op Nvl 1, vraag 18 en 39.	: De overeenkomst is resultaatgericht en de opdrachtnemer dient de inzet af te stemmen op het feitelijke gebouwgebruik. De verstrekte bezettingsgegevens vormen daarbij het uitgangspunt voor de calculatie. Kan opdrachtgever bevestigen dat partijen in overleg treden over een aanpassing van de contractuele vergoeding indien het gebouwgebruik gedurende de looptijd structureel en aantoonbaar substantieel toeneemt ten opzichte van de verstrekte uitgangspunten? Zo ja, welke criteria worden hiervoor gehanteerd?	Indien gedurende de looptijd sprake blijkt te zijn van een structurele en aantoonbare wijziging van het gebouwgebruik die wezenlijk afwijkt van de in de Aanbestedingsstukken beschreven uitgangspunten, zullen partijen hierover in overleg treden. Een dergelijk overleg leidt niet automatisch tot een aanpassing van de contractuele vergoeding. Per situatie zal worden beoordeeld of sprake is van een wijziging van de omvang van de Opdracht die redelijkerwijs niet geacht kan worden binnen de overeengekomen resultaatverplichting en ondernemersrisico's van Opdrachtnemer te vallen. Indien hiervan sprake is, kunnen partijen in overleg treden over een passende aanpassing van dienstverlening, omvang of vergoeding, met inachtneming van de Overeenkomst en de toepasselijke aanbestedingsrechtelijke kaders.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
4.	N.a.v. het antwoord op Nvl 1, vraag 32	Kan opdrachtgever bevestigen dat bij de beoordeling van de schoonmaakkwaliteit rekening wordt gehouden met de overeengekomen oplevermomenten en dat vervuiling die ontstaat tussen twee reguliere schoonmaakrondes niet automatisch als tekortkoming van opdrachtnemer wordt aangemerkt?	Ja, Opdrachtgever bevestigt dit. De kwaliteitscontrole richt zich op de vraag of de ruimten en objecten voldoen aan de overeengekomen kwaliteitsniveaus, bezien in relatie tot het overeengekomen schoonmaakregime en het resultaatgerichte karakter van de Overeenkomst. Vervuiling die ontstaat ná een reguliere schoonmaakronde en vóór het eerstvolgende overeengekomen oplevermoment wordt niet zonder meer aangemerkt als een tekortkoming van Opdrachtnemer. Daarbij wordt mede rekening gehouden met de aard en intensiteit van het gebruik van de betreffende ruimte, de overeengekomen opleverfrequentie en de resultaatverplichtingen uit het Programma van Eisen. Indien echter sprake is van gebruikte werkplekken, vergadertafels, handcontactpunten of overige gebruiksgevoelige elementen waarvoor in het Programma van Eisen een specifieke resultaatverplichting geldt, dienen deze binnen het overeengekomen kwaliteitsniveau schoon en representatief te zijn.
5.	Het PvE – par. 1.4	Kan opdrachtgever bevestigen dat extra inzet als gevolg van evenementen, afwijkend gebruik of incidentele activiteiten die buiten de reguliere dienstverlening vallen, afzonderlijk kan worden geoffreerd en na akkoord gefactureerd?	Ja, werkzaamheden die niet behoren tot de contractueel overeengekomen reguliere, periodieke of overige werkzaamheden worden beschouwd als extra werkzaamheden in de zin van paragraaf 1.4 van het Programma van Eisen. Hieronder kunnen, afhankelijk van de aard en omvang van de situatie, werkzaamheden vallen die voortvloeien uit evenementen, interne verhuizingen, calamiteiten, bijzondere vervuiling of andere incidentele activiteiten. Voor dergelijke extra werkzaamheden geldt de in paragraaf 1.4 van het Programma van Eisen beschreven procedure. Opdrachtnemer dient vooraf een gespecificeerde offerte aan te leveren, waarna Opdrachtgever na beoordeling opdracht kan verstrekken. Na schriftelijke opdrachtverstrekking en uitvoering kunnen deze werkzaamheden afzonderlijk worden gefactureerd overeenkomstig de overeengekomen procedure. Reguliere vervuiling, normale fluctuaties in bezetting en gebruik van het gebouw, alsmede werkzaamheden die op grond van de Overeenkomst en het resultaatgerichte karakter van de Opdracht tot de reguliere dienstverlening behoren, geven geen aanleiding tot aanvullende verrekening.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
6.	N.a.v. het antwoord op Nvl1, vraag 64 en 68	: Inschrijvers dienen de volledige vervanging van de bestaande dispensers in hun aanbieding op te nemen, terwijl de definitieve dispenserlijn pas na gunning in overleg wordt vastgesteld. Kan opdrachtgever bevestigen dat de definitieve keuze van de dispenserlijn na gunning plaatsvindt binnen de technische en financiële uitgangspunten van de aangeboden oplossing? Indien opdrachtgever een andere dispenserlijn wenst die weliswaar aan het PvE voldoet, maar aantoonbaar hogere aanschaf-, montage- of exploitatiekosten met zich meebrengt, worden deze meerkosten dan afzonderlijk verrekend?	Ja, Opdrachtgever bevestigt dit. Indien Opdrachtgever na gunning kiest voor een dispenserlijn of dispenserconcept dat niet voortvloeit uit de Inschrijving van Opdrachtnemer en dat aantoonbaar leidt tot aanvullende aanschaf-, montage-, beheer- of exploitatiekosten, wordt dit beschouwd als een wijzigingsverzoek. Eventuele aantoonbare meerkosten worden uitsluitend na voorafgaand overleg en schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever verrekend conform de bepalingen van de Overeenkomst inzake meer- en minderwerk.
7.	N.a.v. het antwoord op Nvl1, vraag 19	Kan opdrachtgever bevestigen dat bij de nulmeting vastgestelde achterstanden in schoonmaakonderhoud expliciet en afzonderlijk worden vastgelegd, inclusief de verantwoordelijkheid voor het herstel? En dat deze bestaande achterstanden niet worden meegenomen als tekortkoming van de nieuwe opdrachtnemer bij de eerste kwaliteitsmetingen, zolang de overeengekomen hersteltermijn nog niet is verstreken?	Ja. Eventuele achterstanden in schoonmaakonderhoud die tijdens de nulmeting worden geconstateerd, worden door partijen inzichtelijk gemaakt en vastgelegd. Daarbij wordt tevens vastgesteld op welke wijze deze achterstanden worden hersteld of verrekend overeenkomstig paragraaf 8.1 van het Programma van Eisen. Indien bij aanvang van de dienstverlening nog sprake is van vastgestelde en erkende achterstanden waarvoor een herstelafpraak is gemaakt, worden deze achterstanden niet zonder meer aangemerkt als een tekortkoming van de nieuwe Opdrachtnemer. Bij kwaliteitsmetingen wordt rekening gehouden met de resultaten van de nulmeting en de tussen partijen overeengekomen herstelafspraken. Van Opdrachtnemer wordt wel verwacht dat hij de overeengekomen herstelwerkzaamheden binnen de afgesproken termijn uitvoert en vanaf de ingangsdatum van de uitvoeringsfase van de Overeenkomst voldoet aan de overeengekomen kwaliteits- en prestatieniveaus voor de reguliere dienstverlening.
8.	PvE – par. 1.6.4.	Opdrachtgever stelt duurzaamheid centraal en schrijft onder andere een minimale verdunningsverhouding van 1:100 voor. Staat opdrachtgever ook open voor innovatieve reinigingsmethoden, zoals probiotische of enzymatische reiniging, waarbij aantoonbaar minder chemie, water of verpakkingsmateriaal wordt gebruikt, maar waarbij niet in alle gevallen aan de voorgeschreven verdunningsverhouding wordt voldaan? Kan een aantoonbaar gelijkwaardige of duurzamere oplossing worden toegestaan, mits de reinigingskwaliteit en veiligheid zijn gewaarborgd?	Ja, Opdrachtgever staat hiervoor open, mits deze methodes aantoonbaar bijdragen aan het verminderen van milieu-impact en ten minste gelijkwaardig zijn aan de in het Programma van Eisen beoogde duurzaamheidsdoelstellingen. Opdrachtnemer dient in dat geval op verzoek aannemelijk te maken dat: - de reinigingskwaliteit ten minste gelijkwaardig is; - wordt voldaan aan de relevante wet- en regelgeving; - de veiligheid van gebruikers en medewerkers is geborgd; en - de oplossing leidt tot een aantoonbaar gelijkwaardig of beter duurzaamheidsresultaat.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			De beoordeling richt zich primair op het behalen van de beoogde resultaten en duurzaamheidsdoelstellingen en niet uitsluitend op de toegepaste techniek of verdunningsverhouding.
9.	N.a.v. het antwoord op Nvl1, vraag 42	Naar aanleiding van uw antwoord op vraag 42 begrijpen wij dat de aanbestedende dienst geen vergoeding verstrekt voor niet-terugverdiende investeringen bij tussentijdse opzegging. Tegelijkertijd wordt van opdrachtnemer verlangd dat bij aanvang van de overeenkomst alle bestaande sanitaire dispensers worden vervangen. Kan opdrachtgever bevestigen dat opdrachtnemer bij tussentijdse beëindiging gerechtigd is de door hem ter beschikking gestelde dispensers en overige eigen bedrijfsmiddelen terug te nemen, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen? En kan worden verduidelijkt hoe wordt omgegaan met eventuele herstellkosten bij verwijdering?	Ja. Voor zover dispensers en overige bedrijfsmiddelen eigendom zijn van Opdrachtnemer, blijven deze eigendom van Opdrachtnemer. Bij beëindiging van de Overeenkomst is Opdrachtnemer in beginsel gerechtigd deze middelen terug te nemen, tenzij Partijen hierover schriftelijk andere afspraken maken. Daarbij dient Opdrachtnemer te allen tijde zorg te dragen voor een zorgvuldige overdracht en dient de continuïteit van de dienstverlening niet in gevaar te komen. Eventuele werkzaamheden die noodzakelijk zijn voor het verwijderen van dispensers, waaronder het herstellen van boorgaten, bevestigingspunten, kit- of lijmresten, komen voor rekening van Opdrachtnemer, tenzij Partijen hierover schriftelijk anders overeenkomen. De ruimten dienen na verwijdering in een nette en representatieve staat te worden achtergelaten.
10.	het antwoord op Nvl1, vraag 58	Naar aanleiding van uw antwoord constateren wij dat de maximaal toelaatbare vloerbelasting niet bekend is, terwijl inschrijvers wel een passende en veilige uitvoeringsmethode moeten calculeren. Kan opdrachtgever bevestigen dat wanneer na gunning blijkt dat een op basis van de verstrekte informatie redelijkerwijs gekozen uitvoeringsmethode niet veilig toepasbaar is vanwege gebouw- of terreinspecifieke beperkingen, partijen vooraf afspraken maken over de noodzakelijke alternatieve uitvoering en de daarmee samenhangende meerkosten, voordat deze werkzaamheden worden uitgevoerd?	Ja, indien na gunning blijkt dat een op basis van de beschikbare informatie redelijkerwijs gekozen uitvoeringsmethode niet veilig of uitvoerbaar is als gevolg van locatiespecifieke omstandigheden die vooraf niet bekend waren of redelijkerwijs niet konden worden vastgesteld, zullen partijen hierover vooraf in overleg treden. Indien een alternatieve uitvoeringsmethode noodzakelijk blijkt, worden de eventuele consequenties voor planning, uitvoering en aantoonbare meerkosten vooraf besproken en afgestemd voordat de werkzaamheden worden uitgevoerd. Voor het overige blijft Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de keuze van een passende en veilige uitvoeringsmethode.
11.	het antwoord op Nvl1 vraag 63	Opdrachtgever bevestigt dat de in het prijzenblad opgenomen verbruiksgegevens representatief zijn. Kan opdrachtgever bevestigen dat deze gegevens het contractuele uitgangspunt vormen voor de prijsstelling en dat bij een structurele, aantoonbare toename van het verbruik, bijvoorbeeld door een wezenlijk hogere gebouwbezetting of gewijzigde gebruiksfunctie, partijen in overleg treden over aanpassing van de vergoeding?	De verbruiksgegevens zoals opgenomen in het prijzenblad vormen het uitgangspunt voor de Inschrijving en worden door Opdrachtgever als representatief beschouwd. Een structurele afwijking van het verbruik geeft niet automatisch recht op aanpassing van de contractuele vergoeding. Indien zich gedurende de looptijd omstandigheden voordoen die leiden tot een wezenlijke wijziging van de omvang of aard van de opdracht, treden partijen hierover in overleg binnen de kaders van de Overeenkomst.
12.	PvE – 1.1.1	Hoeveel van de gebouwgebruikers heeft een vaste werkplek? En op welke verdiepingen zitten die? Heeft de opdrachtgever een policy als de clean desk policy?	De gebouwgebruikers beschikken niet over vaste werkplekken, al maken zij in de praktijk vaak gebruik van dezelfde werkplek. De afdelingen hebben een vaste locatie op de eerste tot en met de vierde verdieping. Opdrachtgever hanteert een clean-deskbeleid.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
13.	Welke wijze inschrijvers bijdragen aan het inzetten van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.	Kan opdrachtgever aangeven of binnen de huidige schoonmaakdienstverlening reeds medewerkers werkzaam zijn die tot de SROI-doelgroep behoren?	Opdrachtgever beschikt niet over geverifieerde informatie waaruit blijkt of en, zo ja, hoeveel medewerkers binnen de huidige schoonmaakdienstverlening tot de SROI-doelgroep behoren. Aan deze mededeling kunnen daarom geen rechten worden ontleend voor de invulling van de SROI-verplichting door de toekomstige opdrachtnemer.
14.	PvE VSR-KMS-meting	Kan opdrachtgever bevestigen dat de opdrachtnemer het recht heeft om bij de VSR-KMS-metingen en eventuele hermetingen aanwezig te zijn? Kan opdrachtgever tevens bevestigen dat opdrachtnemer tijdig vooraf wordt geïnformeerd over de geplande metingen en dat de volledige meetrapportage, inclusief geconstateerde afwijkingen, beschikbaar wordt gesteld aan opdrachtnemer? Wat zijn de kosten van een hermeting?	Ja, Opdrachtnemer wordt tijdig geïnformeerd over geplande VSR-KMS-metingen en heeft het recht daarbij aanwezig te zijn. Dit geldt eveneens voor eventuele hermetingen. Opdrachtnemer ontvangt de volledige meetrapportage, inclusief de geconstateerde afwijkingen en bevindingen. Conform paragraaf 6.2 van het Programma van Eisen zijn de kosten van een hermeting voor rekening van Opdrachtnemer indien een voorgaande meting onvoldoende is beoordeeld. De exacte kosten zijn afhankelijk van de tarieven van de onafhankelijke meetinstantie en zijn Opdrachtgever niet vooraf bekend.
15.	op Nvl1, vraag 40 en PvE par. 7.3.3	Begrijpen wij goed dat reguliere schoonmaakmedewerkers die uitsluitend dagelijkse en periodieke schoonmaakwerkzaamheden zonder verhoogde veiligheidsrisico's uitvoeren, niet verplicht zijn om over een B-VCA-certificaat te beschikken? En kunt u bevestigen dat de verplichting voor VOL-VCA uitsluitend geldt voor leidinggevers die daadwerkelijk leidinggeven aan werkzaamheden met verhoogde veiligheidsrisico's, zoals glasbewassing op hoogte en specialistische reiniging, en niet voor leidinggevers die uitsluitend reguliere schoonmaakwerkzaamheden aansturen?	Ja, Opdrachtgever bevestigt dit (2x).
16.	Aanvullende vraag op antwoord 45	Onze vraag betreft verplichte cao- of wettelijke kostenstijgingen die bij inschrijving nog niet bekend zijn en optreden vóór de eerste indexatie. Kunt u expliciet bevestigen of hiervoor vóór 1 januari 2028 een prijsaanpassingsmogelijkheid bestaat? Zo niet, begrijpen wij dan correct dat deze volledig voor rekening van opdrachtnemer blijven?	Nee. De eerste mogelijkheid tot indexering is per 1 januari 2028. Inschrijvers dienen bij hun prijsstelling rekening te houden met de uitvoering van de Opdracht vanaf de start van de uitvoeringsfase en met voorzienbare risico's en kostenontwikkelingen tot het eerste indexatiemoment. Voor zover sprake is van kostenstijgingen die zich vóór het eerste indexatiemoment voordoen, komen deze in beginsel voor rekening en risico van Opdrachtnemer. Onverminderd het voorgaande blijft artikel 8.5 van de Overeenkomst van toepassing op situaties waarin wet- en regelgeving de uitvoering van de Overeenkomst wezenlijk beïnvloedt. Of een concrete wijziging daartoe aanleiding geeft, wordt beoordeeld aan de hand van de aard en impact van de betreffende wijziging. Artikel 8.5 bevat geen generieke aanspraak op compensatie.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
17.	Aanvullende vraag op antwoorden 21 en 52	Kunt u bevestigen dat voor dezelfde ononderbroken tekortkoming maximaal éénmaal 25% van één maandbedrag wordt ingehouden, ook indien herstel pas in een volgende maand wordt vastgesteld? Welke aanvullende financiële maatregelen kunnen voor diezelfde tekortkoming worden toegepast en welk maximum geldt voor het gezamenlijke financiële gevolg?	Ja, Opdrachtgever bevestigt dit. Voor dezelfde tekortkoming kan de inhouding van 25% slechts eenmaal worden toegepast. Zodra deze maatregel is toegepast, worden voor dezelfde tekortkoming geen aanvullende financiële maatregelen opgelegd die leiden tot een dubbele financiële sanctie. Onverminderd behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om bij structureel of ernstig tekortschieten overige contractuele maatregelen toe te passen, waaronder beëindiging van de Overeenkomst.
18.	Aanvullende vraag op antwoord 65	Kunt u bevestigen dat batterijgevoede sensoren en/of communicatiemodules in slimme dispensers zijn toegestaan?	Ja, batterijgevoede sensoren en/of communicatiemodules zijn toegestaan, mits wordt voldaan aan de eisen uit de Aanbestedingsstukken.
19.	Aanvullende vraag op antwoord 71	Voor toiletpapier geldt een eis van minimaal 75% gerecyclede vezels. Voor handdoekpapier is geen minimale eis ten aanzien van gerecyclede vezels opgenomen. Kan opdrachtgever bevestigen dat handdoekpapier met een hoog aandeel gerecyclede vezels, of handdoekpapier afkomstig uit verantwoorde vezelbronnen met aantoonbaar lagere milieu-impact, positief wordt meegewogen binnen subgunningscriterium MVO?	Ja. Duurzamere oplossingen voor handdoekpapier kunnen, mits aantoonbaar onderbouwd, worden betrokken bij de beoordeling van subgunningscriterium MVO.
20.	Aanvullende vraag op antwoord 70/71	Wij verzoeken u de eis "minimaal vier verschillende geuren" te verruimen naar "minimaal drie verschillende geuren". De beschikbaarheid van een vierde geur heeft geen aantoonbare invloed op de functionaliteit, gebruikerservaring of geurreductie van het systeem, terwijl hiermee de markttoegang voor gelijkwaardige oplossingen wordt vergroot. Bent u bereid deze eis aan te passen?	Akkoord. De eis wordt aangepast naar minimaal drie verschillende geuren. Opdrachtgever acht hiermee voldoende keuzevrijheid voor gebruikers geborgd.
21.	Aanvullende vraag op antwoord 63	Kunt u bevestigen dat de opgegeven verbruiken representatief zijn voor de contractperiode? Indien het werkelijke verbruik gedurende de looptijd meer dan 5% afwijkt van de opgegeven referentieverbruiken, is opdrachtgever bereid hiervoor een meer-/minderverbruiksregeling op te nemen waarbij afwijkingen binnen ±5% voor rekening en risico van opdrachtnemer blijven?	Ja, Opdrachtgever bevestigt dat de in het Prijzenblad opgenomen verbruiksgegevens als representatief gelden. Eventuele afwijkingen in het werkelijke verbruik behoren in beginsel tot het ondernemersrisico van Opdrachtnemer.
22.	prijs	is er de mogelijkheid om voor de werkzaamheden uit te factureren? Vanwege onze ondernemingsvorm hanteren wij deze betalingsvoorwaarde voor een gezonde cashflow. Uiteraard gaat de voorwaarde gepaard met een betalingstermijn van 30 dagen. Hierdoor wordt er betaald zodra de werkzaamheden erop zitten en zijn onze schoonmakers verzekerd van salaris.	Nee. Opdrachtgever handhaaft de facturerings- en betalingssystematiek zoals opgenomen in de concept-Overeenkomst. De overeengekomen dienstverlening wordt maandelijks achteraf gefactureerd respectievelijk na levering van de betreffende prestatie.
23.	Interview	Hoelang duurt het interview?	Het interview duurt maximaal 45 minuten.