Nota van Inlichtingen vragenronde 1

"EA Schoonmaak, glasbewassing, sanitaire voorzieningen en ongediertebestrijding"

Nota van inlichtingen vragenronde 1

VRAGEN OVER HET BESCHRIJVEND DOCUMENT				
NR.	§	BLZ	VRAAG	ANTWOORD
1.	4.4.2	27	Kunt u aangeven of een 403-verklaring van de moedermaatschappij wordt geaccepteerd als afdoende zekerheid voor de verplichtingen van de inschrijvende dochtermaatschappij?	Ja, dit kan de Aanbestedende dienst bevestigen. Inschrijver vermeldt het beroep in deel II C van het UEA en verstrekt Bijlage G en het eigen UEA van de moedermaatschappij. De toepasselijke bewijsmiddelen voor de financiële draagkracht dienen eveneens te worden verstrekt.
2.	4.4.1	26	In art. 4.4.1 Beschrijvend Document staat bij de winnende Inschrijver een kopie van de verzekeringspolis verstrekt. Opdrachtnemer maakt onderdeel uit van een concern. Namens het concern worden collectieve verzekeringen afgesloten. Daarom is het verstrekken van inzage in de verzekeringspolis niet mogelijk. Bent u ermee akkoord dat Opdrachtnemer volstaat met het overleggen van een verzekeringscertificaat waaruit blijkt dat Opdrachtnemer afdoende is verzekerd en tot welke bedragen (zoals dat ook in art. 25.2 ARVODI staat)?	Ja, de Aanbestedende dienst gaat akkoord met het overleggen van een verzekeringscertificaat in plaats van de polis.
3.	2.6.2	18	De wachtkamerregeling kan tot twee jaar na de uiterlijke inschrijfdatum worden toegepast, waarbij de wachtkamercontractant zijn Inschrijving gedurende die periode gestand moet doen. Gelet op mogelijke wijzigingen in kosten, personele beschikbaarheid en uitvoeringsomstandigheden achten wij deze termijn lang. Is Opdrachtgever bereid de gestanddoeningstermijn te beperken tot 12 maanden? Zo nee, welke mogelijkheid krijgt de wachtkamercontractant om prijzen, planning en personele inzet vóór activering van de regeling te actualiseren?	Nee, de Aanbestedende dienst houdt de termijn van twee (2) jaar in stand. Het uitgangspunt is dat de ingediende inschrijving gestand houdt en die betreffende prijzen gelden. Wel kunnen deze prijzen geïndexeerd worden conform de artikelen uit de Concept overeenkomst. Bij activering van de wachtkamerovereenkomst zal conform art. 3.4 van “Bijlage D – Wachtkamerovereenkomst” afstemming plaatsvinden over de operationele ingangsdatum. Hierin stelt de Aanbestedende dienst zich redelijk op.
4.	2.4	17	In het beschrijvend document wordt voor de ongediertebestrijding een bedrag van €26.000 per jaar aan vaste kosten genoemd. Op basis van 25 locaties en twaalf bezoeken per jaar komt dit neer op een gemiddeld bedrag van circa € 86,67 per bezoek per locatie, inclusief voorrijkosten. Klopt deze interpretatie?	Nee, uw interpretatie is onjuist. Het bedrag van €26.000,- is bedoeld om een inzage te geven in de uitgaven in 2025 op het gebied van ongediertebestrijding. De eisen waaraan de dienstverlening destijds moest voldoen, wijken af van de eisen die nu gesteld worden, dus de benoemde kosten zijn voor nu minder relevant.

	6.7	32-37	In het aanbestedingsdocument geeft u onder 6.7 Gunningscriteria aan dat de beantwoording van de vragen moet geschieden in Verdana 9. Is dit een minimumgrootte en mag dit ook groter zijn voor bijvoorbeeld koppen?	Verdana 9 betreft inderdaad een minimumgrootte. Het staat Inschrijver vrij om voor koppen andere lettergroottes te hanteren (die groter zijn).
5.	7.5	41	In het aanbestedingsdocument geeft u onder 7.5 Inschrijven met Onderaannemers aan dat "Van alle Onderaannemers na de mededeling van de gunningsbeslissing op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst een bewijs van Inschrijving in het nationaal beroeps-/handelsregister dient te worden overgelegd." Kunt u bevestigen dat dit alleen geldt voor onderaannemers welke worden ingeschakeld om te voldoen aan een geschiktheidseis?	Ja, uw aanname is correct. Dit geldt enkel voor onderaannemers die worden ingezet om te voldoen aan een geschiktheidseis.
6.	4.3.2	25	Bij '4.3.2 Invullen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument' geeft u aan dat bij gebruik van onderaannemers, deze vermeld moeten worden in Deel II D van het UEA. Én dat elke onderaannemer een UEA dient in te vullen en te ondertekenen. In deel II C en deel II D van het UEA wordt onderscheid gemaakt tussen onderaannemers op wie een beroep wordt gedaan om aan de geschiktheidseisen te voldoen en onderaannemers die uitsluitend worden ingezet voor de uitvoering van (een deel van) de opdracht. Gelet op dit onderscheid en het feit dat onze onderaannemer niet wordt ingezet om te voldoen aan de geschiktheidseisen van de inschrijver, verzoeken wij u de eis om een afzonderlijk UEA van deze onderaannemer in te dienen te laten vervallen. Dit om een onderaannemer niet onnodig administratief te belasten.	De Aanbestedende dienst gaat akkoord met uw voorstel. Van onderaannemers waarop geen beroep wordt gedaan om te voldoen aan de geschiktheidseisen, wordt geen UEA verlangd.
7.	§1.6	9-10	Zijn de in Bijlage M opgenomen locatiegegevens representatief voor de verwachte situatie gedurende de gehele initiële contractperiode of worden op korte termijn substantiële wijzigingen voorzien?	De opgenomen locatiegegevens uit Bijlage M zijn representatief en is recent opgesteld (peildatum juni 2026). Indien zich voorafgaand aan de operationele start wijzigingen voordoen in bijvoorbeeld opening, sluiting, verhuizing of dienstverlening, worden deze tijdens de implementatiefase met Opdrachtnemer afgestemd en verwerkt in het geactualiseerde locatiekenmerken overzicht. De actuele situatie wordt voorafgaand aan de operationele start tevens betrokken bij de nulmeting.
8.	§1.8	10-11	Kan Opdrachtgever aangeven welke verbeterpunten zij momenteel ervaart binnen de bestaande dienstverlening en op	De Aanbestedende dienst ziet met name verbetermogelijkheden op het gebied van een consistente schoonmaakkwaliteit, pro-actieve dienstverlening, tijdige communicatie en opvolging van

			welke onderdelen zij de grootste toegevoegde waarde verwacht van de toekomstige opdrachtnemer?	meldingen, transparante rapportages en het structureel doorvoeren van verbeteringen. Van de toekomstige Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze actief meedenkt over het optimaliseren van de dienstverlening, onder andere door het toepassen van innovaties, datagedreven inzichten en efficiëntere werkprocessen. De grootste toegevoegde waarde ligt voor Opdrachtgever in het zelfstandig signaleren van verbeterkansen, het nemen van verantwoordelijkheid voor de geleverde kwaliteit en het aantoonbaar realiseren van verbeteringen gedurende de looptijd van de overeenkomst.
9.	§1.7	10	Welke aanvullende verwachtingen heeft Opdrachtgever ten aanzien van data-gedreven werken, managementinformatie en voorspellende analyses gedurende de contractperiode?	Hetgeen de Aanbestedende dienst verwacht inzake de door u benoemde onderwerpen, is vastgelegd in het Programma van Eisen. Wat hierbij 'aanvullend' wordt verwacht, is hetgeen Inschrijvers van elkaar kan onderscheiden en derhalve verwerkt dient te worden in de beantwoording van de gunningscriteria (waar dit onderwerp van toepassing is).
10.	4.4.4	29	CBR verlangt met ISO 9001:2015 en ISO 14001:2015 of gelijkwaardig aantoonbare borging van kwaliteit en milieumanagement. Kan CBR toelichten hoe deze borging over de volledige dienstverlening wordt gegarandeerd wanneer een onderaannemer zelfstandig onderdelen van de opdracht uitvoert, terwijl deze onderaannemer op grond van paragraaf 4.4.4 niet zelfstandig aan de betreffende ISO-eisen hoeft te voldoen? Wij verzoeken CBR daarom de eis zodanig aan te passen dat iedere onderaannemer die zelfstandig een substantieel onderdeel van de dienstverlening uitvoert, aantoonbaar voldoet aan ISO 9001:2015 en ISO 14001:2015 of een aantoonbaar gelijkwaardig systeem. Deze aanpak strookt met uw PvE en de RI&E waarin u wenst te borgen dat onderaannemers en ingehuurde derden adequaat zijn geïnstrueerd, bevoegd en gecertificeerd.	De Aanbestedende dienst handhaaft als uitgangspunt de geschiktheidseis aan de hoofdaannemer. Deze blijft volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor alle dienstverlening, ook bij onderaanneming. De hoofdaannemer dient de kwaliteit en milieuprestaties van ingeschakelde partijen te borgen binnen zijn managementsystemen. Dit geldt voor alle toepasselijke eisen.
11.	6.7.5	39	In tabblad 2 van het prijzenblad wordt de score voor prijs op een andere wijze berekend dan is weergegeven in par 6.7.5. van	Uw aanname is correct. Er is een wijziging doorgevoerd in "Prijsmodel" waardoor deze weer overeenkomst met het

			de aanbestedingsleidraad. Op welke wijze wordt de score voor prijs bepaald?	Beschrijvend document par. 6.7.5. De wijziging in doorgevoerd in "Bijlage I – Prijsmodel Schoonmaak NVI-1".
12.	2		In paragraaf 2 wordt vloeronderhoud niet expliciet benoemd als onderdeel van de dienstverlening. Kan opdrachtgever bevestigen dat specialistisch vloeronderhoud, zoals conserveren, strippen, kristalliseren en dieptereiniging van vloerbedekking, geen onderdeel uitmaakt van de vaste contractscope en uitsluitend op afroep wordt uitgevoerd?	Uw aanname is niet correct. De door u benoemde diensten zijn onderdeel van de scope en vallen onder de reguliere dienstverlening. Zie hiervoor paragraaf Beschrijvend document 2.1.1 en "Bijlage N – Opleverstaat".
13.	3.2	20	In de planning staat als deadline voor de bewijsstukken 'dinsdag 17 januari 2027'. 17 januari 2027 valt op een zondag; vijf werkdagen na 12 januari 2027 is dinsdag 19 januari 2027. Verzoek om de juiste datum te bevestigen.	Uw correctie is juist. De Aanbestedende dienst heeft dit aangepast in par. 3.2 van "Beschrijvend document NVI-1".
14.	4.1	24	De tabel in paragraaf 4.1 noemt E1, E2 en E4 'op verzoek', terwijl Bijlage J – Checklist deze documenten ook opsomt bij de inschrijving. Verzoek om te bevestigen dat E1, E2 en E4 alleen op verzoek van de winnende Inschrijver hoeven te worden aangeleverd.	Uw correctie is juist. E1, E2 en E4 hoeven alleen op verzoek van van de Aanbestedende dienst van de winnende inschrijver te worden aangeleverd.
15.	4.4.3	27-28	In de tabel van paragraaf 4.1 heet de ervaringseis E3, in paragraaf 4.4.3 E2. Daarnaast wordt in Bijlage J verzocht om een kopie van de jaarrekeningen, terwijl paragraaf 4.4.2 aangeeft dat een controleverklaring volstaat en jaarrekeningen niet nodig zijn. Verzoek om de juiste nummering en de juiste eis te bevestigen.	De door u benoemde correcties zijn doorgevoerd in "Beschrijvend document Schoonmaakdienstverlening NVI-1". De tabel bij paragraaf 4.1 was correct, bij paragraaf 4.4.2 controleverklaring jaarrekening was '(E2)' niet toegevoegd. Dit is hersteld. Het gestelde in paragraaf 4.4.2 is correct, namelijk dat volstaat om een controleverklaring aan te leveren van de twee meest recente afgesloten boekjaren. Bijlage J is hierop aangepast met als naam "Bijlage J – Checklist NVI-1".
16.	Div.	23-45	In paragraaf 3.9, 4.1, 4.3.2, 7.9, 7.19 en 7.24 staat de melding 'Fout! Verwijzingsbron niet gevonden'. Verzoek om aan te geven naar welke paragrafen wordt verwezen.	De Aanbestedende dienst heeft de verwijzingen kloppend gemaakt in "Beschrijvend document Schoonmaakdienstverlening NVI-1".
17.	4.4.3	28	Bij de kerncompetenties A tot en met D wordt gevraagd om minimaal vijf locaties 'die minimaal 25 km van elkaar verwijderd liggen'. Verzoek om te bevestigen of iedere opgevoerde locatie minimaal 25 km van elke andere opgevoerde locatie moet liggen, of dat het volstaat dat de vijf locaties samen een spreiding van minimaal 25 km hebben.	Uw aanname is correct dat iedere opgevoerde locatie minimaal 25 km van elke andere opgevoerde locatie dient te liggen om te voldoen aan de kerncompetentie.

18.	1.6	10	De tabel noemt vijf A-locaties, inclusief Arnhem Hazenkamp en Arnhem Wassenaarweg. In Bijlage M staan vier locaties als type A en is Arnhem Wassenaarweg aangeduid als type D + C. Verzoek om het juiste type en aantal locaties te bevestigen.	Bijlage M – Locatiekenmerkenoverzicht is aangepast en bijgevoegd bij de Nota van Inlichtingen als zijnde "Bijlage M – Locatiekenmerkenoverzicht NVI-1".
19.	1.11	13	De beoogde koppeling met TOPdesk noemt het registreren van meldingen vanuit de beveiligingsdienstverlening. Verzoek om te bevestigen dat de koppeling betrekking heeft op meldingen binnen deze schoonmaakopdracht, en aan te geven welke TOPdesk-module en welke API-documentatie beschikbaar is.	De koppeling heeft inderdaad betrekking op de schoonmaakdienstverlening. De tekst inzake par. 1.11 is hersteld in "Beschrijvend document Schoonmaakdienstverlening NVI-1". Elke module van Topdesk is te koppelen. De bijhorende documentatie is te vinden op: https://developers.topdesk.com
20.	6.7.3	35	In het opleidingsplan wordt gevraagd hoe CBR-specifieke thema's worden verwerkt, waaronder 'scan werkzaamheden'. Verzoek om toe te lichten wat hiermee wordt bedoeld.	Dit is een verschrijving, deze bullet is verwijderd en aangepast in "Beschrijvend document NVI-1".
21.	6.7.3 6.7.4	36-37	Bij G3 en G4 staat dat één extra A4 mag worden toegevoegd 'waarop maximaal afbeeldingen zijn opgenomen', zonder aantal. Verzoek om te bevestigen dat, net als bij G1 en G2, maximaal drie afbeeldingen zijn toegestaan.	Uw aanname is correct, er geldt ook hier een maximum van 3 afbeeldingen.
22.	6.7.1 t/m 6.7.4	34 t/m 37	Per gunningscriterium mag één extra A4 met maximaal drie afbeeldingen worden toegevoegd. Verzoek om te bevestigen dat binnen de maximaal toegestane tekstpagina's ook afbeeldingen, schema's en tabellen mogen worden opgenomen, en of tekst in deze elementen eveneens in Verdana 9 moet zijn opgemaakt.	De Aanbestedende dienst bevestigt dat binnen de maximaal toegestane tekstpagina's ook afbeeldingen, schema's en tabellen mogen worden opgenomen. De tekst in deze elementen hoeft niet Verdana 9 te zijn.
23.	BD 2.6.1 en Bijlage B art. 2.1	BD 18, Bijlage B 2	Volgens paragraaf 2.6.1 van het Beschrijvend document Schoonmaakdienstverlening 1.0.pdf en artikel 2.1 van de Concept Overeenkomst - Schoonmaak 1.0.docx start de overeenkomst op 1 februari 2027. Tevens staat aangegeven dat de periode van 1 februari 2027 tot 1 mei 2027 geldt als implementatieperiode, waarin de huidige dienstverlener de dienstverlening blijft uitvoeren. Kan opdrachtgever bevestigen: dat de vergoeding voor de reguliere dienstverlening pas ingaat vanaf 1 mei 2027; dat de contractduur van drie jaar aanvangt op 1 februari 2027 en eindigt op 31 januari 2030; dat de feitelijke uitvoerings- en declaratieperiode daarmee 33 maanden bedraagt?	Ja, de Aanbestedende dienst kan bevestigen dat de vergoeding voor reguliere dienstverlening ingaat per 1 mei 2027. Ja, de Aanbestedende dienst kan bevestigen dat de contractduur van drie (3) jaar aanvangt op 1 februari 2027 en eindigt op 31 januari 2030. Ja, de Aanbestedende dienst kan bevestigen dat de feitelijke uitvoerings- en declaratieperiode daarmee 33 maanden bedraagt.

			Indien dit niet de bedoeling is, kan opdrachtgever dan verduidelijken op welke datum de contractduur respectievelijk de uitvoerings- en declaratieperiode aanvangt?	
24.	6.2	31	Kunt u d.m.v. functietitels aangeven wie er in het beoordelingsteam zitten?	De Aanbestedende dienst gaat niet concreet in op wie er in het beoordelingsteam zit. Wel geeft de Aanbestedende dienst aan dat het beoordelingsteam bestaat uit minimaal drie (3) leden met de voor de inhoudelijke beoordeling benodigde deskundigheid.

VRAGEN OVER HET PROGRAMMA VAN EISEN				
NR.	§	BLZ	**VRAAG**	**ANTWOORD**
25.	79	10	Akkoord dat de prijs voor monitoring plaagdieren kruipende insecten huismuizen en bruine ratten is?	Nee. De monitoring is niet beperkt tot kruipende insecten, huismuizen en bruine ratten. Conform het Programma van Eisen heeft de monitoring betrekking op de voor de betreffende locatie relevante vormen van ongedierte. De genoemde soorten maken hiervan onderdeel uit, maar zijn niet limitatief.
26.	79	10	Het bestrijden en weren van spinnen, bedwantsen, vogels, (eikenprocessie)rupsen, konijnen, mollen, houtworm en overige organismen is heel specialistisch werk en betreft altijd maatwerk. Hierdoor is voor opdrachtnemer vooraf nooit in te schatten welke middelen en materialen er nodig zijn voor het bestrijden en of weren van deze plaagdieren. Kunt u akkoord gaan dat wij voor deze genoemde plaagdieren een maatwerk offerte aanbieden? Graag uw toelichting hierop.	De reguliere preventie, monitoring, inspectie en advisering ten aanzien van ongedierte maken onderdeel uit van de overeengekomen dienstverlening. Indien voor de daadwerkelijke wering of bestrijding van bijvoorbeeld bedwantsen, vogels, (eikenprocessie)rupsen, konijnen, mollen, houtworm of overige organismen specialistische maatregelen noodzakelijk zijn die buiten de reguliere dienstverlening vallen, worden deze aangemerkt alszijnde correctief. Hiervoor geldt de in het Programma van Eisen opgenomen procedure voor aanvullende dienstverlening en, waar van toepassing, het vooraf indienen van een gespecificeerde offerte.
27.	79	10	Is op de locaties van CBR vogelwering aanwezig, zoals vogelnetten en/of vogelpinnen? Zo ja, kunt u verduidelijken op welke locaties en voor welk type vogelwering dit geldt, en welke werkzaamheden hierop binnen de scope van de opdracht vallen?	Hiervoor heeft de Aanbestedende dienst “Bijlage P – Ongediertebestrijding preparaten” toegevoegd aan de Nota van Inlichtingen.

28.	§1.3.4	Pag. 8	Ten behoeve van een zorgvuldige en realistische prijsstelling verzoeken wij Opdrachtgever de historische verbruiksgegevens van sanitaire verbruiksartikelen per locatie over de afgelopen 24 maanden beschikbaar te stellen, waaronder toiletpapier, handdoekpapier, handzeep, dameshygiënevoorzieningen en geurvullingen. Indien deze gegevens niet beschikbaar zijn, verzoeken wij Opdrachtgever aan te geven welke uitgangspunten Inschrijvers dienen te hanteren bij de calculatie.	De Aanbestedende dienst stelt de beschikbare historische verbruiksgegevens beschikbaar in Bijlage Q – Verbruiksoverzicht sanitaire middelen. Inschrijvers dienen deze gegevens, in samenhang met de overige verstrekte locatiegegevens, als uitgangspunt voor hun calculatie te hanteren.
29.	Eis 46	Pag. 7	Kan Opdrachtgever nader specificeren welke functionaliteiten, databronnen, rapportages en prestatie-indicatoren minimaal worden verwacht ten aanzien van de verplichte datagedreven monitoring van sanitaire ruimten en sanitaire voorzieningen?	De Aanbestedende dienst schrijft geen specifieke functionaliteiten, databronnen, rapportages of prestatie-indicatoren voor. Datagedreven monitoring wordt gezien als een ontwikkeldimensie gedurende de looptijd van de overeenkomst. Opdrachtnemer dient in samenwerking met Opdrachtgever invulling te geven aan de verdere ontwikkeling hiervan, passend bij de doelstellingen zoals opgenomen in het Programma van Eisen.
30.	Eis 46	Pag. 7	Kan Opdrachtgever aangeven of historische bezettings- of gebruiksgegevens van sanitaire ruimten beschikbaar zijn die kunnen worden gebruikt als uitgangspunt voor de inrichting van de dienstverlening?	Zie het antwoord op vraag 28.
31.	Eis 39	Pag. 6	Kan Opdrachtgever aangeven welke meetmethodiek gedurende de contractperiode zal worden gehanteerd voor de technische kwaliteitsmetingen, inclusief normering, meetfrequentie en beoordelingssystematiek?	De technische schoonmaakkwaliteit wordt beoordeeld aan de hand van het overeengekomen kwaliteitsniveau zoals opgenomen in Bijlage N – Opleverstaat. De definitieve meetmethodiek, normering, beoordelingssystematiek en meetfrequentie per locatie worden na gunning vastgesteld en afgestemd met Inschrijver.
32.	Eis 41	Pag. 6	Kan Opdrachtgever nader toelichten volgens welke methodiek de belevingskwaliteit wordt vastgesteld en welke frequentie per locatie wordt gehanteerd?	De methodiek en meetfrequentie voor de belevingskwaliteit worden na gunning definitief vastgesteld. De metingen worden gedurende de contractperiode uitgevoerd door een vakinhoudelijk deskundige in opdracht van de Aanbestedende dienst.
33.	Eis 19 KTO	Pag. 5	Kan Opdrachtgever nader toelichten op welke wijze de klanttevredenheid wordt gemeten, inclusief doelgroep, frequentie, minimale respons, beoordelingsmethodiek en wijze van rapporteren?	De Aanbestedende dienst wenst vooraf geen gedetailleerde voorschriften te stellen ten aanzien van de inrichting en uitvoering van het klanttevredenheidsonderzoek. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij hiervoor een goed onderbouwd voorstel doet, waarin onder meer wordt ingegaan op de doelgroep, frequentie, respons, beoordelingsmethodiek en

				wijze van rapporteren. Dit voorstel wordt ter goedkeuring aan Opdrachtgever voorgelegd. De resultaten van het onderzoek en eventuele daaruit voortvloeiende verbetermaatregelen worden met Opdrachtgever besproken. De Aanbestedende dienst behoudt zich daarnaast het recht voor om zelf klanttevredenheidsonderzoeken uit te voeren.
34.	Eis 27	Pag. 5	Kan Opdrachtgever inzicht verstrekken in het aantal extra weekendopenstellingen en de daarmee samenhangende schoonmaakinzet over de jaren 2024, 2025 en 2026?	De historische aantallen extra weekendopenstellingen en de bijbehorende schoonmaakinzet zijn als volgt: 2024: 53 weekendopenstellingen, 979 schoonmaakdiensten. 2025: 52 weekendopenstellingen, 735 schoonmaakdiensten. 2026: 32 weekendopenstellingen, 428 schoonmaakdiensten (t/m periode 8).
35.	Eis 36	Pag. 6	Kan Opdrachtgever inzicht verstrekken in de gerealiseerde afname van specialistische werkzaamheden, waaronder tapijt- en meubelreiniging, zonweringreiniging en stoomreiniging, over de afgelopen drie kalenderjaren?	De historische afname van specialistische schoonmaakwerkzaamheden is opgenomen in de nieuw toegevoegde "Bijlage R – Specialistische reiniging". De verstrekte gegevens zijn uitsluitend indicatief. De aard, omvang en wijze van uitvoering van de specialistische reinigingswerkzaamheden kunnen in de huidige aanbesteding afwijken van de bestaande dienstverlening. De aanbestedingsdocumenten zijn hierin leidend.
36.	Eis 28 en 29	Pag. 5	Kan Opdrachtgever de historische examencapaciteit en gerealiseerde dienstverlening op AVB-locaties over de afgelopen drie kalenderjaren beschikbaar stellen zodat Inschrijvers de benodigde flexibiliteit kunnen beoordelen?	Het aantal examens wat plaatsgevonden heeft in 2025 is terug te vinden in Bijlage M – Locatiekenmerkenoverzicht. De historische aantallen uitgevoerde schoonmaakdiensten op AVB-locaties zijn: • 2024: 618 diensten • 2025: 585 diensten • 2026: 443 diensten (t/m periode 8) De aantallen zijn indicatief. De daadwerkelijke inzet is afhankelijk van de examencapaciteit en de bijbehorende planning.
37.	Eis 33	Pag. 6	Kan Opdrachtgever aangeven of voorkeur bestaat voor specifieke registratiesystemen of dataformaten voor de vastlegging van aanwezigheid en uitgevoerde werkzaamheden?	De Aanbestedende dienst heeft geen voorkeur voor een specifiek registratiesysteem of dataformaat. Opdrachtnemer is vrij in de keuze van de digitale tool, mits wordt voldaan aan de

				eisen zoals opgenomen in het Programma van Eisen en de registraties voor Opdrachtgever inzichtelijk en controleerbaar zijn.
38.	Eis 16	Pag. 4	Kan Opdrachtgever nader aangeven welke vormen van innovatie, digitalisering en robotisering de grootste toegevoegde waarde hebben binnen de huidige dienstverlening?	De Aanbestedende dienst schrijft hierin geen specifieke vormen van innovatie, digitalisering of robotisering voor. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze vanuit zijn expertise gedurende de looptijd proactief voorstellen doet die aantoonbaar bijdragen aan een efficiëntere, duurzamere en/of kwalitatief betere dienstverlening.
39.	1.3.4	8	In eis 60 wordt uitgegaan van demontage van bestaande sanitaire voorzieningen en plaatsing van nieuwe voorzieningen. Tegelijkertijd benoemt CBR circulariteit als focusthema en verlangt CBR toepassing van duurzame en herbruikbare middelen. Is CBR bereid toe te staan dat bestaande sanitaire voorzieningen die aantoonbaar technisch goed functioneren, representatief zijn en aan de functionele eisen voldoen, behouden en opnieuw ingezet worden, zodat onnodige materiaalvernietiging en CO_2-uitstoot worden voorkomen? Indien nee, kan CBR toelichten waarom volledige vervanging vanuit het oogpunt van circulariteit noodzakelijk wordt geacht?	Inschrijver dient in haar inschrijving uit te gaan van nieuw te plaatsen apparatuur, dit om het gelijkheidsbeginsel te waarborgen. Deze situatie dient zich enkel voor in het geval de huidige leverancier de opdracht gegund krijgt. In dat geval gaat de Aanbestedende dienst de noodzaak van vervanging in het kader van circulariteit en mogelijke kapitaalvernietiging heroverwegen.
40.	1.3.4	10	Eis 76 bepaalt dat afwijkingen tot ±15% in het verbruik voor rekening en risico van Opdrachtnemer blijven. In combinatie met een all-inprijs inclusief verbruiksartikelen kan een ruime bandbreedte ertoe leiden dat inschrijvers dit risico vooraf in hun prijs moeten verdisconteren. Dit kan een onnodig risico-opslag in de aangeboden tarieven tot gevolg hebben. Kan CBR, met het oog op een scherpe en goed vergelijkbare prijsstelling, 1) per type dispenser een objectief jaarlijks ijkverbruik beschikbaar stellen en 2) de bandbreedte waarbinnen afwijkingen voor rekening van Opdrachtnemer komen verlagen van ±15% naar ±5%?	De Aanbestedende dienst stelt de beschikbare historische verbruiksgegevens beschikbaar in Bijlage Q – Verbruik sanitaire verbruiksartikelen. Deze gegevens dienen, in samenhang met de overige verstrekte locatiegegevens, als uitgangspunt voor de calculatie. Opdrachtgever ziet geen aanleiding om aanvullend een normatief ijkverbruik per type dispenser vast te stellen of de in eis 76 opgenomen bandbreedte van ±15% aan te passen. Eis 76 blijft ongewijzigd.
41.	1.3.4	9	In eis 71 schrijft CBR voor dat dameshygiënecontainers periodiek worden omgewisseld. Vanuit het oogpunt van hygiëne begrijpen wij dat hiermee wordt beoogd dat bij iedere wisseling niet alleen het afval wordt verwijderd, maar dat de volledige dameshygiënecontainer, inclusief binnen- en buitenzijde, deksel en inwerpopening, aantoonbaar hygiënisch wordt gereinigd	Ja, uw aanname is correct. Bij iedere omwisseling dient de dameshygiënecontainer volledig hygiënisch gereinigd te zijn voordat deze opnieuw wordt ingezet. Dit betreft zowel de binnen- als buitenzijde, inclusief deksel en inwerpopening.

			voordat deze opnieuw wordt ingezet. Kan CBR dit bevestigen?	
42.	Eis 60	8	Om een gelijk speelveld tussen inschrijvers te waarborgen verzoeken wij u te bevestigen dat alle inschrijvers dienen in te schrijven op basis van levering en montage van nieuwe dispensers/hardware, ongeacht eventuele mogelijkheden voor de zittende leverancier om bestaande hardware te laten hangen. Is deze aanname correct?	Ja, deze aanname is correct. Zie ook het antwoord op vraag 39.
43.	Eis 67	9	In punt 67 wordt aangegeven dat dispensers waarbij het resterende voorraadniveau niet eenvoudig zichtbaar is, zoals zeep- en toiletpapierdispensers, dienen te zijn voorzien van een zichtbaar inhoudsniveau of een voorraadindicator. Kunt u bevestigen dat deze eis eveneens van toepassing is op dispensers voor toiletbrilreiniger? Ook bij dit hygiëneproduct is het van belang dat voor de schoonmaakmedewerkers tijdig zichtbaar is hoeveel reinigingsmiddel nog beschikbaar is, zodat tijdig kan worden bijgevuld en wordt voorkomen dat een dispenser onverwacht leeg is. Indien de aanbestedende dienst ervoor kiest om voor dispensers voor toiletbrilreiniger geen zichtbare voorraadindicator of inhoudsniveau te eisen, kunt u dan toelichten wat de inhoudelijke of functionele reden hiervoor is, mede gezien het feit dat een dergelijke voorziening bij andere genoemde hygiëneproducten, zoals zeep en toiletpapier, wel wordt verlangd?	Nee. Voor dispensers voor toiletbrilreiniger wordt geen zichtbaar inhoudsniveau of voorraadindicator voorgeschreven. Op dit moment heeft de Aanbestedende dienst geen voorraadindicator voor toiletbrilreinigers en ziet geen reden om dat nu als minimale vereiste mee te nemen. Opdrachtnemer dient conform eis 67 wel te borgen dat deze tijdig worden bijgevuld en te allen tijde gebruiksklaar zijn. De wijze waarop Opdrachtnemer dit borgt, wordt niet nader voorgeschreven.
44.	Eis 76	10	Ten behoeve van een realistische prijsstelling verzoeken wij u het verbruik van sanitaire middelen over 2025 per locatie beschikbaar te stellen. Kunt u deze gegevens delen, uitgesplitst naar de verschillende productgroepen die onderdeel uitmaken van de opdracht?	Zie het antwoord op vraag 28.
45.			In het prijzenblad is opgenomen dat de huurprijs van sanitaire voorzieningen inclusief verbruiksartikelen dient te zijn. Tegelijkertijd bepaalt het Programma van Eisen dat Opdrachtnemer uitsluitend daadwerkelijk geleverde en geaccordeerde diensten factureert. Kan Opdrachtgever verduidelijken of verbruiksartikelen (zoals handdoekpapier,	De sanitaire voorzieningen en bijbehorende verbruiksartikelen worden afgerekend op basis van de in het prijzenblad opgenomen vaste all-in prijs en niet op basis van nacalculatie van het daadwerkelijke verbruik. Voor afwijkingen in het verbruik geldt eis 76 van het Programma van Eisen. Opdrachtnemer dient het daadwerkelijke verbruik per locatie

			toiletpapier en zeep) dienen te worden afgerekend via een vaste all-in prijs per dispenser, of op basis van het daadwerkelijk afgenomen verbruik per locatie? Indien een all-in prijs wordt verlangd, hoe wordt de gewenste transparantie ten aanzien van het werkelijke verbruik per locatie geborgd?	inzichtelijk te registreren en hierover te rapporteren aan Opdrachtgever.
46.	Eis 20	5	20 noemt audits op onder meer voedselveiligheid. Verzoek om te bevestigen dat voedselveiligheid voor deze opdracht niet van toepassing is.	Uw aanname is correct. Eis 20 is aangepast. Deze aanpassing is doorgevoerd in "Bijlage A – Programma van Eisen NVI-1".
47.	Eis 47, 54	7	Op het hoofdkantoor in Rijswijk staan op meerdere plaatsen bloembakken en beplanting direct tegen het glas. Verzoek om te bevestigen of het verplaatsen en terugzetten van deze bloembakken tot de werkzaamheden van de glasbewassing behoort, of dat CBR (of de partij voor groenvoorziening) de bereikbaarheid van het glas verzorgt.	Het verplaatsen en terugzetten van bloembakken en andere obstakels behoren tot de werkzaamheden van de glasbewassing.
48.	Eis 58	8	Verzoek om voor het atrium en de lichtstraat van CBR Amsterdam de toegestane vloerbelasting (kg/m² en puntlast) op te geven, zodat kan worden bepaald of een hoogwerker of schaarlift binnen kan worden ingezet.	Bij de huidige glasbewassing van het atrium en de lichtstraat van CBR Amsterdam wordt gebruikgemaakt van een hoogwerker met een gewicht van 1.950 kg en afmetingen van 1.335 × 690 × 1.100 mm (l × b × h). De glasbewassing van bepaalde delen wordt uitgevoerd met behulp van verlenggereedschappen. Gegevens over de maximaal toegestane vloerbelasting (kg/m² en puntlast) zijn niet beschikbaar.
49.	Eis 58	8	Verzoek om voor CBR Amsterdam de maximale doorrijhoogte en doorgangsmaten (breedte en hoogte) op te geven van de route van buiten naar het atrium.	De Aanbestedende dienst beschikt momenteel niet over deze gegevens. De Aanbestedende dienst doet haar best om deze informatie bij de tweede nota van inlichtingen te publiceren.
50.	1.3.2 , 1.3.3	5-8	In het atrium van CBR Amsterdam bevinden zich twee bordessen en hooggelegen RVS-wandpanelen. Verzoek om te bevestigen of deze tot de scope behoren, en zo ja of zij onder de periodieke schoonmaak of onder de glasbewassing vallen en met welke frequentie.	Ja, deze behoren tot de scope en valt onder glasbewassing van het Atrium, waarbij ook de frequentiue van glasbewassing leidend is.
51.	PvE 82 vs PvE 144		De drempel voor aanvullend werk is bij ongedierte € 500 inclusief btw, bij overige dienstverlening € 500 exclusief btw. Verzoek om dit aan te passen.	Het juiste bedrag voor de drempel is €500,- excl. btw.

	en 145			
52.	150		In de aanbestedingsstukken is sprake van een implementatieperiode van 1 februari 2027 tot en met 30 april 2027. Kunt u verduidelijken vanaf welke datum de reguliere A-factuur en de contractjaarprijs zoals opgenomen in Bijlage I van toepassing zijn?	De reguliere A-factuur en de contractjaarprijs zoals opgenomen in Bijlage I zijn van toepassing vanaf de start van de reguliere dienstverlening op 1 mei 2027. Gedurende de implementatieperiode is de contractjaarprijs niet van toepassing.
53.	179		In paragraaf 6.7.2 (G2 Implementatieplan) wordt van inschrijvers verwacht dat zij een uitgebreid implementatieplan opstellen voor de overgang van dienstverlening, waaronder personele overname, implementatiemanagement, inrichting van processen, ICT-koppelingen, eventuele vervanging van sanitaire voorzieningen en overige opstartactiviteiten. Tegelijkertijd bepaalt eis 179 dat voor implementatie geen separate kosten in rekening mogen worden gebracht. Kan opdrachtgever verduidelijken: op welke wijze inschrijvers de implementatiekosten dienen te verwerken in hun inschrijving; of alle implementatieactiviteiten geacht worden te zijn inbegrepen in de vaste contractvergoeding; of opdrachtgever heeft beoordeeld dat de omvang van de gevraagde implementatieactiviteiten proportioneel is ten opzichte van de contractwaarde; of een vergoeding plaatsvindt gedurende de implementatieperiode van 1 februari 2027 tot en met 30 april 2027, aangezien in deze periode nog geen reguliere dienstverlening wordt uitgevoerd?	Kosten voor de implementatie dienen door Inschrijver te worden verwerkt in de aangeboden prijzen en maken daarmee onderdeel uit van de totale inschrijving. Voor de implementatie kunnen geen separate kosten bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht. Alle activiteiten die noodzakelijk zijn voor een volledige en zorgvuldige implementatie van de dienstverlening, zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken, dienen hierin te zijn inbegrepen. Opdrachtgever acht de gevraagde implementatieactiviteiten, mede gelet op de aard, omvang en looptijd van de opdracht, proportioneel. Gedurende de implementatieperiode van 1 februari 2027 tot en met 30 april 2027 vindt geen afzonderlijke vergoeding voor implementatieactiviteiten plaats. De reguliere contractvergoeding en A-facturatie starten vanaf de operationele ingangsdatum van de dienstverlening.

VRAGEN OVER HET PRIJSMODEL				
NR.	§	BLZ	**VRAAG**	**ANTWOORD**
54.	12		(PVE #82 & tabblad 12. Ongedierte) Kunt u verduidelijken waar in het prijsmodel de tarieven voor correctieve bestrijdingsmaatregelen moeten worden opgenomen, of kunt u bevestigen dat deze werkzaamheden naderhand op basis van een geoffreerde prijs worden uitgevoerd? Graag uw toelichting.	Correctieve maatregelen worden op basis van een offerte uitgevoerd, omdat dit afhankelijk is van de uitkomsten en resultaten uit de preventieve rondes.

55.	12		Kunt u verduidelijken of u binnen deze uitvraag uitgaat van digitale 24/7 monitoring of van traditionele visuele monitoring? Graag uw toelichting, zodat alle inschrijvers hun aanbieding op dezelfde uitgangspunten kunnen baseren.	De Aanbestedende dienst gaat uit van fysieke, visuele monitoring als basis van de dienstverlening, conform de maandelijkse preventieve inspecties zoals opgenomen in eis 80 van het Programma van Eisen. Het toepassen van digitale 24/7-monitoring is toegestaan als aanvulling op deze dienstverlening, maar vervangt niet de voorgeschreven fysieke inspecties. Inschrijvers dienen voor hun aanbieding uit te gaan van minimaal twaalf fysieke preventieve inspecties per jaar per locatie.
56.	12		Kunt u aangeven of er vliegenlampen aanwezig zijn op de locaties? Zo ja: - in wiens eigendom zijn deze vliegenlampen? - kunt u inschrijvers een overzicht verstrekken van het aantal en type vliegenlampen per locatie? - valt onderhoud van de aanwezige vliegenlampen binnen de scope? Zo ja, kunt u in het prijzenblad de hoeveelheid en de onderhoudsfrequentie opnemen, zodat een eerlijke prijsvergelijking tussen inschrijvers mogelijk is? Graag uw toelichting.	De Aanbestedende Dienst heeft "Bijlage P - Ongediertebestrijding Prepraten" toegevoegd aan de Nota van Inlichtingen. De vliegenlampen zijn in eigendom van de Aanbestedende dienst. De prijs op jaarbasis voor het onderhouden van een vliegenlamp dient ingevuld te worden in het aangepaste Prijsmodel 'tabblad 12. Ongediertebestrijding'.
57.	12		Inschrijver hanteert voor plaagdierwerkzaamheden buiten reguliere werktijden (avonden, nachten, weekenden en feestdagen) verschillende toeslagpercentages. Hierbij worden doorgaans avonden en zaterdagen gelijkgesteld, en geldt voor nachten, zondagen en feestdagen een hoger maar uniform toeslagpercentage. Bent u bereid om het prijzenblad hierop aan te passen, zodat deze onderscheidende tarieven kunnen worden opgenomen? Zo niet, waarom niet?	Aanbestedende Dienst heeft een tabel toegevoegd aan "Bijlage I – Prijsmodel Schoonmaak NVI-1" waar Inschrijver de toeslagpercentages buiten reguliere werktijden kan invullen.
58.			Kunt u bevestigen dat het prijsniveau van de offerte 2026 is? Is vermeld in Bijlage I.	Dit kan Aanbestedende Dienst niet bevestigen. Inschrijvingen dienen gebaseerd te zijn op prijspeil 2027.
59.	Tab 7.a.		Waarom hanteert u in het prijsmodel uurlonenvan 2026. Bij ingaan van het contract zal urenlonen prijspeil 2027 van kracht zijn. Mogen wij dit zelf wijzigen of levert u een nieuw prijsblad aan?	Terechte constatering. Het betreffende tabblad 7a. is aangepast naar de uurlonen prijspeil 2027 en een nieuwe prijsmodel is toegevoegd aan de Nota van Inlichtingen.
60.	Tab 11		De formule in kolom D is niet correct, tenzij u in kolom C eigenlijk de huurprijs per jaar ingevuld wenst te hebben. In dat	De formule in de betreffende kolom is aangepast. Er is een nieuw prijsmodel toegevoegd aan de Nota van Inlichtingen.

			geval is de omschrijving niet correct. Mogen wij dit zelf aanpassen of levert u een nieuw prijsblad?	
61.	Tab 2		In tabblad 2 wordt de score voor prijs op een andere wijze berekend dan is weergegeven in par 6.7.5. van de aanbestedingsleidraad. Op welke wijze wordt de score voor prijs bepaald?	Zie het antwoord op vraag 11.
62.	Tab 2		Cel E17 heeft geen formule/verwijzing. Het bedrag uit tabblad 12 wordt daarom niet meegeteld in de totaalbegroting. Mogen wij dit zelf aanpassen of levert u een nieuw prijsblad?	De verwijzing in de betreffende cel is toegevoegd. Deze verwijziging is verwerkt in "Bijlage I – Prijsmodel Schoonmaak NVI-1".
63.		11	U vraagt in Bijlage I een Mat sparkling Grey uit, kunt u aangeven wat de afmeting is van deze mat en hoevaak deze gewisseld dient te worden?	De juiste aantallen en afmetingen van de Mat Sparkling Grey zijn toegevoegd aan "Bijlage I – Prijsmodel Schoonmaak NVI-1".
64.		11	Wij constateren dat de eis voor een dubbele handdoekroldispenser mogelijk slechts door een beperkt aantal marktpartijen kan worden ingevuld. In het kader van het gelijkheidsbeginsel en het bevorderen van effectieve mededinging verzoeken wij u te bevestigen dat inschrijvers ook mogen aanbieden met twee afzonderlijke, gelijkwaardige handdoekroldispensers die gezamenlijk ten minste dezelfde functionaliteit, gebruiksvriendelijkheid en capaciteit bieden als de gevraagde dubbele handdoekroldispenser. Indien dit niet is toegestaan, verzoeken wij u te onderbouwen welk objectief functioneel belang maakt dat uitsluitend een dubbele handdoekroldispenser aan de behoefte van opdrachtgever kan voldoen en waarom een technisch gelijkwaardige oplossing niet acceptabel wordt geacht.	De Aanbestedende dienst bevestigt dat het is toegestaan om, i.p.v. een dubbele dispenser, twee gelijkwaardige afzonderlijke dispensers aan te bieden die voldoen aan alle overige gestelde eisen.
65.	Tab 5	n.v.t.	Tijdens de schouw bleek het grootste deel van de eerste verdieping van CBR Haarlem leeg te staan; twee kleine kantoren en een opslagruimte zijn in gebruik. Verzoek om te bevestigen dat alleen deze ruimten in de ruimtestaat zijn opgenomen en worden gereinigd.	De ruimten op de eerste verdieping van CBR Haarlem zijn momenteel opgenomen in de ruimtestaat. Inschrijvers dienen voor hun prijsstelling uit te gaan van de verstrekte ruimtestaat. Tijdens de implementatie en nulmeting wordt de actuele situatie per locatie geïnventariseerd en worden eventuele afwijkingen in overleg met de Aanbestedende dienst vastgesteld.
66.	Tab 10		Opdrachtgever verzoekt inschrijvers de kosten voor bereikbaarheidsvoorzieningen op te nemen in de m²-prijs voor glasbewassing. Gezien de beschikbare informatie kan inschrijver in deze fase geen volledige en betrouwbare inschatting maken	Nee, hier kan Aanbestedende Dienst niet mee instemmen. De prijs dient opgegeven te worden incl. De kosten voor bereikbaarheidsvoorzieningen.

			van de benodigde bereikbaarheidsmiddelen en bijbehorende kosten. Kan opdrachtgever bevestigen dat de definitieve benodigde bereikbaarheidsvoorzieningen tijdens de implementatiefase worden vastgesteld en dat de daarmee gemoeide kosten, na afstemming en goedkeuring, separaat aan de overeenkomst worden toegevoegd?	
67.	Invulinstructie		In de invulinstructie wordt vermeld dat de aangeboden prijzen en tarieven all-in zijn en gebaseerd dienen te zijn op prijspeil augustus 2026. In tabblad 3a Schoonmaaktotaal wordt echter prijspeil 1 juli 2026 genoemd. Kan opdrachtgever bevestigen van welk prijspeil inschrijvers bij het opstellen van hun inschrijving dienen uit te gaan?	Zie het antwoord op vraag 58.
68.	Opbouwuurtarief		In tabbladen 7a en 7b zijn de cao-lonen gebaseerd op het loonniveau per 1 januari 2026. Kan opdrachtgever de loonwaarden in tabbladen 7a en 7b actualiseren naar het cao-loonniveau per 1 januari 2027? Indien opdrachtgever dit niet voornemens is, kan opdrachtgever toelichten hoe dit zich verhoudt tot de indexeringsregeling en de eerste mogelijkheid op 1 januari 2028 voor opdrachtnemer om loonstijgingen te verwerken in de contractprijs?	Terechte constatering, Tabbladen 7a en 7b in bijlage I – Prijsmodel Schoonmaak is aangepast.
69.	2.		De score prijs onder 2. Totaalbegroting gaat uit van een bodembedrag van € 1.200.000 en een plafondbedrag van € 2.200.000. Is dit correct?	Nee, dit betreft een omissie. Er is geen sprake van een minimum- en plafondbedrag. De totaalprijs van cel E21 wordt beoordeeld conform Beschrijvend document par. 6.7.5.

VRAGEN OVER DE CONCEPT OVEREENKOMST				
NR.	§	BLZ	**VRAAG**	**ANTWOORD**
70.	5.1	5	In art. 5.1 overeenkomst staat dat kostenstijgingen worden geacht te zijn verdisconteerd in de overeengekomen prijzen en de toepasselijke indexatie, en dat Leverancier dus niet gerechtigd is deze kosten afzonderlijk aan Opdrachtgever door te berekenen. Het afspreken van vaste prijzen is niet redelijk nu Opdrachtnemer tussentijds te maken kan krijgen met (extreme) stijgingen in kostprijs bijvoorbeeld wegens schaarste en productiebeperkingen door de situatie in de wereld (oorlog,	Nee, de Aanbestedende dienst voegt geen prijswijzigingsclausule toe in de overeenkomst. Het uitgangspunt blijft gelijk: De reguliere kostenontwikkeling wordt verwerkt volgens de overeengekomen indexeringsregeling. Echter, bij uitzonderlijke, aantoonbare en bij moment van inschrijving niet redelijkerwijs voorzienbare kostenstijgingen

			grondstoffentekorten, hoge inflatiecijfers, branchestakingen). Dergelijke invloeden kunnen grote impact hebben voor alle betrokken partijen, bijvoorbeeld op de kwaliteit van dienstverlening. Met een goede prijswijzigingsclausule zorgt u ervoor dat Opdrachtnemer goed kan blijven leveren (geen wanprestatie) (en dat er minder snel sprake zal zijn van een wezenlijke wijziging c.q. er niet voortijdig een nieuwe opdracht door u in de markt moet worden uitgezet). Bent u, gezien het vorenstaande, bereid een prijswijzigingsclausule in de overeenkomst op te nemen?	treden partijen hierover in overleg. Dit geeft geen automatisch recht op prijsaanpassingen.
71.	2.1	3	De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd voor de duur van 3 jaar. Kunt u in dat kader alsmede in het belang van een evenwichtig partnerschap bevestigen dat artikel 7:408 lid 1 BW buiten toepassing wordt verklaard?	Nee, hiermee gaat de Aanbestedende dienst niet akkoord.
72.	2.2	3	Bent u bereid om de opzegmogelijkheid in art. 2.2 (1e alinea) van de overeenkomst wedekerig te maken, zodat Opdrachtnemer eveneens een opzegmogelijkheid heeft indien daar zwaarwegende redenen voor zijn? Wij zouden deze wederkerige mogelijkheid redelijk vinden in het kader van een gelijkwaardig partnership. Hierbij zou een opzegtermijn van 6 maanden (i.p.v. 3) voor Opdrachtnemer tevens acceptabel zijn.	Nee, hiermee gaat de Aanbestedende dienst niet akkoord.
73.	2.1	3	Alleen Opdrachtgever heeft de keuze om de overeenkomst te verlengen. In het kader van een goed en gelijkwaardig partnerschap is het echter wenselijk dat Opdrachtnemer ook de keuze heeft om te verlengen. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Nee, hiermee gaat de Aanbestedende dienst niet akkoord.
74.	5.7	6	Wanneer er sprake is van een tekortkoming heeft het herstellen van de kwaliteit onze prioriteit. Bent u daarom bereid artikel 5.7 van de overeenkomst aan te passen in die zin dat aan Opdrachtnemer eerst een redelijke termijn wordt gegund om haar tekortkoming te herstellen, voordat wordt overgegaan tot opschorten van betalingen?	Nee, de Aanbestedende dienst ziet geen aanleiding om artikel 5.7 aan te passen. Uit het samenstel van artikel 5.7 van de Overeenkomst en het escalatiemodel zoals opgenomen in eis 114 van het Programma van Eisen volgt reeds dat het uitgangspunt is dat tekortkomingen waar mogelijk eerst worden hersteld. Afhankelijk van de aard en ernst van de tekortkoming kan daarbij een redelijke hersteltermijn worden geboden. De Aanbestedende dienst wenst echter de mogelijkheid te behouden om, indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven, direct over te gaan tot opschorting van de betaling voor het betwiste deel van de dienstverlening.

75.	10.3	8	Vraag 1: in art. 10.3 overeenkomst wordt verwezen naar het escalatiemodel in eis 94 van het Programma van Eisen. Wij zien dit model in eis 114 staan - kunt u bevestigen dat dit om een kennelijke verschrijving gaat? Vraag 2: in het escalatiemodel staat dat Opdrachtgever één of meerdere stappen van het model kan overslaan, iniden de omstandigheden daartoe aanleiding geven. Kan Opdrachtgever wel bevestigen dat in basis wel altijd eerst stap 1 (herstel tekortkoming) zal worden gevolgd?	Antwoord vraag 1: Uw aanname is correct. Deze verschrijving is hersteld in "Bijlage B – Concept overeenkomst NVI-1". Antwoord vraag 2: Ja, de Aanbestedende dienst kan bevestigen dat in de basis indien naar oordeel van Aanbestende dienst redelijkerwijs mogelijk altijd eerst stap 1(herstel tekortkoming) zal worden gevolgd.
76.	5.2	5	Kunt u de achtergrond van artikel 5.2 van de Conceptovereenkomst toelichten? Deze bepaling legt het volledige risico van een achteraf vastgestelde btw-plicht bij Opdrachtnemer. Is Opdrachtgever bereid dit artikel te schrappen of zodanig aan te passen dat btw die op grond van wet- en regelgeving, rechtspraak of een standpunt van de Belastingdienst verschuldigd blijkt, alsnog aan Opdrachtgever in rekening mag worden gebracht?	De Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het voorstel om artikel 5.2 te schrappen of aan te passen. Deze bepaling ziet op de situatie waarin achteraf blijkt dat ten onrechte van een btw-vrijstelling is uitgegaan. Het uitgangspunt is dat Opdrachtnemer zelf verantwoordelijk is voor een juiste beoordeling van de toepasselijkheid van een btw-vrijstelling op de door hem aangeboden dienstverlening. De Aanbestedende dienst acht het niet wenselijk dat het financiële risico van een achteraf onjuist gebleken beoordeling alsnog bij Opdrachtgever wordt neergelegd.
77.	5.4	5	In artikel 5.4 van de Conceptovereenkomst is opgenomen dat personele kosten worden geïndexeerd op basis van het CBS-prijsindexcijfer cao-lonen per uur, inclusief bijzondere beloningen, sector 812 Schoonmaakbedrijven. In de schoonmaakbranche is het gebruikelijk om voor indexatie van schoonmaakcontracten aan te sluiten bij de gebruikelijke kostenopbouw, waarbij circa 80% van de prijs wordt geïndexeerd op basis van de cao-ontwikkeling en circa 20% op basis van indexering van indirecte kosten. Is Opdrachtgever bereid de indexeringsregeling hierop aan te passen, zodat de personele component wordt geïndexeerd conform de cao-ontwikkeling en de indirecte kosten conform een daarvoor passende CBS-index, overeenkomstig de gebruikelijke systematiek binnen de schoonmaakbranche?	Ja, de Aanbestedende dienst gaat akkoord met uw voorstel om aan te sluiten bij de gebruikelijke indexatie, namelijk 80% van de prijs op basis van de CAO-ontwikkeling en 20% op basis van indirecte kosten. De aanpassingen zijn doorgevoerd in bijlage B – Concept Overeenkomst, artikel 5.4.
78.	5.4	5	In artikel 5.4 van de Conceptovereenkomst worden verschillende indexen voorgeschreven voor personele kosten, overige kosten, sanitaire verbruiksartikelen en dispenserhuur.	Uw aanname is correct.

			Daarbij is echter niet aangegeven hoe de overeengekomen prijzen en tarieven over deze kostencategorieën moeten worden verdeeld. Kunnen wij ervan uitgaan dat de verschillende prijscomponenten afzonderlijk mogen worden geïndexeerd op basis van de daarvoor aangewezen index, waarbij de personele component, overige kostencomponent, sanitaire verbruiksartikelen en dispenserhuur ieder als afzonderlijke categorie worden beschouwd? Indien dit niet de bedoeling is, verzoeken wij u de toe te passen wegingsfactoren en berekeningsmethodiek nader te specificeren.	
79.	5.4	5	In artikel 5.4 van de Conceptovereenkomst staat vermeld dat de personele kosten op basis van integrale uurtarieven worden geïndexeerd. Niet duidelijk is of deze indexering uitsluitend betrekking heeft op expliciet opgenomen uurtarieven, of tevens op het personele deel van vaste contractprijzen, contractjaarprijzen en andere aanneemsommen die onderdeel uitmaken van de overeenkomst. Kunt u bevestigen dat de personele indexering eveneens van toepassing is op het personele aandeel van vaste contractprijzen en contractjaarprijzen, aangezien deze prijzen grotendeels uit personele kosten bestaan? Indien dit niet het geval is, verzoeken wij u nader toe te lichten op welke wijze indexering van deze prijscomponenten plaatsvindt.	De indexatie t.b.v. personele kosten geldt inderdaad voor de expliciet opgenomen uurtarieven t.b.v. schoonmaak. Voor de andere diensten waarvoor geen specifieke indexatiemethode is genoemd, geldt altijd het ‘CBS Indexcijfer Dienstenprijzen;commerciële dienstverlening en transport, index 2021=100; 81 Diensten in verband met gebouwen’ zoals genoemd bij ‘Alle andere kostensoorten'.
80.	2.1		Artikel 2.1: op dit moment is de mogelijkheid om de overeenkomst te verlengen uitsluitend aan opdrachtgever voorbehouden. In het kader van goed partnership is het in ieder geval wenselijk dat verlenging van de overeenkomst slechts mogelijk is indien beide partijen daar mee instemmen. Wij verzoeken u daarom vriendelijk om op te nemen dat partijen altijd over een contractverlenging in gesprek gaan, maar dat ook opdrachtnemer een stem heeft in het inroepen van een verlenging. Zo niet, dan vernemen wij graag gemotiveerd waarom niet?	Zie het antwoord op vraag 73. De Aanbestedende dienst handhaaft de eenzijdige verlengingsopties om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen binnen de looptijd van de overeenkomst. De Aanbestedende dienst en Inschrijver bespreken de kwaliteit, uitvoering en samenwerking periodiek en vóór een eventuele verlenging. Deze evaluatie maakt een eventuele verlenging niet afhankelijk van een akkoord van Inschrijver.
81.	2.2		Artikel 2.2: in de inkoopvoorwaarden staat een eenzijdige opzegmogelijkheid voor opdrachtgever, die opdrachtgever de	Zie het antwoord op vraag 73.

			bevoegdheid geeft om op elk moment de overeenkomst op te zeggen, met een opzegtermijn van 3 maanden. Het is gebruikelijk en fair om deze opzeggingsmogelijkheid ook aan opdrachtnemer toe te kennen, zodat beide partijen gelijkwaardig kunnen handelen bij onvoorziene omstandigheden. Uiteraard is het de intentie om de samenwerking gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst voort te laten duren. Echter kunnen er tijdens de looptijd substantiële veranderingen plaatsvinden in de zakelijke, financiële, technische en/of commerciële omstandigheden. Deze omstandigheden kunnen tot gevolg hebben dat één van de partijen aanzienlijke moeilijkheden ondervindt, dat het voortduren van de overeenkomst niet kan worden gevergd van één of beide partijen. Is opdrachtgever daarom bereid om de opzeggingsbevoegdheid wederkerig te maken, zodat ook opdrachtnemer in redelijkheid kan opzeggen indien omstandigheden daartoe aanleiding geven?	
82.	5.4		Artikel 5.4: het uurtarief van inschrijver bestaat voor circa 80% uit directe personeelskosten. De CBS-loonindex benadert de cao-ontwikkeling, maar volgt deze niet één op één. Over een meerjarig contract leidt dit structureel tot een verschil dat volledig voor risico van opdrachtnemer komt. Daarom stelt inschrijver de volgende herziene indexatiemethodiek voor: - 80% van het uurtarief (personele component) – directe doorvertaling van de actuele afspraken uit de cao Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf (inclusief bijzondere beloningen en overige werkgeverslasten); - 20% van het uurtarief (overige kosten) – CBS Dienstprijzen CPA 812 Reiniging, index 2015=100. De overige bepalingen van artikel 5.4 blijven ongewijzigd. Is opdrachtgever bereid de indexatiemethodiek voor de personele component aan te passen zodat de volledige cao-impact jaarlijks integraal wordt doorvertaald? Zo niet, dan verneemt inschrijver graag een gemotiveerde toelichting.	Zie het antwoord op vraag 77.
83.	11.2		Artikel 11.2: in deze bepaling staat het volgende opgenomen: ‘Opdrachtnemer mag voor de werkzaamheden in het kader van het einde van de overeenkomst en de uitvoering van het	Hiermee wordt bedoelt dat eventuele kosten die horen bij werkzaamheden in het kader van het einde van de overeenkomst en het uitvoeren van het exitplan zijn

			exitplan geen kosten bij Opdrachtgever in rekening brengen.' Wordt hier bedoeld dat opdrachtnemer hiervoor geen 'extra' kosten in rekening kan brengen? Zo nee, kan opdrachtgever nader toelichten wat zij hiermee bedoelt?	verdisconteerd in de huidige tarieven/vaste kosten. Dit betekent dat de Aanbestedende dienst bij een eventueel einde van de overeenkomst geen facturen mag sturen met betrekking tot de hierboven genoemde werkzaamheden.
84.			Klopt het dat bij het inroepen van de wachtkamerovereenkomst de in de hoofdovereenkomst genoemde indexeringen met terugwerkende kracht kunnen worden doorgevoerd?	Ja, uw aanname is correct.
85.	Artikel 3	2	Kan Opdrachtgever aangeven welke concrete implementatiemijlpalen en opleveringen als kritieke succesfactoren worden beschouwd voor acceptatie van de implementatiefase?	Hiervoor verwijst de Aanbestedende dienst naar Beschrijvend document par. 6.7.2. Gunningscriterium 'Implementatieplan'. Van Inschrijver wordt verwacht dat hij in zijn implementatieplan zelf de relevante activiteiten, mijlpalen en opleverdata benoemt. Deze vormen vervolgens het uitgangspunt voor de uitvoering en beoordeling van de implementatiefase. Indien Inschrijver bijvoorbeeld in zijn implementatieplan opneemt dat een bepaalde activiteit op een specifieke datum is afgerond, committeert hij zich daarmee aan deze mijlpaal en de bijbehorende opleverdatum. Zoals opgenomen in artikel 3 van de Conceptovereenkomst gelden de in het implementatieplan opgenomen (tussentijdse) opleverdata als fatale termijnen.
86.	Artikel 3.2	2	Kan Opdrachtgever bevestigen dat tijdens de implementatiefase gezamenlijk voortgangsoverleggen plaatsvinden waarin eventuele knelpunten en afhankelijkheden worden besproken voordat sprake is van een fatale termijnoverschrijding?	De Aanbestedende dienst bevestigt dat tijdens de implementatiefase in overleg met Opdrachtnemer de voortgang, eventuele knelpunten en afhankelijkheden zullen worden besproken. Dit laat onverlet dat Opdrachtnemer verantwoordelijk blijft voor het tijdig behalen van de in het implementatieplan opgenomen mijlpalen en opleverdata. De bepalingen uit artikel 3 van de Conceptovereenkomst ten aanzien van fatale termijnen blijven onverkort van toepassing.
87.	Artikel 8	2	Kan Opdrachtgever bevestigen dat de in artikel 8.2 genoemde maximale wijzigingsruimte van 30% betrekking heeft op de totale opdrachtomvang en niet op afzonderlijke onderdelen van de dienstverlening?	Uw aanname is correct. De 30% heeft betrekking tot de totale geraamde opdrachtwaarde.
88.	Artikel 9	2	Kan Opdrachtgever inzicht geven in reeds bekende huisvestingsontwikkelingen, waaronder geplande verhuizingen, sluitingen, uitbreidingen of nieuwe locaties gedurende de initiële contractperiode?	De Aanbestedende dienst kan op dit moment geen definitieve locatiescope per operationele startdatum verstrekken. Het bij de aanbestedingsstukken gevoegde locatiekenmerkenoverzicht bevat de bij de Aanbestedende dienst op dit moment bekende locaties en de daarbij behorende dienstverlening en vormt het uitgangspunt voor de

				Inschrijving. Bekende wijzigingen zijn, voor zover relevant voor de Inschrijving, via de aanbestedingsstukken en Nota van Inlichtingen kenbaar gemaakt. Tussen het moment van Inschrijving en de operationele start kunnen zich wijzigingen voordoen, bijvoorbeeld als gevolg van opening, sluiting, verhuizing of tijdelijk gebruik van locaties. Tijdens de implementatiefase verstrekt het CBR een geactualiseerd locatieoverzicht. De inrichting van de dienstverlening per locatie wordt vervolgens conform de implementatie-eisen afgestemd en voorafgaand aan de operationele start wordt een nulmeting uitgevoerd. Eventuele wijzigingen gedurende de looptijd worden afgehandeld conform de in de aanbestedingsstukken opgenomen bepalingen over het op- en afschalen van de dienstverlening.
89.	2.2		Wilt u artikel 2.2 van de conceptovereenkomst aanpassen, zodat de bevoegdheid tot tussentijdse opzegging bij zwaarwegende redenen wederkerig wordt gemaakt en opdrachtgever pas van deze bevoegdheid gebruik kan maken nadat opdrachtnemer eerst een redelijke hersteltermijn heeft gekregen, voor zover de situatie herstelbaar is? Dit sluit beter aan bij het in het PvE opgenomen escalatiemodel waarin herstel en verbetermaatregelen voorafgaan aan beëindiging.	Zie het antwoord op vraag 73.
90.	5.4	5	Is opdrachtgever bereid om de indexatie van dispenser synchroon te laten lopen met de indexatie sanitaire verbruiksartikelen? Zo niet, kan opdrachtgever motiveren waarom op dispensers geen indexatie van toepassing is?	Nee, Aanbestedende Dienst is hiertoe niet bereid. Voor dispensers geldt een huurprijs gebaseerd op een meerjarige overeenkomst waarbij de dispensers gedurende de contractperiode worden afgeschreven. Derhalve is een indexatie van huurprijzen niet gerechtvaardigd.
91.	5.4	5	Op de huur van sanitaire dispensers is gedurende de gehele looptijd, inclusief optiejaren (maximaal zes jaar), geen indexering van toepassing. Verzoek tot indexatie vanaf 1 jan 2028 ipv na initiele looptijd.	De Aanbestedende dienst gaat niet op dit verzoek in. Zie hiervoor tevens antwoord op vraag 88.

92.	5.4		Gaat opdrachtgever ermee akkoord om artikel 5.4 van de conceptovereenkomst aan te passen, zodat tussentijdse cao-verhogingen in de personele tarieven kunnen worden verwerkt op het moment dat deze ingaan, in plaats van uitsluitend via de jaarlijkse indexatie per 1 januari? De tarieven zijn immers gebaseerd op de toepasselijke cao, terwijl de huidige systematiek meebrengt dat cao-stijgingen pas met vertraging kunnen worden verrekend want niet wenselijk en gebruikelijk is binnen de branche.	Hier gaat de Aanbestedende dienst niet mee akkoord.
93.	2.1	3	Vanuit oogpunt van wederkerigheid: Bent u bereid om in ieder geval na de intitiele contractperiode een evalutatiemoment in te stellen, waarin ook opdrachtnemer de mogelijkheid krijgt de overeenkomst te ontbinden?	Zie het antwoord op vraag 73.

VRAGEN OVER DE ARVODI-2025				
NR.	§	BLZ	**VRAAG**	**ANTWOORD**
94.	19.2	7	Met het oog op het soort dienstverlening dat wij bieden, is een beperking van onze directe aansprakelijkheid tot personen- en zaakschade op zijn plaats. Kunt u hiermee akkoord gaan? Indien u hier niet mee akkoord gaat, kunt u dit dan gemotiveerd toelichten?	Nee, de Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het voorstel om de aansprakelijkheid te beperken tot uitsluitend directe schade in de vorm van personen- en zaakschade. Op voorhand kan niet worden uitgesloten dat een toerekenbare tekortkoming ook leidt tot andere vormen van schade, waaronder indirecte schade, die voor vergoeding in aanmerking komen. Artikel 19.2 van de ARVODI-2025 voorziet bovendien reeds in een begrenzing van de aansprakelijkheid. De Aanbestedende dienst acht deze begrenzing, gelet op de aard van de dienstverlening en de mogelijke risico's, passend en proportioneel.
95.	19.2	7	Opdrachtnemer kan zich vinden in het feit dat er sprake is van aansprakelijkheid bij een toerekenbare tekortkoming. Aansprakelijkheid voor indirecte schade/gevolgschade kan echter niet als een redelijke en proportionele eis worden beschouwd. Deze schade staat per definitie in een verder verwijderd verband tot de schadeveroorzakende gebeurtenis dan directe schade en is daardoor niet of nauwelijks voorzienbaar. Bent u bereid artikel 19.2 van de ARVODI aan te passen in die zin dat Opdrachtnemer alleen aansprakelijk kan worden gesteld voor directe schade, tenzij er sprake is van	Nee, hiermee gaat de Aanbestedende dienst niet akkoord. In artikel 19 van de ARVODI-2025 is bewust geen onderscheid gemaakt tussen directe en indirecte of gevolgschade. De wet maakt dit onderscheid ook niet en de Aanbestedende dienst acht het niet wenselijk de aansprakelijkheid verder te beperken door bepaalde schadecategorieën bij voorbaat uit te sluiten. De in de ARVODI opgenomen aansprakelijkheidsbeperking brengt al met zich dat de Aanbestedende dienst een deel van de door opdrachtnemer veroorzaakte schade zelf moet dragen en moet bekostigen uit gemeenschapsgeld. Het uitsluiten van indirecte

			opzet of bewuste roekeloosheid van de directie of de tot de bedrijfsleidingen behorende leidinggevende(n) van Opdrachtnemer? Indien u hier niet mee akkoord gaat, kunt u dit dan gemotiveerd toelichten?	en/of gevolgschade zou deze verschuiving verder vergroten. Een aanvullende beperking, zoals voorgesteld door inschrijver, is daarom niet aan de orde.
96.	11.6 en 12.1 (ovk)	4	In art. 12.1 overeenkomst is bepaald dat Opdrachtnemer bij iedere schending van de geheimhoudingsverplichtingen een direct opeisbare boete van EUR 10.000 verschuldigd is. Deze boete achten wij verstrekkend, mede omdat geen onderscheid wordt gemaakt tussen de ernst van de overtreding en omdat de boete naast aanvullende schadevergoeding kan worden gevorderd (volgens art. 11.6 ARVODI). Bent u bereid deze boetebepaling uit de overeenkomst te schrappen? Indien dat niet wenselijk is, bent u dan bereid om: te bepalen dat de contractuele boete de enige financiële remedie vormt voor de betreffende overtreding en niet kan worden gecumuleerd met aanvullende schadevergoeding?; of ten minste te bepalen dat aanvullende schadevergoeding uitsluitend kan worden gevorderd voor zover de daadwerkelijk geleden en aantoonbare schade het bedrag van de boete overstijgt?	De Aanbestedende dienst is bereid het boetebeding uit artikel 12.1 van de Conceptovereenkomst te schrappen. De geheimhoudingsverplichting blijft onverkort van kracht. Bij schending daarvan behoudt de Aanbestedende dienst het recht om, indien aan de toepasselijke wettelijke en contractuele voorwaarden daartoe is voldaan, schadevergoeding te vorderen.
97.	21.3	8	Vraag 1: Bent u bereid om - voor een evenwichtig partnerschap - de bepaling ten aanzien van ontbinding uit artikel 21.3 ARVODI wederkerig te formuleren? Vraag 2: Bent u bereid de mogelijkheid tot ontbinding van het contract vanwege een fusie of (art. 21.3 sub c ARVODI) aan te passen in die zin dat de mogelijkheid tot ontbinding er niet is als de fusie of overname binnen het concern van Opdrachtnemer plaatsvindt?	Antwoord vraag 1: Nee, hiermee is de Aanbestedende dienst niet akkoord. Antwoord vraag 2: Nee, de Aanbestedende dienst zondert concerninterne fusies of overnames niet direct uit op dit artikel. De Aanbestedende dienst beoordeelt de feitelijke gevolgen voor continuïteit, geschiktheid en naleving en motiveert een eventueel gebruik van de beëindigingsbevoegdheid.
98.	16.5	6	In art. 16.5 sub a ARVODI is opgenomen dat Opdrachtnemer niet gerechtigd is haar werkzaamheden op te schorten in geval van overschrijding van de betalingstermijn door de Opdrachtgever. Wij zouden graag de wettelijke rechten (artikel 6:52 en 6:262 BW) behouden en hierop geen verbredende uitzondering maken. Bent u derhalve bereid om sub a buiten toepassing te verklaren?	Nee, hiermee gaat de Aanbestedende dienst niet akkoord.

99.	20.2	8	In artikel 20.2 ARVODI is opgenomen dat stakingen in ieder geval niet worden gezien als niet toerekenbare tekortkoming (overmacht). Bent u bereid om dit artikel aan te passen in die zin dat het begrip 'stakingen' uit dit artikel wordt verwijderd. Als werkgever hebben wij geen invloed op stakingen, en de wet biedt ons geen mogelijkheden om werknemers hun stakingsrecht te ontnemen.	Nee, de Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met uw voorstel om 'stakingen' te verwijderen uit art. 20.2 uit de ARVODI-2025.
100.	4.1	2	In art. 4.1 ARVODI staat dat Opdrachtnemer personeel alleen bij uitzondering en na voorafgaande toestemming van Opdrachtgever tijdelijk of definitief kan vervangen. Dat zal niet altijd haalbaar zijn, gelet op de aard van onze dienstverlening. Bent u bereid art. 4.1 aan te passen naar "Het staat Opdrachtnemer vrij om een persoon die belast is met de uitvoering van de Diensten tijdelijk of definitief te vervangen. Opdrachtnemer rekent voor de vervanger geen hoger tarief." ?	De Aanbestedende dienst snapt uw standpunt en past art. 4.1 uit de ARVODI-2025 als volgt aan: "Reguliere vervanging van uitvoerend personeel wegens verlof, ziekte of personeelswisselingen kan zonder voorafgaande toestemming, mits de vakbekwaamheid, veiligheid en continuïteit zijn geborgd en geen hoger tarief wordt gerekend. Voor sleutelfunctionarissen blijft gelden dat dit enkel bij uitzonderingen en na voorafgaande toestemming van de Aanbestedende dienst mag plaatsvinden". Deze wijziging is doorgevoerd in "Bijlage B – Concept overeenkomst NVI-1" als zijnde artikel 12.3.
101.	23	9	Art. 23 ARVODI gaat over Intellectuele Eigendomsrechten. Gelet op de aard van de dienstverlening, mist in onze optiek dit artikel toepassing. Kunt u zich daar in vinden, en kunt u bevestigen dat art. 23 ARVODI buiten toepassing verklaard zal worden?	Nee, de Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het voorstel om artikel 23 van de ARVODI-2025 buiten toepassing te verklaren. Het valt niet uit te sluiten dat gedurende de uitvoering van de dienstverlening intellectuele eigendomsrechten ontstaan, bijvoorbeeld in het kader van te ontwikkelen innovaties. De Aanbestedende dienst wenst artikel 23 daarom te handhaven.
102.	4.2		Artikel 4.2: is opdrachtgever bereid te aanvaarden dat zij – behoudens calamiteiten – haar bezwaren tegen een werknemer van opdrachtnemer schriftelijk (mag per e-mail) aan opdrachtnemer dient te melden, waarna opdrachtnemer in overleg met opdrachtgever bepaalt, of de werknemer dient te worden vervangen?	Nee, de Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met uw voorstel. Artikel 4.2 uit de ARVODI-2025 blijft gehandhaafd.
103.	11.6		Artikel 11.6: is opdrachtgever bereid overeen te komen, dat zij alleen dan tot (aanvullende) schadevergoeding gerechtigd is, indien de door haar aantoonbaar geleden schade het bedrag van de verbeurde boete(s) overstijgt?	Zie het antwoord op vraag 96.

104.	13.2		Artikel 13.2: opdrachtgever is gerechtigd te vorderen dat er VOG's worden overlegd van de werkzame medewerkers. Opdrachtnemer gaat zorgvuldig om met de persoonsgegevens van haar medewerkers. Daarom geeft zij de voorkeur aan het ter inzage leggen van de VOG's (zodoende worden er zo min mogelijk gegevens verstrekt en verwerkt). Gaat opdrachtgever ermee akkoord dat VOG's enkel ter inzage worden gegeven?	De Aanbestedende dienst ziet geen aanleiding om artikel 13.2 van de ARVODI-2025 aan te passen. In beginsel wordt volstaan met een verklaring van Opdrachtnemer dat de betreffende medewerkers beschikken over een geldige VOG. De Aanbestedende dienst behoudt zich echter het recht voor om, indien daar naar haar oordeel aanleiding toe bestaat, dit nader te controleren. In dat geval zal worden beoordeeld of vanuit het oogpunt van gegevensminimalisatie kan worden volstaan met inzage in de betreffende VOG's.
105.	19.2		Artikel 19.2: is opdrachtgever bereid overeen te komen, dat partijen over en weer aansprakelijkheid voor indirecte schade (hoe ook genaamd) uitsluiten? Opdrachtnemer verstaat onder indirecte schade in elk geval: gevolgschade, handelsverlies, gederfde winst, gemiste besparingen en/of schade door bedrijfsstagnatie.	Nee, hiermee gaat de Aanbestedende dienst niet akkoord. Zie ook het antwoord op vraag 93.
106.	20.2		Artikel 20.2: is opdrachtgever bereid door vakorganisaties georganiseerde stakingen onder het overmachtbegrip te scharen?	Zie het antwoord op vraag 99.
107.	Art 21		In de conceptovereenkomst is voorzien in een tussentijds opzeggingsrecht voor uitsluitend de opdrachtgever. Opdrachtnemer beschikt niet over een vergelijkbaar opzeggingsrecht. Is opdrachtgever bereid tevens aan opdrachtnemer een tussentijds opzeggingsrecht toe te kennen, bijvoorbeeld met een opzegtermijn van twaalf (12) maanden, zodat sprake is van een evenwichtige contractuele positie gedurende de looptijd van de overeenkomst?	Zie het antwoord op vraag 73.

OVERIGE VRAGEN				
NR.	§	BLZ	**VRAAG**	**ANTWOORD**
108.			Voor een juiste bepaling van dienstverlening ongediertebestrijding en daarbij de calculatie zouden we graag de plattegronden van alle locaties ontvangen. Kunt u deze met ons delen?	De Aanbestedende dienst beschikt niet over de plattegronden van locaties.
109.			Is het CBR bereid om adviezen van bouwkundige, organisatorische en hygiënische aard op te volgen wanneer deze noodzakelijk zijn om ongedierteoverlast te voorkomen of te	Hiermee gaat de Aanbestedende dienst op voorhand niet akkoord. Dit is afhankelijk van de omstandigheden in de betreffende situatie.

			beperken?	
110.			Is het CBR bekend met locaties waar in de afgelopen jaren sprake is geweest van ongedierteoverlast? Zo ja, kan het CBR inzicht geven in: ○ het type ongedierte per locatie; en ○ het aantal extra bezoeken dat het afgelopen jaar per locatie heeft plaatsgevonden?	De Aanbestedende dienst heeft hiervoor "Bijlage P – Ongediertebestrijdig preparaten" bijgevoegd.
111.			Is er een overzicht beschikbaar van de huidige monitorings- en bestrijdingsmiddelen per locatie? Zo ja, kan dit overzicht worden gedeeld?	De Aanbestedende dienst heeft hiervoor "Bijlage P – Ongediertebestrijdig preparaten" bijgevoegd.
112.			Valt het buitenterrein van de locaties eveneens binnen de scope van de overeenkomst voor ongediertebestrijding?	Ja. Het buitenterrein behorend bij de locaties valt binnen de scope van de overeenkomst voor ongediertebestrijding. Conform eis 80 voert Opdrachtnemer maandelijks preventieve inspecties uit in en rondom de locaties.
113.			Op grond van de geldende HIK-richtlijnen dient het beheersplan te zijn onderbouwd door middel van een Plaagdier Risico-Inventarisatie (PRI). Zijn deze PRI's beschikbaar voor de betreffende locaties en kunnen deze worden gedeeld?	Opdrachtgever beschikt niet over Plaagdier Risico-Inventarisaties (PRI's) van de betreffende locaties. Tijdens de implementatie en nulmeting dient Inschrijver de actuele situatie per locatie te inventariseren en de benodigde PRI's op te stellen conform de geldende richtlijnen.
114.			In het beschrijvend document lezen wij dat meldingen met prioriteit worden behandeld. Het lijkt erop dat een melding al snel als calamiteit wordt aangemerkt, waardoor binnen vier uur een medewerker op locatie aanwezig dient te zijn. Kan het CBR aangeven hoeveel meldingen in het afgelopen jaar daadwerkelijk als calamiteit zijn geregistreerd?	In het afgelopen jaar zijn 52 meldingen als calamiteit geregistreerd op basis van de huidige werkwijze en prioritering. De prioriteitsindeling in de nieuwe overeenkomst wijkt hiervan af. De historische gegevens zijn daarom uitsluitend indicatief en kunnen niet één-op-één worden vertaald naar het verwachte aantal calamiteiten binnen de nieuwe overeenkomst.
115.			Voor alle locaties is een standaard bezoekfrequentie van twaalf bezoeken per jaar opgenomen. Aangezien de risico's periodiek moeten worden geëvalueerd, vernemen wij graag of het CBR openstaat voor toepassing van 24/7 digitale monitoring van knaagdieren. Dit kan mogelijk leiden tot een lagere fysieke bezoekfrequentie, terwijl de kwaliteit van de monitoring behouden blijft of verbetert.	De Aanbestedende dienst staat open voor de toepassing van 24/7 digitale monitoring van knaagdieren als aanvulling op de dienstverlening. Digitale monitoring vervangt echter niet de in eis 80 voorgeschreven maandelijkse preventieve inspecties in en rondom de locaties. Deze fysieke inspecties blijven noodzakelijk voor het signaleren van risico's.
116.			In Bijlage J Checklist verwijst u bij 'E1 Beroep op derden', 'E2 Beroep op derden', 'E3 Beroep op derden' en 'E4 Beroep op derden' naar paragraaf 4.3. Kunt u bevestigen dat u hier paragraaf 4.4 bedoelt?	Ja, dit kan de Aanbestedende dienst bevestigen.

117.			In Bijlage J Checklist geeft u bij 'E1 Beroep op derden'aan dat 'Bijlage G Beroep financiele en economische draagkracht' moet worden ingediend. Dit komt niet overeen met wat erboven staat: bij 'E1 Afdekking aansprakelijkheidsrisico's' vraagt u namelijk een kopie van de verzekeringspolis. Kunt u bevestigen dat u bij 'E1 Beroep op derden' de kopie van de verzekeringspolis van de derde wilt ontvangen?	Uw aanname is onjuist. Indien Inschrijver beroep wilt doen op de draagkracht van een derde, dient inschrijver "Bijlage G – Beroep financiële en economische draagkracht" in te dienen. Voor de controle op de afdekking van aansprakelijkheidsrisico's geldt inderdaad dat de Aanbestedende dienst een kopie van de verzekeringspolis wenst te ontvangen.
118.	Bijlage O		Zijn naast de opgenomen medewerkers momenteel uitzendkrachten, oproepkrachten of andere derden structureel betrokken bij de uitvoering van de dienstverlening? Zo ja, kan Opdrachtgever de omvang hiervan aangeven?	Op dit moment worden geen uitzendkrachten, oproepkrachten of andere derden ingezet voor de uitvoering van de dienstverlening.
119.	Bijlage K	1	Kan Opdrachtgever aangeven wat de historische aantallen meldingen per prioriteitscategorie (P1 t/m P4) zijn geweest over de afgelopen twee kalenderjaren? Dit ten behoeve van een juiste inschatting van de benodigde bezetting en bereikbaarheid.	De Aanbestedende dienst beschikt over de volgende historische meldingsaantallen uit Topdesk: 2024: P1: 1, P2: 3, P3: 535, P4: 2 (totaal 541 meldingen). 2025: P1: 52, P2: 125, P3: 676, P4: 5 (totaal 858 meldingen). De prioritering in Topdesk is gedurende deze jaren niet consequent toegepast. Hierdoor zijn de aantallen per prioriteitscategorie niet rechtstreeks vergelijkbaar en uitsluitend indicatief. De prioriteitsindeling en bijbehorende verplichtingen zoals opgenomen in de aanbestedingsdocumenten zijn leidend.
120.	Bijlage K	1	Kan Opdrachtgever bevestigen welk registratiesysteem wordt gebruikt voor de afhandeling van meldingen en of koppelingen met het systeem van Opdrachtnemer worden verwacht?	Hiervoor wordt Topdesk gebruikt.
121.	Bijlage N	47/ 48/ 49/ 50	Kan Opdrachtgever bevestigen dat de periodieke vloerwerkzaamheden op regie worden uitgevoerd?	Nee. De periodieke vloerwerkzaamheden die noodzakelijk zijn voor het behalen en behouden van het overeengekomen kwaliteitsniveau maken onderdeel uit van de reguliere schoonmaakdienstverlening en worden niet op regiebasis uitgevoerd. Conform eis 38 voert Opdrachtnemer alle noodzakelijke (periodieke) schoonmaakwerkzaamheden uit zoals opgenomen in Bijlage N – Opleverstaat.
122.	Bijlage N Oplv		In de opleverstaat zijn kwaliteitseisen opgenomen voor vloeren en vloerbedekking. Kan opdrachtgever bevestigen dat deze eisen betrekking hebben op reguliere	Nee. De kwaliteitseisen in Bijlage N – Opleverstaat hebben betrekking op het te behalen en te behouden kwaliteitsniveau. Conform eis 38 zijn alle reguliere en periodieke

	ersta at		schoonmaakwerkzaamheden en dat specialistisch vloeronderhoud, zoals conserveren, strippen, kristalliseren en dieptereiniging van vloerbedekking, geen onderdeel uitmaakt van de vaste contractscope?	schoonmaakwerkzaamheden die noodzakelijk zijn om dit kwaliteitsniveau gedurende de looptijd te behalen en te behouden onderdeel van de vaste dienstverlening. Werkzaamheden die voortkomen uit bijvoorbeeld schade, herstel, renovatie of andere bijzondere omstandigheden vallen hier niet onder en kunnen als aanvullende dienstverlening worden afgenomen. Zie ook het antwoord op vraag 10.
123.	Bijla ge O	n.v. t.	Verzoek om per medewerker aanvullend de vaste werkdagen en werktijden, het ziekteverzuim en de hoogte van de waskostenvergoeding per week aan te leveren.	"Bijlage O – Overnamepersoneel" is aangevuld. De vaste werkdagen en werktijden zijn opgenomen alsook de over het afgelopen jaar uitbetaalde waskostenvergoeding. In het kader van AVG is het ziekteverzuim niet toegevoegd.
124.	Bijla ge O		In verband met de nieuwe cao-afspraken die per 1 januari 2027 van kracht zijn, maken wij een inschatting van de toekomstige reiskostenvergoeding. Wij verzoeken u om in het overnameoverzicht per medewerker de postcode van het woonadres te vermelden, zodat wij de reiskosten kunnen berekenen. Kunt u daarnaast de huidige reiskosten van de over te nemen medewerkers opnemen in bijlage O?	"Bijlage O – Overnamepersoneel" is aangevuld met de gevraagde gegevens. De eerste vier cijfers van de postcode zijn opgenomen. De volledige postcode wordt in het kader van AVG niet verstrekt. De gemiddelde reiskostenvergoeding per periode over het afgelopen jaar is ook opgenomen.
125.	Bijla ge O		Wij verzoeken u om in het overnameoverzicht per medewerker de uren per week bij huidige werkgever op te geven (naast de al opgegeven uren per week bij opdrachtgever) en kan opdrachtgever bevestigen dat alle medewerkers een aovk hebben voor 52 weken per jaar?	"Bijlage O – Overnamepersoneel" is aangevuld met het aantal contracturen per week bij de huidige werkgever, naast de reeds opgegeven uren bij Opdrachtgever. Opdrachtgever bevestigt dat alle in Bijlage O opgenomen medewerkers een arbeidsovereenkomst hebben voor 52 weken per jaar.
126.	Bijla ge M	n.v. t.	Bijlage M vermeldt diverse wijzigingen, waaronder de heropening van Arnhem Hazenkamp in Q1 2027, de sluiting van Rijswijk 60 en 62 per 31 december 2026 met een vervangende locatie en de locaties Assen, Hoogeveen en Winschoten. Verzoek om aan te geven welke locaties per 1 mei 2027 in scope zijn, en welk type en welke kenmerken de vervangende locatie in Rijswijk heeft.	Bijlage M – Locatiekenmerken-overzicht is geactualiseerd in deze Nota van inlichtingen. Zie ook het antwoord op vraag 86.
127.	Bijla ge M	n.v. t.	In Bijlage M staat Groningen ingedeeld in regio West. Verzoek om te bevestigen of dit juist is of dat regio Noord is bedoeld.	Uw aanname is correct, "Bijlage M – Locatiekenmerken-overzicht NVI-1" is geactualiseerd en gepubliceerd bij de nota van inlichtingen.

128.	Bijlage L	n.v.t.	Voor de KPI technische kwaliteit geldt een norm van 90% per kwartaal. Verzoek om aan te geven welke meetsystematiek wordt gehanteerd (bijvoorbeeld VSR-KMS of NEN 2075 en het AQL-niveau) en welke partij de metingen uitvoert.	Op dit moment wordt gebruik gemaakt van de VSR. Zie ook het antwoord op vraag 31. De Aanbestedende dienst acht het niet relevant om in te gaan op wie de metingen uitvoert.
129.	Bijlage M	n.v.t.	Tijdens de schouw bleek op verdieping 3 van het hoofdkantoor in Rijswijk geen werkkast beschikbaar te zijn, in tegenstelling tot de overige verdiepingen. Verzoek om te bevestigen of op deze verdieping een werkkast of opslagruimte met water en afvoer beschikbaar kan worden gesteld.	Op verdieping 3 wordt geen separate werkkast of opslagruimte met water en afvoer beschikbaar gesteld. Opdrachtnemer kan gebruikmaken van de beschikbare faciliteiten op de overige verdiepingen. Voor het transport van schoonmaakmaterialen en -middelen tussen de verdiepingen kan gebruik worden gemaakt van de aanwezige liften.
130.	Bijlage M	n.v.t.	Tijdens de schouw van CBR Haarlem hing in de ontvangsthal en de werkkast een sterke geur die op stilstaand water of rubber wijst. Verzoek om te bevestigen dat de oorzaak bekend is en vóór de start van de dienstverlening door CBR wordt verholpen.	De oorzaak van de tijdens de schouw waargenomen geur is op dit moment niet vastgesteld. De Aanbestedende dienst laat dit nader onderzoeken en zal, indien noodzakelijk, passende maatregelen treffen.
131.	Bijlage L	KPI 3, BD 1.10 BD H8	Bijlage L verwijst naar "gunningscriterium 6.8.4" (moet 6.7.4 zijn). BD 1.10 noemt "Bijlage 1 – Programma van Eisen". BD H8 omschrijft Bijlage E als het UEA.	De correctie is doorgevoerd in “Bijlage L – KPI Model SMO 1.0 NVI-1”. De verwijzing naar “Bijlage 1 – Programma van Eisen” is aangepast naar “Bijlage A – Programma van Eisen. De omschrijving van Bijlage E (H8) is tevens aangepast. Deze wijzigingen zijn doorgevoerd in “Beschrijvend document Schoonmaakdienstverlening NVI-1”.
132.	KPI		Op basis van welk gunningscriteria wordt de KPI meerwaarde opdrachtnemer bepaald?	Dat is vooraf niet bekend. Op basis van hetgeen als onderscheidende waarde is toegevoegd aan de gunningscriteria kan tijdens de implementatie in gezamenlijkheid een relevante KPI worden opgesteld.
133.	Bijlage L – KPI model SMO		U geeft als onderdeel van de KPIs aan dat er jaarlijkse 2 succesvolle optimalisaties doorgevoerd dienen te worden. Inschrijver vindt lerend vermogen belangrijk, maar inclusief optiejaren zou dit over de contractduur tot 12 succesvolle verbetervoorstellen moeten leiden. Dit lijkt best veel, hoe ziet u dit? Daarbij is onderdeel van leren ook dat het soms niet lukt, hoe gaat u om met de situatie waarin er wel verbetervoorstellen gedaan worden, maar die in de praktijk niet brengen waarop was gehoopt, en de KPI dus niet gehaald wordt?	De Aanbestedende dienst handhaaft het uitgangspunt van twee succesvolle optimalisaties per jaar. Hiermee wordt echter niet beoogd dat gedurende de maximale contractduur twaalf volledig afzonderlijke optimalisaties moeten worden gerealiseerd. Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepalen gedurende de looptijd in gezamenlijk overleg welke optimalisaties kansrijk en relevant zijn. Daarbij kunnen optimalisaties ook voortbouwen op eerder ingezette ontwikkelingen. Uitgangspunt blijft dat jaarlijks aantoonbaar twee succesvolle optimalisaties worden gerealiseerd die bijdragen aan de dienstverlening.