



gemeente

Zoetermeer

NOTA VAN INLICHTINGEN

COMMUNICATIECAMPAGNE AFVALINZAMELING

2026-073995

Auteursrecht

Alle rechten voorbehouden aan de Gemeente Zoetermeer

Nota van Inlichtingen

In dit document zijn de vragen inclusief antwoorden weergegeven die betrekking hebben op de aanbesteding 'Communicatiecampagne afvalinzameling' ten behoeve van Gemeente Zoetermeer. Indien in deze Nota van Inlichtingen wijzigingen, correcties dan wel aanvullende gegevens zijn opgenomen, zijn deze van toepassing op de dienstverlening zoals deze in de Selectieleidraad is beschreven. Deze Nota van Inlichtingen maakt onlosmakelijk deel uit van de Aanbestedingsdocumenten.

Bijlagen

- Toelichting achtergrond en doel van de opdracht.

Vragen en Antwoorden

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1.	SL, paragraaf 3.3 Omschrijving van de Opdracht ("afvalbeleidsplan 2026 tot en met 2030"), pagina 9, en paragraaf 3.1 Gemeente Zoetermeer ("scheidingsdoelstellingen"), pagina 8	Afvalbeleidsplan en doelstellingen (B) Vraag: Kan de gemeente het afvalbeleidsplan 2026 tot en met 2030 en de daarin opgenomen doelstellingen (bijvoorbeeld kilo restafval per inwoner of scheidingspercentages) beschikbaar stellen, zodat de campagnedoelen daar concreet op kunnen aansluiten?	Het beleidsplan is vastgesteld in de raadsvergadering van maandag 26 januari 2026 bij agendapunt 7. Zie bijgaande link en de daarbij behorende stukken links in de menubalk: Raadsbesluit Afvalbeleidsplan 2026-2030 'Minder afval, beter scheiden: Samen maken we het verschil.' - iBabs Publieksporaal
2.	AV, artikel 9 Verwerking persoonsgegevens en artikel 10 Data; SL, paragraaf 3.7 Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (ICT), pagina 10	Informatiebeveiliging en persoonsgegevens (A) Vraag: Welke eisen stelt de gemeente aan digitale middelen waarin persoonsgegevens van inwoners worden verwerkt, bijvoorbeeld voor app-gebruikers of meldingen? Denk aan de BIO, een ISO 27001-certificering, hosting binnen de EU en het sluiten van een verwerkersovereenkomst.	De toelichting op de eisen rond informatiebeveiliging en persoonsgegevens worden nader uitgewerkt in Uitnodiging tot inschrijving en bijbehorend programma van eisen.
3.	SL, paragraaf 3.3 Omschrijving van de Opdracht ("verschillende doelgroepen"), pagina 9, paragraaf 3.2	Doelgroepen, meertaligheid en toegankelijkheid (B) Vraag: Welke doelgroepen onderscheidt de gemeente op dit moment, bijvoorbeeld bewoners van hoogbouw, anderstaligen, studenten, ouderen en nieuwe inwoners?	De gevraagde informatie maakt onderdeel uit van de nadere uitwerking van de opdracht en wordt opgenomen in de Uitnodiging tot Inschrijving en het Programma van Eisen voor de gunningsfase.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
	(subgunningscriterium A2 Doelgroepgerichte benadering), pagina 8, en hoofdstuk 8, onderdeel "Doelgroepgerichte aanpak", pagina 27	Stelt de gemeente eisen aan meertaligheid en aan digitale toegankelijkheid (WCAG) van de in te zetten middelen?	De max 5 geselecteerde gegadigden kunnen hierover vervolgens vragen stellen in de Nota van Inlichtingen van de gunningsfase. Naar aanleiding van de gestelde vragen heeft de gemeente een aanvullende toelichting op de achtergrond en doelstelling van de opdracht als bijlage toegevoegd.
4.	SL, paragraaf 3.4 Huidige situatie, pagina 9, en paragraaf 3.2 Doel van de aanbesteding (subgunningscriterium A1 Campagnestrategie), pagina 8	Blijvend effect na afloop (B) Toelichting: De vorige campagne 'Zoetermeer aan bak' liep twee jaar. Na afloop van een campagne neemt het effect op gedrag vaak weer af. Vraag: Hecht de gemeente waarde aan een aanpak waarbij het effect van de campagne na afloop van de Opdracht blijvend is geborgd, bijvoorbeeld via kanalen die inwoners structureel blijven gebruiken? Wordt dit meegewogen bij subgunningscriterium A1?	De toelichting op de gunningscriteria worden nader uitgewerkt in Uitnodiging tot inschrijving.
5.	SL, paragraaf 3.5 Omvang Opdracht, pagina 9, en paragraaf 3.2 Doel van de aanbesteding ("De prijs is een vast gegeven"), pagina 8	Besteding van het budget aan digitale middelen (A) Vraag: Mag het vaste budget ook worden besteed aan licentie-, hosting- en beheerkosten van digitale middelen gedurende de looptijd van de Opdracht, of is het budget uitsluitend bedoeld voor campagne-uren, productie en inzet van middelen?	De opdracht wordt uitgevoerd binnen een vast all-in budget. Hieronder vallen zowel bureau-inzet als campagnekosten, waaronder media-inkoop, productie, beheerkosten, onderzoek, drukwerk en activatie. Het is aan de inschrijver om binnen het beschikbare budget een passende verdeling te maken.
6.	SL, paragraaf 3.7 Maatschappelijk Verantwoord Inkopen, thema Klimaat, pagina 10, en paragraaf 3.3 Omschrijving van de Opdracht, pagina 9	Papieren afvalkalender en drukwerk (B) Vraag: Verspreidt de gemeente op dit moment nog een papieren afvalkalender of ander drukwerk over afvalinzameling? Past het (gedeeltelijk) vervangen hiervan door digitale middelen binnen de campagne, en wordt dit door de gemeente gezien als bijdrage aan het MVI-thema Klimaat?	Deze vraag heeft betrekking op de gunningsfase en valt buiten de reikwijdte van de selectiefase. Op dit moment is er geen papieren vorm van afvalkalender. Dit is wel een wens vanuit het burgerberaad. In beginsel wordt een vorm van een digitale afvalkalender niet gezien als invulling van MVI-klimaat. Een digitale afvalkalender zou wel kunnen passen binnen de campagnestrategie.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
7.	L, hoofdstuk 8 Selectiecriteria, alinea "Daarnaast dient een tevredenheidsverklarin g worden ingediend", pagina 26	Tevredenheidsverklaring door een inzamelorganisatie (A) Vraag: Mag de tevredenheidsverklaring worden afgegeven door een inzamelorganisatie of afvalbedrijf dat de opdracht in opdracht van of namens een gemeente heeft verstrekt, in plaats van door de gemeente zelf?	De tevredenheidsverklaring mag worden afgegeven door een inzamelorganisatie afvalbedrijf.
8.	SL, hoofdstuk 8 Selectiecriteria, Geschiktheidseis 1 (afgelopen drie jaar) en Geschiktheidseis 2 (minimale contractwaarde € 100.000), pagina 26	Samenstelling van de contractwaarde (A) Vraag: Mag de minimale contractwaarde van € 100.000 bestaan uit een meerjarige opdracht bij één opdrachtgever, waarbij licenties, doorontwikkeling en communicatiediensten samen worden gerekend? En mogen meerdere opeenvolgende opdrachten bij dezelfde opdrachtgever binnen de periode van drie jaar worden opgeteld?	De contractwaarde gaat over de totaal aan verrichte diensten van de afgelopen 3 jaar bij één opdrachtgever.
9.	SL, hoofdstuk 8 Selectiecriteria, alinea "Het referentieproject omvat minimaal de volgende kerncompetentie", pagina 26	Deelverantwoordelijkheid binnen een referentie (A) Toelichting: Gedragscampagnes worden in de praktijk vaak door meerdere partijen samen uitgevoerd, waarbij één partij verantwoordelijk is voor een specifiek deel, zoals de digitale kanalen. Vraag: Voldoet een referentie aan de kerncompetentie wanneer de Gegadigde verantwoordelijk was voor de ontwikkeling en uitvoering van het digitale deel van een bredere gedragsveranderingscampagne, bijvoorbeeld gerichte berichten en scheidingsinformatie via een afvalapp of digitale afvalwijzer?	In de uitvraag is het volgende opgenomen: <i>de onderneming was verantwoordelijk voor de <u>ontwikkeling en uitvoering</u> van een gedragsveranderingscampagne op het gebied van afvalscheiding, afvalpreventie, bijplaatsingen, aanbiedgedrag, zwerfafval of openbare netheid in de openbare ruimte.</i> Dit wordt uitgevraagd over om voldoende deskundigheid en ervaring te beschikken met betrekking tot de gevraagde diensten. Met uitsluitend een kerncompetentie op het gebied van digitale middelen is te beperkt. Digitale middelen zullen ongetwijfeld een onderdeel zijn van de uitvoering van de campagne, maar niet uitsluitend.
10.	Paragraaf 3.7 (pagina 10) en paragraaf 5.2 (pagina 16)	Nummering bijlagen Vraag: Paragraaf 3.7 verwijst voor SROI naar Bijlage 2 en paragraaf 5.2 naar de checklist in Bijlage 4. Volgens de	De nummering zoals benoemd in de inhoudsopgave is leidend: Bijlage 1: Uitvoering SROI Bijlage 3: Checklist

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		inhoudsopgave zijn dit Bijlage 1 en Bijlage 3. Kan de gemeente dit bevestigen?	
11.	Paragraaf 3.8 Overeenkomst, pagina 10, en de Aankondiging (TenderNed 607259)	Verlengingsopties Vraag: In de Selectieleidraad staat een verlenging van tweemaal 1 jaar, in de Aankondiging driemaal 1 jaar. Welke is juist?	De juiste duur van de opdracht is: 2 jaar met 2 x een optie van 1 jaar verlenging.
12.	Paragraaf 5.9 (pagina 18) en hoofdstuk 8 (pagina 26)	Referenties bij een Combinatie Vraag: Mag een Combinatie referenties van verschillende combinanten indienen? En mag de minimale contractwaarde van € 100.000 worden behaald door referenties van meerdere combinanten samen, of moet één referentie daar zelfstandig aan voldoen?	De Combinatie geldt als één Gegadigde en Inschrijver, waarvan één van de combinanten zich opstelt als penvoerder. Na aanmelding kan de Combinatie niet meer van combinanten wisselen. Voor een combinatie geldt dat de combinanten gezamenlijk moeten voldoen aan de gestelde eisen. Dus ja, een combinatie mag referenties van verschillende combinanten indienen, mits samengewerkt aan één campagne wordt dit gezien als één referent. De combinanten moeten derhalve gezamenlijk voldoen aan de minimale contractwaarde van € 100.000 exclusief btw. Hierbij geldt wel dat deze contractwaarde betrekking moet hebben op één referentieopdracht.
13.	Hoofdstuk 8 Selectiecriteria, kerncompetentie, pagina 26	Referentie met digitale interventies Vraag: Kan de gemeente bevestigen dat een referentie voldoet aan de kerncompetentie wanneer digitale middelen (bijvoorbeeld een afvalapp met gerichte berichten per doelgroep) een wezenlijk onderdeel van de gedragsinterventie vormen, mits de overige eisen worden gehaald?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 9.
14.	Hoofdstuk 8 Selectiecriteria, pagina 26	Aantal referenties Vraag: In de tekst wordt gesproken over "een referentie" en tegelijk over "Beschrijf per referentie". Kan de gemeente bevestigen hoeveel referenties een Gegadigde mag of moet indienen?	De gemeente is geïnteresseerd in één referentie waarin alle aspecten worden uitgewerkt.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		Wordt bij meerdere referenties elke referentie afzonderlijk beoordeeld of de set als geheel?	
15.	Paragraaf 5.10 Aanmelden met Onderaannemers, pagina 18 en 19	Onderaanneming voor digitale middelen Vraag: Mag de Gegadigde voor de digitale onderdelen van de campagne (zoals een afvalapp, digitale afvalwijzer of dashboards) een gespecialiseerde Onderaannemer inzetten? En mag deze Onderaannemer deelnemen aan het interview met het projectteam (subgunningscriterium B2)?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 3.
16.	paragraaf 3.3, thema Schoon is Gewoon, pagina 9	Meldingen en terugkoppeling aan inwoners Toelichting: Bij bijplaatsingen en zwerfafval werkt communicatie het best als inwoners laagdrempelig kunnen melden en zien dat er iets met hun melding gebeurt. Vraag: Hoe verloopt het melden van bijplaatsingen, volle containers en zwerfafval op dit moment? Mag de campagne hierop aansluiten of dit proces zichtbaarder maken voor inwoners?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 3.
17.	Paragraaf 3.3 (pagina 9) en hoofdstuk 8 Selectiecriteria (pagina 26 en 27)	Data, nulmeting en monitoring Toelichting: De gemeente legt terecht nadruk op aantoonbare effecten op gedrag. Die zijn alleen aan te tonen met goede data per wijk en doelgroep, en een campagne is het best bij te sturen wanneer die data tussentijds zichtbaar is, bijvoorbeeld in een dashboard. Vraag: Welke gegevens stelt de gemeente beschikbaar om de campagne te sturen en te evalueren (bijvoorbeeld scheidingsresultaten, bijplaatsingen, meldingen, contaminatie en gebruik van digitale kanalen)? Op welk	Zie hiervoor het antwoord op vraag 3.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		detailniveau (per wijk, laagbouw en hoogbouw) en met welke frequentie? Is er een nulmeting beschikbaar? En mag de Contractant voor monitoring een dashboard of vergelijkbare tool inzetten?	
18.	Paragraaf 3.3, pagina 9 ("Varianten zijn niet toegestaan")	Losse aanbieding voor de afvalwijzer Vraag: Indien uitbreiding of vervanging van de afvalwijzer buiten de Opdracht valt: staat de gemeente open voor een afzonderlijke, optionele aanbieding hiervoor naast de Inschrijving, zonder dat dit als variant of voorbehoud wordt aangemerkt? Of is de gemeente voornemens dit op een later moment afzonderlijk in de markt te zetten, en zo ja, wanneer?	Deze aanbesteding is uitsluitend bedoeld om te komen tot een passende partij voor de uitvoering van een gedragsveranderingscampagne op het gebied van afval en/of schoon in de openbare ruimte. Alle overige aanbiedingen worden terzijde geschoven. Indien de gemeente behoefte hiertoe heeft zal zij hiervoor een passende aanbestedingsprocedure opstarten.
19.	Paragraaf 3.3 Omschrijving van de Opdracht en paragraaf 3.5	Uitbreiding of vervanging van de afvalwijzer binnen de Opdracht Verwijzing: Omvang Opdracht, pagina 9 Toelichting: Een campagne heeft een begin en een eind, maar de afvalwijzer blijft. Een afvalwijzer die niet alleen informeert maar ook gericht kan communiceren (berichten per wijk, woningtype of doelgroep, campagneboodschappen gekoppeld aan het moment van aanbieden, en dashboards die gebruik en effect zichtbaar maken) is een van de effectiefste middelen voor blijvende gedragsverandering. Niet elke afvalwijzer biedt deze mogelijkheden. Om de campagne maximaal en blijvend effect te geven kan het daarom nodig zijn het huidige kanaal uit te breiden of te vervangen. Vraag: Mag de Contractant binnen de Opdracht en het beschikbare budget voorstellen om de huidige afvalwijzer (website en app) uit te breiden of te vervangen door een oplossing met gerichte communicatie- en campagnefunctionaliteit? Zo ja, welke randvoorwaarden stelt de gemeente, bijvoorbeeld ten aanzien van de looptijd van het huidige contract,	Zie hierop het antwoord op vraag 18.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		koppelingen met de inzamelsystemen en het eigendom van data?	
20.	Paragraaf 3.4 Huidige situatie, pagina 9	Huidige digitale middelen Toelichting: In veel gemeenten blijkt de digitale afvalwijzer of afvalapp het kanaal dat inwoners het vaakst en het langst gebruiken, juist op het moment dat zij hun afval aanbieden. Daarmee is het een van de sterkste kanalen om scheidingsgedrag blijvend te beïnvloeden. Vraag: Welke digitale middelen zet de gemeente op dit moment in richting inwoners (bijvoorbeeld een afvalapp, digitale afvalwijzer of afvalzoeker, en de website van 'Zoetermeer aan bak')? Kan de gemeente aangeven hoeveel inwoners deze middelen gebruiken, en blijven deze kanalen tijdens de looptijd van de Opdracht beschikbaar?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 3.
21.	Referentieproject selectiecriteria	In hoofdstuk 8 wordt gevraagd om een referentie voor een gedragsveranderingscampagne op het gebied van afval en/of schoon in de openbare ruimte. Ook bij de beoordeling wordt gekeken naar de mate waarin de referentie inhoudelijk aansluit op afval en/of schoon in de openbare ruimte. De kern van de opdracht lijkt echter in belangrijke mate te liggen bij gedragsverandering, waaronder een onderbouwde gedragsaanpak, doelgroepsegmentatie, passende interventies en het aantoonbaar realiseren en meten van gedragsverandering. Deze expertise is ook aantoonbaar binnen gedragsveranderingscampagnes rond andere maatschappelijke thema's. Kan de gemeente toelichten waarom de referentie inhoudelijk betrekking moet hebben op afval en/of schoon in de openbare ruimte? En kan een referentie voor een vergelijkbare gedragsveranderingscampagne binnen een ander maatschappelijk domein eveneens als relevant worden aangemerkt, wanneer daarin dezelfde gevraagde	De gemeente acht zowel ervaring met gedragsverandering als inhoudelijke ervaring binnen afval en schoon van belang. Dit omvat ook de daadwerkelijk opdracht. Om die reden houdt de gemeente vast aan de eis dat de referentie betrekking heeft op afval en/of schoon in de openbare ruimte. Het is de gemeente niet duidelijk wat met een ander gelijkwaardig gemeenschappelijk domein wordt bedoeld. De kerncompetentie moet toe zien op de openbare ruimte.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		kerncompetenties aantoonbaar zijn toegepast en resultaten zijn behaald?	
22.	Behaalde resultaten	In hoofdstuk 8 staat beschreven wat onder 'behaalde resultaten' wordt verstaan. Kan de gemeente nader toelichten welke typen resultaten en effecten kunnen worden ingebracht en op welke wijze deze bij de beoordeling worden gewaardeerd?	Onder behaalde resultaten en effecten kunnen zowel gedragsresultaten als communicatie- of campagne-effecten worden verstaan. De beoordeling richt zich op de aantoonbaarheid van de resultaten, de kwaliteit van de onderbouwing en de samenhang tussen doelstelling, doelgroep, aanpak, meting en effect. De gemeente nodigt inschrijvers uit de resultaten en effecten te beschrijven die zij binnen de referentie als succesvol beschouwen. Referenties worden integraal beoordeeld.
23.	Effectiviteit van de aanpak	Bij het subselectie criterium 'Effectiviteit van de aanpak en ingezette middelen' wordt gekeken naar de concreet behaalde resultaten, aantoonbare effecten onder de doelgroep(en) en de wijze waarop deze resultaten zijn gemeten en geëvalueerd. Kan de gemeente nader toelichten welke aspecten binnen dit subselectie criterium bepalend zijn voor de beoordeling en hoe deze zich tot elkaar verhouden?	Bij de beoordeling wordt gekeken naar: • de concreet behaalde resultaten van de campagne; • de aantoonbaarheid van effecten bij de doelgroep(en); • de kwaliteit van de meet- en evaluatiemethode waarmee deze resultaten zijn vastgesteld. Hoe beter de resultaten en effecten onderbouwd en aantoonbaar zijn gemaakt, des te hoger de waardering binnen dit subselectie criterium.
24.	Metten en evalueren	Bij de beoordeling van het subselectie criterium 'Effectiviteit van de aanpak en ingezette middelen' wordt onder andere gekeken naar de wijze waarop resultaten zijn gemeten en geëvalueerd. Kan de gemeente nader toelichten wat zij op dit onderdeel verwacht van de referentie en welke aspecten zij hierbij betreft in de beoordeling?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 23.
25.	Beoordeling Voldoende, Goed en Uitstekend	De Selectie leidraad bevat een algemene omschrijving van de beoordelingen 'Voldoende', 'Goed' en 'Uitstekend'. Kan de gemeente nader toelichten wat per subselectie criterium onderscheidend is voor het behalen van respectievelijk een beoordeling Voldoende, Goed of Uitstekend?	De gemeente is van mening dat de tabel op blz. 25/26 selectie leidraad duidelijk maakt wat het onderscheid is tussen een voldoende, goed en uitstekend. Het is aan Inschrijver om hier invulling aan te geven met zijn inschrijving en expertise.
26.	Lopende referentie	In hoofdstuk 8 staat dat een referentieopdracht nog in uitvoering mag zijn en dat in dat geval alleen daadwerkelijk behaalde resultaten mogen worden opgegeven. Wat	Bij referentieopdrachten die op het moment van aanmelden nog in uitvoering zijn, mogen uitsluitend de resultaten en effecten worden opgegeven die daadwerkelijk zijn gerealiseerd tot de datum van indiening van de aanmelding.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		hanteert de gemeente hierbij als peildatum voor het bepalen van de daadwerkelijk behaalde resultaten?	Dus van 2 november 2023 t/m 2 november 2026 (datum van aanmelding).
27.	Vragen	In hoofdstuk 3.3 wordt gesproken over verschillende doelgroepen, kunnen jullie die doelgroepen duiden? In hoofdstuk 8 selectiecriteria wordt gesproken over een referentie of over meerder referenties. Verwachten jullie een of meerdere relevante referenties? In hoofdstuk 8 wordt aangegeven dat er per referentie maximaal 5 A4 is toegestaan ex beeldmateriaal, is er een beperking op de toegestane hoeveelheid beeldmateriaal toegestaan? Zijn bij de referentie(s) links naar extern beeld/videomateriaal toegestaan?	<u>Doelgroepen:</u> Zie hiervoor het antwoord op vraag 3. <u>Referenties:</u> Zie hiervoor het antwoord op vraag 14. <u>5A4 + beeldmateriaal</u> Zie het antwoord op vraag 52.
28.	Opbouw opdrachtwaarde en verdeling bureau-, media- en productiekosten	In paragraaf 3.5 wordt een verwachte opdrachtomvang genoemd van circa €980.000. Kunt u aangeven welke kosten binnen deze opdrachtwaarde vallen? Zijn hierin naast bureaunkosten voor strategie, concept, creatie, projectmanagement en uitvoering ook externe productie- en mediakosten opgenomen, zoals media-inkoop, drukwerk, fotografie/video, buitenreclame en kosten voor activiteiten? Of stelt de gemeente voor dergelijke media- en productiekosten afzonderlijke budgetten beschikbaar? Indien deze kosten onderdeel zijn van de genoemde opdrachtwaarde, kunt u dan indicatief aangeven welk deel van het jaarlijkse budget is voorzien voor bureau-inzet en welk deel voor media, productie en overige externe kosten?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 5.
29.	Verwijzing naar Bijlage 4 / Checklist	In paragraaf 5.2 wordt verwezen naar de "checklist in Bijlage 4". In de inhoudsopgave en achterin de Selectieleidraad is de checklist echter opgenomen als Bijlage 3 en wij zien geen Bijlage 4 bij de aanbestedingsstukken. Kunt u bevestigen dat de verwijzing naar Bijlage 4 een verschrijving betreft en dat hiermee Bijlage 3 – Checklist wordt bedoeld?	Zie het antwoord op vraag 10.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
30.	Gedragsverklaring Aanbesteden en verwerkingstermijn Justis	In paragraaf 6.2 wordt geadviseerd de Gedragsverklaring Aanbesteden tijdig aan te vragen vanwege de mogelijke lange levertijd. Volgens de planning dienen voorlopig geselecteerde gegadigden de gevraagde bewijsstukken uiterlijk 23 november 2026 aan te leveren. Kunt u aangeven hoe de gemeente omgaat met de situatie waarin een gegadigde de GVA aantoonbaar tijdig heeft aangevraagd, maar Justis deze door de verwerkingstermijn nog niet vóór 23 november 2026 heeft afgegeven? Kan in dat geval tijdelijk worden volstaan met een bewijs van tijdige aanvraag, waarna de definitieve GVA zo spoedig mogelijk wordt nageleverd?	Akkoord. Tevens zal de gemeente dan wel een nieuwe deadline stellen.
31.	Eén of meerdere referentieopdrachten	In de Selectieleidraad staat dat “een referentie” moet worden opgegeven en dat “de ingediende referentie” aan de drie genoemde geschiktheidseisen moet voldoen. Kunt u bevestigen dat hiermee wordt bedoeld dat één referentieopdracht zelfstandig aan alle drie de geschiktheidseisen én de genoemde kerncompetentie moet voldoen, en dat deze eisen niet over meerdere referentieprojecten mogen worden verdeeld?	Dat klopt.
32.	Vrije vorm en opmaak referentiebeschrijving	Voor de beschrijving van de referentie wordt een maximum van 5 A4 exclusief beeldmateriaal genoemd. Wij zien geen apart format of model voor deze referentiebeschrijving bij de aanbestedingsstukken. Kunt u bevestigen dat de vorm en opmaak van de referentiebeschrijving vrij zijn, mits alle in hoofdstuk 8 gevraagde onderdelen worden behandeld en de maximale omvang van 5 A4 wordt gerespecteerd?	Correct.
33.	Vormvereisten tevredenheidsverklaring	Bij de referentie dient een tevredenheidsverklaring te worden ingediend met onder andere naam organisatie, contactpersoon en telefoonnummer. Dient deze tevredenheidsverklaring door de referent fysiek of digitaal te zijn ondertekend, of volstaat ook een schriftelijke bevestiging per e-mail van de genoemde contactpersoon?	Aan de vorm van de tevredenheidsverklaring worden geen specifieke eisen gesteld. De gemeente wil aantoonbaar kunnen vaststellen dat de verklaring afkomstig is van de referent. Een bevestiging per e-mail van de opgegeven contactpersoon volstaat.
34.	Berekeningsgrondslag SROI-verplichting	In Bijlage 1 is opgenomen dat de SROI-verplichting 5% van de aanneemsom bedraagt. Kunt u verduidelijken wat binnen deze aanbesteding onder de “aanneemsom” wordt verstaan? Wordt de 5% berekend over de daadwerkelijk	Dit percentage wordt berekend over de vooraf vastgestelde contractwaarde. De daadwerkelijke invulling van de SROI wordt na gunning nader afgestemd met De Binnenbaan.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		verstrekke opdrachten/facturatie gedurende de contractperiode, over de geraamde opdrachtwaarde, of over een vooraf vastgestelde contractwaarde?	
35.	Verschil in genoemde opdrachtwaarde	In de Selectieleidraad wordt een verwachte opdrachtwaarde genoemd van circa €980.000 en een maximale waarde van €1.225.000. In de TenderNed-aankondiging wordt daarentegen gesproken over circa €935.000 en een maximale waarde van €1.135.000. Kunt u bevestigen welke bedragen voor deze aanbesteding leidend zijn?	Verwachte waarde: €935.000,- Maximale waarde: €1.225.000,-
36.	Verschil in maximale contractduur	In paragraaf 3.8 van de Selectieleidraad staat dat de overeenkomst wordt aangegaan voor 2 jaar met de optie tot verlenging van tweemaal 1 jaar. In de TenderNed-aankondiging wordt gesproken over 2 jaar met de optie tot verlenging van driemaal 1 jaar. Kunt u bevestigen welke maximale looptijd van toepassing is?	Zie het antwoord op vraag 11.
37.	Aansprakelijkheidslimieten en vereiste verzekeringsdekking	De Selectieleidraad stelt als geschiktheidseis een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van minimaal €500.000 per schadegeval en €1.000.000 per jaar. Artikel 16 van de VNG-voorwaarden noemt voor opdrachten met een totale waarde boven €500.000 aanzienlijk hogere aansprakelijkheidslimieten. Kunt u bevestigen welke aansprakelijkheidslimieten tijdens de uitvoering van de overeenkomst daadwerkelijk van toepassing zijn en of de in paragraaf 6.3.1 genoemde verzekeringsdekking daarvoor als voldoende wordt beschouwd?	De in paragraaf 6.3.1 opgenomen verzekeringsdekking is voor deze opdracht voldoende. De gemeente handhaaft deze eis. Daarbij is meegewogen dat een substantieel deel van het opdrachtbudget betrekking heeft op campagnemiddelen en daarmee niet rechtstreeks samenhangt met het aansprakelijkheidsrisico van de dienstverlening.
38.	Betekenis van 'de prijs is een vast gegeven'	In paragraaf 3.2 staat dat "de prijs een vast gegeven" is en dat zoveel mogelijk kwaliteit moet worden geleverd. Kunt u toelichten wat hiermee concreet wordt bedoeld? Worden in de gunningsfase vaste uurtarieven, een vast totaalbudget of een andere prijsstructuur voorgeschreven?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 5.
39.	Geldigheid meerjarige referentie binnen de driejaarstermijn	In hoofdstuk 8 staat dat referentieprojecten gedurende de afgelopen drie jaar moeten zijn verricht en op het moment van indienen uitgevoerd of nog in uitvoering moeten zijn. Kan een meerjarige referentieopdracht die vóór de afgelopen drie jaar is gestart, maar waarin binnen de afgelopen drie jaar nog aantoonbaar inhoudelijke werkzaamheden zijn verricht, als geldige referentie worden	Ja, de gestelde eisen gelden over de afgelopen 3 jaar. Dus van 2 november 2023 t/m 2 november 2026 (datum van aanmelding).

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		opgevoerd, mits de referentieopdracht tevens aan de overige gestelde geschiktheidseisen en kerncompetentie voldoet?	
40.	Vraag betreffende hoofdstuk 8 – minimale contractwaarde referentieopdracht	Wij beschikken over een referentie waarbij voor één opdrachtgever een overkoepelende campagnemethodiek voor afvalscheiding is ontwikkeld en uitgevoerd. Binnen deze methodiek zijn verschillende campagnesprints uitgevoerd, elk gericht op een specifieke afvalstroom. De sprints maken inhoudelijk deel uit van dezelfde campagnetaanpak. Kan de gemeente bevestigen dat de ontwikkeling van de overkoepelende methodiek en de uitvoering van de bijbehorende sprints gezamenlijk als één referentieopdracht mogen worden opgevoerd, waarbij de gezamenlijke contractwaarde wordt getoetst aan de minimeis van €100.000? Geldt dit ook wanneer de sprints via afzonderlijke deelopdrachten zijn verstrekt? Zo ja, welke onderbouwing verlangt de gemeente om de samenhang aan te tonen?	Ja. Wanneer sprake is van één samenhangende campagnetaanpak mogen de methodiek en bijbehorende campagnesprints als één referentieopdracht worden opgevoerd, ook indien deze via afzonderlijke deelopdrachten zijn verstrekt maar wel door 1 opdrachtgever. De samenhang en minimale contractwaarde van € 100.000 exclusief btw moeten blijken uit de referentiebeschrijving en tevredenheidsverklaring.
41.	Campagneconcept	Hoe is het (politieke) draagvlak voor het bestaande campagne-concept?	Deze vraag heeft betrekking op de inhoud van de uitvraag en valt daarmee buiten de reikwijdte van de selectiefase.
42.	Referentie(s)	Hoeveel referenties kunnen we maximaal aanleveren?	Zie het antwoord op vraag 14.
43.	Afvalbeleid 2026-2030	Zijn er vanuit dit beleid hardere, meetbare doelstellingen bepaald als succescriteria? Zo ja, kunnen deze gedeeld worden?	Zie ook het antwoord op vraag 1. De gemeente verwijst hiervoor naar het openbaar beschikbare beleidsplan en haar bijlages. Daarnaast is dit een vraag die betrekking heeft op de gunningsfase en niet op de selectiefase
44.	Data	Is er (gekoppeld aan het nieuwe afvalbeleid) een actuele sorteeraanlyse en/of andere data beschikbaar om een idee te geven van de huidige situatie?	Deze is beschikbaar na gunning. Enkele uitkomsten uit de sorteeraanlyse zijn opgenomen in het afvalbeleidsplan (welke openbaar is, zie voor de link het antwoord op vraag 1).
45.	Selectieidraad Communicatiecampagne Afvalinzameling - § 8 Selectiecriteria – doelgroepgerichte	Bij het selectiecriteria vraagt u te beschrijven hoe binnen het referentieproject verschillende inwonergroepen doelgroepgericht en campagnematig zijn benaderd. Dienen deze inwonergroepen vooraf als afzonderlijke demografische of geografische doelgroepen te zijn	Doelgroepen kunnen worden gedefinieerd op de wijze die voor de betreffende campagne relevant en passend is.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
	aanpak. Bij het selectie criterium vraagt u te beschrijven hoe binnen het referentieproject verschillende inwonergroepen doelgroepgericht en campagnematig zijn b	gedefinieerd, of kan differentiatie ook gebaseerd zijn op verschillen in gedrag, kennis, houding, motivatie of weerstand ten aanzien van het gewenste gedrag?	
46.	Selectie leidraad Communicatiecampagne Afvalinzameling - § 8 Selectiecriteria – behaalde resultaten / effectiviteit	U geeft aan dat behaalde resultaten concreet en verifieerbaar moeten worden onderbouwd en dat onder meer wordt gekeken naar effecten op kennis, houding, sentiment en/of gedrag. Kunt u bevestigen dat een voor- en nameting van feitelijk gedrag of gedragssuitkomsten voldoende kan zijn om de effectiviteit van een campagne aan te tonen, ook wanneer geen afzonderlijk onderzoek naar kennis en houding is uitgevoerd?	Ja, dat kunnen wij bevestigen.
47.	Selectie leidraad Communicatiecampagne Afvalinzameling - § 8 Selectiecriteria – tevredenheidsverklaring	Zijn er inhoudelijke minimumeisen aan de tevredenheidsverklaring, naast vermelding van organisatie, contactpersoon en telefoonnummer? Dient hierin bijvoorbeeld expliciet te worden bevestigd dat de genoemde werkzaamheden, omzet en behaalde resultaten correct zijn?	Zie hiervoor het antwoord vraag 33.
48.	Selectie leidraad / Aankondiging van de opdracht - § 3.8 / § 5.1.1 en § 5.1.4	In § 3.8 van de Selectie leidraad wordt uitgegaan van een overeenkomst van 2 jaar met tweemaal een optie tot verlenging met 1 jaar, terwijl in de aankondiging een looptijd van 2 jaar met driemaal 1 jaar wordt genoemd. Welke looptijd is leidend?	Zie het antwoord op vraag 11.
49.	Selectie leidraad / Aankondiging van de opdracht - § 3.5 / § 2.1 en § 5.1.5 -	In § 3.5 van de Selectie leidraad wordt een verwachte omvang van circa € 980.000 en een maximale contractwaarde van € 1.225.000 genoemd. In de aankondiging worden respectievelijk € 935.000 en € 1.135.000 genoemd. Kunt u aangeven welke bedragen leidend zijn?	Zie het antwoord op vraag 35.
50.	Selectie leidraad Communicatiecampagne Afvalinzameling - §	Bij het selectie criterium 'Effectiviteit van de aanpak en ingezette middelen' wordt gekeken naar concreet behaalde resultaten, aantoonbare effecten en de wijze waarop deze	Zie het antwoord op vraag 23. De gemeente beoordeelt de referentie in haar geheel. Daarbij wordt gekeken naar de samenhang tussen doelstelling, doelgroep, aanpak, resultaten,

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
	8 Selectiecriteria – onderdeel ‘Effectiviteit van de aanpak en ingezette middelen’	zijn gemeten en geëvalueerd. Kunt u toelichten hoe verschillen in uitgangssituatie, doelgroep en vooraf geformuleerde doelstellingen worden meegewogen bij de beoordeling van behaalde resultaten? Wordt daarbij vooral gekeken naar de kwaliteit van de onderbouwing en de relatie tussen gekozen aanpak, meting en behaalde doelstellingen, of speelt ook de absolute omvang van het behaalde effect een zelfstandige rol in de score? Kan een relatief beperkte absolute verbetering, wanneer deze aantoonbaar ambitieus is gezien het hoge uitgangsniveau of de moeilijk veranderbare doelgroep, gelijkwaardig worden beoordeeld aan een grotere verbetering vanuit een lager uitgangsniveau?	meting en evaluatie, en de mate waarin deze overtuigend zijn onderbouwd.
51.	Selectieleidraad Communicatiecampagne Afvalinzameling - § 8 Selectiecriteria – onderdeel ‘Effectiviteit van de aanpak en ingezette middelen’	U geeft aan dat een referentie in maximaal 5 A4 moet worden beschreven, ‘exclusief beeldmateriaal’. Kunt u toelichten wat onder ‘exclusief beeldmateriaal’ wordt verstaan? Mag beeldmateriaal als afzonderlijke bijlage buiten de vijf A4 worden toegevoegd, en zo ja, geldt hiervoor een maximale omvang?	'Exclusief beeldmateriaal' slaat op campagnemateriaal. Grafieken, infographics en tabellen over campagneresultaten vallen hier niet onder. Er geldt geen maximale omvang voor beeldmateriaal.
52.	Selectie criterium referentie – p. 26, par. 8	Kan een referentieopdracht waarvan de oorspronkelijke contractperiode medio 2023 is geëindigd, maar die sindsdien aansluitend is verlengd en in 2024, 2025 en 2026 is uitgevoerd en ook in 2027 wordt voortgezet, als geldige referentie worden opgevoerd?	Zie het antwoord op vraag 39.
53.	Aanmelden in combinatie – p. 18, par. 5.9 / selectie criterium p. 26, par. 8	Indien een referentie gezamenlijk door twee combinanten is uitgevoerd, geldt de minimale contractwaarde van €100.000 dan voor de totale referentieopdracht, of dient iedere combinant afzonderlijk minimaal €100.000 omzet binnen die referentie te hebben gerealiseerd?	Zie het antwoord op vraag 12.
54.	Omschrijving opdracht – p. 9, par. 3.3	Behoren media-advies, mediaplanning en media-inkoop tot de scope van de opdracht?	Ja, indien dit nodig is.
55.	Omvang opdracht – p. 9–10, par. 3.5	Indien binnen de campagne betaalde media worden ingezet: maken media-inkoop en het bijbehorende mediabudget onderdeel uit van de geraamde opdrachtwaarde van circa €980.000 en de maximale	Zie antwoord vraag 5.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		opdrachtwaarde van €1.225.000, of stelt de gemeente hiervoor separaat budget beschikbaar?	
56.	Omvang opdracht, pagina 9-10	Wat als die motie niet wordt aangenomen: - heeft dit consequenties voor scope, planning en KPI?	Het budget van €200.000,- uit het Programma Schoon is Gewoon komt dan te vervallen en hiermee worden de financiële mogelijkheden beperkt om aan dit thema aandacht te schenken.
57.	Selectiecriteria Pagina 27	Zijn er ook ondergrenzen aan de doelstellingen rondom effectiviteit?	Nee. Er zijn geen vooraf vastgestelde ondergrenzen. U bepaalt welke resultaten en effecten u in de referentie beschrijft en hoe u deze onderbouwt.
58.	Selectiecriteria pagina 26	Aan welke doelgroepen geeft Zoetermeer prioriteit?	De doelgroepen zoals bedoelt op blz. 26/27 hebben betrekking op het referentieproject. Nadere specificatie van de Zoetemeerse doelgroepen zullen worden toegelicht in de uitnodiging tot inschrijving met bijbehorende programma van eisen.
59.	Aantal referenties – p. 20 en 26, par. 6.1 en 8	In §8 wordt gevraagd om "een referentie", terwijl elders gesproken wordt over "referentieprojecten" en "per referentie" (§6.1 en §8). Kan de Gemeente bevestigen of precies één referentie moet worden ingediend, of dat meerdere referenties zijn toegestaan? Indien meerdere referenties zijn toegestaan: hoe worden deze beoordeeld (gemiddelde, hoogste score of gezamenlijk) en geldt het maximum van 5 A4 per referentie?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 14.
60.	Geschiktheidseis 1, peildatum driejaarstermijn – p. 26, par. 8	Wat is de peildatum voor de termijn van "de afgelopen drie jaar": de uiterste datum van indienen van de Aanmelding (2 november 2026)? Volstaat het dat de werkzaamheden (deels) binnen deze periode zijn uitgevoerd, ook als de opdracht daarvoor is gestart? En telt in dat geval de volledige contractwaarde mee voor de eis van € 100.000, of alleen het deel dat binnen de termijn is uitgevoerd? En hoe ga je om met een opdracht waarvan de werkzaamheden van de oorspronkelijke waarde langer dan drie jaar geleden zijn afgerond, terwijl de vervolgoopdrachten wel binnen de periode van drie jaar vallen? Mag deze dan worden ingediend?	Zie het antwoord op vraag 26 en 39. Een referentie mag vóór de referentieperiode zijn gestart, mits in de afgelopen drie jaar werkzaamheden zijn uitgevoerd. Voor de minimale contractwaarde van € 100.000 exclusief btw telt alleen het deel van de werkzaamheden mee dat in deze periode is uitgevoerd. Vervolgopdrachten mogen worden meegenomen als zij onderdeel zijn van dezelfde referentieopdracht.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
61.	Geschiktheidseis 2, contractwaarde € 100.000 – p. 26, par. 8	Is de minimale contractwaarde van € 100.000 exclusief btw? Tellen kosten voor media-inkoop, productie en via de Gegadigde doorbelaste derden mee? Gaat het bij een lopende opdracht om de totale contractwaarde of om de daadwerkelijk gefactureerde omzet op het moment van indienen (vgl. "daadwerkelijk behaalde omzet")?	De minimale contractwaarde bedraagt € 100.000 exclusief btw. Kosten voor media-inkoop, productie en ingeschakelde derden mogen worden meegenomen als deze onderdeel uitmaken van de referentieopdracht. Zie verder de antwoorden op vraag 26 en 39. Alleen werkzaamheden en bijbehorende contractwaarde die daadwerkelijk zijn uitgevoerd binnen de referentieperiode tellen mee. Bij lopende opdrachten geldt hiervoor de datum van indiening van de aanmelding als peildatum.
62.	Samenvoegen van opdrachten – p. 26, par. 8	Mag een referentie bestaan uit meerdere opeenvolgende opdrachten of deelopdrachten (bijvoorbeeld onder een raamovereenkomst) bij dezelfde opdrachtgever binnen één en dezelfde campagne, waarbij de opgetelde waarde minimaal € 100.000 bedraagt?	Ja, wanneer een campagne valt onder 1 raamovereenkomst kan dit worden gezien als één referentieopdracht. Zie verder het antwoord op vraag 40.
63.	Kerncompetentie "ontwikkeling en uitvoering" – p. 26, par. 8	De kerncompetentie vereist dat de onderneming "verantwoordelijk was voor de ontwikkeling en uitvoering" van een gedragsveranderingscampagne. Voldoet een referentie waarin de Gegadigde verantwoordelijk was voor de gedragsanalyse, de strategie en het ontwerp van de interventies én de regie over de uitvoering voerde, terwijl onderdelen van de uitvoering (bijvoorbeeld creatie, media-inkoop of inzet van promoteteams) door onderaannemers onder verantwoordelijkheid van de Gegadigde zijn uitgevoerd?	Ja.
64.	Referentie in samenwerking – p. 26, par. 8	Mag een referentie worden opgevoerd die de Gegadigde heeft uitgevoerd in combinatie met of als onderaannemer van een ander bureau? Zo ja, geldt dan voor de eis van € 100.000 alleen het eigen aandeel van de Gegadigde, en hoe moet dit worden aangetoond?	Ja, mits de rol en bijdrage van de Gegadigde voldoende kan worden aangetoond. Voor de contractwaarde wordt verwezen naar het antwoord op vraag 12.
65.	Referentie bij Combinatie of beroep op Derde – p. 18–19 en 26, par. 5.9, 5.10 en 8	Mag bij inschrijving in Combinatie of bij een beroep op een Derde de referentie (geheel of gedeeltelijk) afkomstig zijn van een combinant of Derde? Indien meerdere referenties zijn toegestaan: mag elke combinant een eigen referentie indienen?	Een referentie mag afkomstig zijn van een Combinant indien deze onderdeel uitmaakt van de combinatie. Een beroep op een derde voor referentie-ervaring is niet toegestaan. Zie verder het antwoord op vraag 14.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
66.	Knock-out versus score – p. 22 en 26, par. 7 (stap 3) en 8	Kan de Gemeente bevestigen dat de drie geschiktheidseisen en de kerncompetentie in stap 3 als knock-out worden getoetst, en dat de referentiebeschrijving vervolgens in stap 4 wordt gescoord op de drie sub-selectiecriteria? Op basis van welke documenten wordt getoetst of aan de kerncompetentie wordt voldaan (de referentiebeschrijving, de tevredenheidsverklaring of beide)?	Dit klopt. In stap 3 wordt getoetst of wordt voldaan aan de geschiktheidseisen en de gevraagde kerncompetentie. In stap 4 wordt de referentiebeschrijving beoordeeld aan de hand van de subselectiecriteria. De beoordeling vindt plaats op basis van de referentiebeschrijving. De tevredenheidsverklaring dient ter verificatie van de referentie.
67.	Reikwijdte van de beoordeling – p. 27, par. 8	Kan de Gemeente bevestigen dat in de selectiefase uitsluitend de ingediende referentie wordt beoordeeld en dat er geen visie of plan van aanpak voor de Zoetermeerse opdracht wordt verwacht? Wordt een korte vertaling van de geleerde lessen naar de Zoetermeerse situatie meegewogen, of valt dat buiten de beoordeling?	Er wordt uitsluitend getoetst op de ingediende referentie. Een vertaling naar Zoetermeerse situatie levert in deze selectiefase geen meerwaarde op. Na uitnodiging tot inschrijving volgt de fase waarin plannen over Zoetermeer van toepassing zijn.
68.	Geschiktheidseis 3, lopende referentie – p. 26, par. 8	Mogen bij een nog lopende referentie tussentijdse metingen (bijvoorbeeld een nulmeting en een tussenmeting) als daadwerkelijk behaalde resultaten worden opgevoerd? En mogen resultaten worden genoemd van een eerdere fase van dezelfde campagne die buiten de referentieperiode valt, mits dat duidelijk zo is aangegeven?	Zie het antwoord op vraag 26.
69.	Vormvereisten, maximaal 5 A4 – p. 26, par. 8	Gelden er eisen aan lettertype, lettergrootte en marges? Tellen een voorblad en inhoudsopgave mee voor het maximum? Wat valt onder "beeldmateriaal": alleen campagnebeelden, of ook tabellen, grafieken en infographics met resultaten? Is A3-formaat toegestaan (als 2 A4)? En wat gebeurt er bij overschrijding: worden de pagina's na pagina 5 buiten beschouwing gelaten of leidt dit tot ongeldigheid?	Qua lettergrootte geldt dat de tekst in geprinte versie zonder hulpmiddelen leesbaar moet zijn. Een voorblad en inhoudsopgave tellen mee binnen het maximum van 5 A4. 'Exclusief beeldmateriaal' slaat op campagnemateriaal. Grafieken, infographics en tabellen over campagneresultaten vallen hier niet onder. Opmaak en referentie zijn vrij. A3-formaat is toegestaan, waarbij één A3-pagina geldt als 2 A4-pagina's. Bij overschrijding worden de pagina's na pagina 5 buiten beschouwing gelaten.
70.	Indieningsformaat – p. 16, par. 5.2	In welk formaat en in hoeveel bestanden moet de invulling van het selectie criterium worden geüpload (bijvoorbeeld één pdf per referentie)? Worden hyperlinks naar campagnemateriaal (zoals video's of de campagnewebsite) meegenomen in de beoordeling?	PDF volstaat. Hyperlinks van campagnemateriaal worden meegenomen in de beoordeling.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
71.	Tevredenheidsverklaring – p. 26, par. 8 en Bijlage 3	Stelt de Gemeente een model tevredenheidsverklaring beschikbaar? Zo niet: welke elementen moet de verklaring minimaal bevatten naast de naam van de organisatie, de contactpersoon en het telefoonnummer? Moet de opdrachtgever de opgegeven omzet, looptijd en resultaten bevestigen? Door wie moet de verklaring worden ondertekend?	Zie antwoord op vraag 33.
72.	Uittreksel handelsregister – p. 20–21, par. 6.2 en 6.4 en Bijlage 3	In §6.2 wordt het uittreksel uit het handelsregister genoemd als bewijsstuk dat pas na voorlopige selectie wordt opgevraagd, terwijl §6.4 en Bijlage 3 vragen het uittreksel bij de Aanmelding in te dienen. Kan de Gemeente bevestigen dat het uittreksel (niet ouder dan 6 maanden) bij de Aanmelding moet worden ingediend?	Ja. Het uittreksel uit het handelsregister dient bij de Aanmelding te worden ingediend en mag op het moment van indiening niet ouder zijn dan 6 maanden.
73.	Verwijzingen naar bijlagen – p. 10 en 16, par. 3.7 en 5.2	§3.7 verwijst naar "Bijlage 2 Uitvoering SROI", maar dit is Bijlage 1. §5.2 verwijst naar de checklist in "Bijlage 4", maar dit is Bijlage 3. Kan de Gemeente bevestigen dat respectievelijk Bijlage 1 en Bijlage 3 worden bedoeld?	Zie antwoord op vraag 10.
74.	Toetsing instructies – p. 22, par. 7 (stap 2)	In stap 2 wordt getoetst aan de instructies in "paragrafen 5.3 en 5.4". Wordt hiermee hoofdstuk 5 als geheel bedoeld (§5.2 t/m §5.10), of uitsluitend §5.3 (digitale kluis) en §5.4 (taal)?	Met de verwijzing naar paragrafen 5.3 en 5.4 worden uitsluitend deze paragrafen bedoeld.
75.	UEA – p. 17 en 21, par. 5.7 en 6.3.1	In §6.3.1 wordt gesproken over de "Uniforme Eigen Verklaring". Kan de Gemeente bevestigen dat hiermee het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) wordt bedoeld? Volstaat een digitale ondertekening van het UEA (bijvoorbeeld via een gekwalificeerde e-handtekening of een ondertekeningsplatform), of is een gescande natte handtekening vereist?	Dat klopt. Het UEA moet rechtsgeldig ondertekend worden. Of dit digitaal (met een gekwalificeerde e-handtekening) of een natte handtekening is, dat maakt niet uit.
76.	MVI-thema Klimaat – p. 10, par. 3.7	Volgens §3.7 is het thema Klimaat meegenomen in "de Geschiktheidseisen/ het Programma van eisen/ de Gunningscriteria". In de Selectieleidraad zijn echter geen klimaatgerelateerde eisen opgenomen. Kan de Gemeente bevestigen dat in de selectiefase geen eisen op het gebied van klimaat gelden, en aangeven in welk onderdeel van de gunningsfase dit thema terugkomt?	Zie het antwoord op vraag 3.
77.	Budget en vaste prijs – p. 8–9, par. 3.2 en 3.5	Is de verwachte omvang van € 980.000 exclusief btw? Valt hieronder het totale campagnebudget inclusief media-	Zie antwoord vraag 5. Budget zal verder worden toegelicht in de gunningsfase.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		inkoop, productie, drukwerk, promoteams en onderzoek, of alleen het bureauhonorarium? Kan de Gemeente bevestigen dat in de gunningsfase een vast budget wordt gecommuniceerd, en van welk bedrag wordt uitgegaan zolang de motie van € 200.000 niet bestuurlijk is vastgesteld?	De opdracht wordt uitgevoerd binnen een vast all-in budget. De exacte budgetuitgangspunten voor de gunningsfase worden opgenomen in de Uitnodiging tot Inschrijving. Indien de genoemde motie niet wordt aangenomen, bedraagt het beschikbare budget € 200.000 minder dan het in de Selectieleidraad genoemde bedrag. Gemeente werkt altijd exclusief BTW.
78.	Grondslag SROI – p. 28, Bijlage 1	De SROI-verplichting bedraagt 5% van de aanneemsom. Wordt dit berekend over de totale opdrachtwaarde inclusief media-inkoop en doorbelaste kosten van derden, of uitsluitend over de eigen dienstverlening van de Contractant?	Zie het antwoord op vraag 34.
79.	Relatie met "Zoetermeer aan bak" – p. 9, par. 3.4	Wordt van de Contractant verwacht dat de bestaande campagne "Zoetermeer aan bak" (merk, website en kanalen) wordt voortgezet, of is er ruimte voor een nieuw campagneconcept? Worden de evaluatie- en effectmetingen van deze campagne in de gunningsfase beschikbaar gesteld?	Het concept 'Zoetermeer aan de bak' is geen eigendom van de gemeente. Mocht de gunning verleend worden aan een nieuwe partij dan is een geheel nieuw concept de in te zetten koers. Evaluatie- en effectmetingen van deze campagne worden niet in de gunningsfase beschikbaar gesteld.
80.	1. Referentievoorzwaarde n: toelatingseis en aantal	Bevestigt u dat de genoemde sectorervaring, driejaarstermijn en minimale contractwaarde van €100.000 cumulatieve geschiktheidseisen zijn die vóór de inhoudelijke rangschikking worden getoetst? Moet één referentie aan al deze voorwaarden voldoen? Is uitsluitend één referentie toegestaan, of mogen meerdere referenties worden ingediend, en hoe worden die beoordeeld?	Zie het antwoord op vraag 8 en 14.
81.	2. Referentiewaarde en driejaarstermijn	Verstaat u onder de minimale contractwaarde van €100.000 de totale overeengekomen contractwaarde of de daadwerkelijk gerealiseerde omzet op de aanmeldingsdatum? Geldt dit exclusief btw en mogen media- en productiekosten meetellen? Hoe wordt de waarde bepaald bij een lopende opdracht of uitvoering in combinatie/onderaanneming? Is een opdracht die vóór de driejaarsperiode is gestart maar daarbinnen is uitgevoerd toegestaan, en welk deel moet binnen die periode vallen?	Zie hiervoor de antwoorden op vraag 12, 26, 39, 54, 61 en 62.
82.	3. Referentie van een uitvoerende partner	Bevestigt u dat een referentie van een bij aanmelding opgegeven derde of onderaannemer kan worden gebruikt voor zowel het voldoen aan de referentiegeschiktheidseis	Ja, de partij moet de relevante werkzaamheden uitvoeren. In het UEA kunt u aangeven welke werkzaamheden de onderaannemer zal uitvoeren. Dit kan na aanmelding niet meer

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		als de inhoudelijke selectiescore, mits deze partij de relevante werkzaamheden daadwerkelijk uitvoert? Welke werkzaamheden moet deze partij uitvoeren en welke beschikbaarheids- of uitvoeringsverklaring moet reeds bij aanmelding worden overgelegd, naast de vereiste UEA's?	veranderen. Er wordt geen beschikbaarheids- of uitvoeringsverklaring verwacht.
83.	4. Tegenstrijdige opdrachtwaarden en vaste prijs	De selectieleidraad vermeldt €980.000 geraamd en €1.225.000 maximaal; de aankondiging vermeldt €935.000 en €1.135.000. Welke bedragen gelden en welke documenttekst wordt gecorrigeerd? Kunt u verduidelijken wat onder de vaste prijs valt, waaronder bureauwerkzaamheden, onderzoek, media, productie en wijkactivatie, en welk budget bestuurlijk is vastgesteld?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 5.
84.	5. Aansprakelijkheid versus verzekeringsdekking	De selectieleidraad verlangt minimaal €500.000 verzekeringsdekking per schadegeval en €1.000.000 per jaar. Artikel 16.1 lijkt bij de totale meerjarige opdrachtwaarde te leiden tot €3.000.000 aansprakelijkheid per gebeurtenis en €5.000.000 per contractjaar. Bevestigt u welke waardeschijf en berekeningsgrondslag gelden? Gezien het karakter van deze communicatiedienstverlening verzoeken wij om de volgende afwijking: "Voor deze opdracht is de aansprakelijkheid beperkt tot €500.000 per gebeurtenis en €1.000.000 per contractjaar. Deze beperking geldt tevens voor aanspraken inzake artikel 8, artikel 9 en contractuele vrijwaringen. De uitzonderingen voor dood of letsel en opzet of grove schuld blijven van kracht." Kunt u hiermee instemmen? Zo nee, welke aangepaste begrenzing acht u passend?	Zie het antwoord op vraag 37.
85.	Toelichting campagnevragen	Kunt u enkele voorbeelden geven van een gemiddelde vraag die gedurende de contractperiode worden verwacht, inclusief indicatieve omvang en budget per campagne? Zo krijgen inschrijvers een beter beeld van de verwachte inzet en verhouding tussen strategie, creatie, uitvoering en middeleninkoop.	Zie het antwoord op vraag 3.
86.	Budgetverdeling per opdracht	Kunt u nader specificeren welke onderdelen precies binnen de genoemde opdrachtwaarde vallen? Kunt u tevens aangeven welk deel van de genoemde budgetten	Zie het antwoord op vraag 5.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		beschikbaar is voor bureau-uren en welk deel bedoeld is voor productie- en mediakosten?	
87.	Media-inkoop	Worden media-inkoop en productiekosten via de opdrachtnemer of rechtstreeks door de gemeente gecontracteerd?	Hierin zijn we flexibel. Bij sommige lokale media krijgen wij als gemeente korting en is het daarom voordeliger om dit via onze contracten te regelen. Soms is het makkelijk om dit via de opdrachtnemer te doen. De kosten voor media inkoop en productie vallen binnen het beschikbaar gestelde budget.
88.	Aantal campagnes	Kunt u een indicatie geven van het verwachte aantal campagnes, communicatie-acties of activatiemomenten per jaar?	Zie bijlage 'Toelichting achtergrond en doel van de opdracht'.
89.	Toelichting campagne Zoetermeer aan de bak	De gemeente noemt de bestaande campagne "Zoetermeer aan bak". Wordt verwacht dat de nieuwe opdrachtnemer voortbouwt op de campagne "Zoetermeer aan bak" of staat de gemeente open voor een geheel nieuwe campagne-identiteit?	Het concept 'Zoetermeer aan de bak' is geen eigendom van de gemeente. Mocht de gunning verleend worden aan een nieuwe partij dan is een geheel nieuw concept de in te zetten koers.
90.	Toelichting KPI's	In de selectiecriteria wordt veel nadruk gelegd op gedragsresultaten en effectmeting. Welke KPI's en meetmethoden hanteert de gemeente voor de uitvoering van de opdracht?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 3. De KPI's, meetmethoden en verdere uitwerking van de opdracht worden opgenomen in de Uitnodiging tot Inschrijving en het Programma van Eisen voor de gunningsfase.
91.	Toelichting methodieken	De selectiefase is volledig gebaseerd op ervaring met gedragsverandering. Kan de gemeente toelichten welke gedragskundige methodieken of principes zij belangrijk vindt binnen deze opdracht?	Wij staan open voor methodieken die in de praktijk effect hebben opgeleverd en zijn op zoek naar een partij die ons hierin kan meenemen.
92.	Toelichting paragraaf 3.2	In paragraaf 3.2 staat: De prijs is een vast gegeven, waarbij er zoveel mogelijk kwaliteit moet worden geleverd. Maar de prijs staat nergens uitgewerkt. Kunt u aangeven welke prijscomponenten of tarieven in de gunningsfase als vast gegeven gelden?	Zie het antwoord op vraag 5.
93.	Gunningsleidraad, pagina 26	Mogen afbeeldingen van de referentieopdracht worden toegevoegd? Zo ja, welke eisen stelt u hieraan?	Zie het antwoord op vraag 52.
94.	Gunningsleidraad, pagina 26	Is er een formulier waarin de referentie(s) moet(en) worden opgenomen of is het vormvrij?	Nee, de referentiebeschrijving is vormvrij. Zie tevens het antwoord op vraag 69.
95.	Gunningsleidraad, pagina 26	U schrijft: De ingediende referentie moet voldoen aan de onderstaande Geschiktheidseisen: De referentieprojecten zijn gedurende de afgelopen drie jaar verricht en zijn - op het moment van indienen van de Aanmelding - uitgevoerd of nog in uitvoering.	Zie het antwoord op vraag 8 en 14.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		De referentieopdracht dient een minimale contractwaarde te hebben van € 100.000.- voor het totaal van de verrichtte diensten. Indien gebruik wordt gemaakt van een nog niet (geheel) afgeronde referentieopdracht mogen alleen de daadwerkelijk behaalde resultaten van het lopende contract worden opgegeven en kan niet worden volstaan met een prognose van de resultaten. En later op dezelfde pagina: Beschrijf per referentie in maximaal 5 A4 (exclusief beeldmateriaal): Hoeveel referenties verwacht u de gegadigde indient? Mogen meerdere referenties van verschillende opdrachten worden ingediend om aan de opdrachtwaarde van € 100.000,- te voldoen?	
96.	Gunningsleidraad, pagina 16	U verwijst naar Bijlage 4. Aan het eind van het document zitten Bijlage 1 t/m 3. Bijlage 3 bevat een checklist. Mist er een bijlage?	Zie het antwoord op vraag 10. Er mist geen bijlage.
97.	Gunningsleidraad, pagina 14	U schrijft: Nadat de beoordeling van de Aanmeldingen heeft plaatsgevonden, zal het selectievoorstel worden voorgelegd aan het bevoegd bestuursorgaan van de Gemeente. Wat is de rol van het bevoegd bestuursorgaan van de gemeente in dit proces?	Het bestuursorgaan controleert of het proces juist is verlopen en tekent daarmee de voorlopige (gunning- en afwijs) selectiebrieven.
98.	Gunningsleidraad, pagina 11	In de planning is het verificatiegesprek opgenomen als optioneel. Is dit hetzelfde als "Interview projectteam" op pagina 8? Klopt onze aanname dat als de scores tussen de bureaus te ver uit elkaar liggen, de partijen die niet meer voor gunning in aanmerking komen niet zullen worden uitgenodigd voor het interview?	Nee, dit zijn twee verschillende onderdelen. Het verificatiegesprek heeft betrekking op de controle van de verstrekte informatie en vindt plaats met de partij aan wie de voorlopige gunning mogelijk wordt verstrekt. Het interview met het projectteam vindt eerder in het proces plaats en maakt onderdeel uit van de beoordeling in de gunningsfase.
99.	Gunningsleidraad, pagina 9	In paragraaf 3.4 geeft u de huidige situatie weer. Kunt u schetsen wat de gewenste situatie is? Wilt u dat de campagne 'Zoetermeer aan bak' wordt voortgezet of staat u open voor een andere/nieuwe invulling?	Een uitgebreidere specificatie van de opdracht wordt gegeven in het Programma van eisen dat onderdeel uitmaakt van de Uitnodiging tot inschrijving die uitsluitend aan geselecteerde Gegadigden ter beschikking zal worden gesteld. Het concept 'Zoetermeer aan de bak' is geen eigendom van de gemeente. Mocht de gunning verleend worden aan een nieuwe partij dan is een geheel nieuw concept de in te zetten koers.

#	Onderwerp	Vraag	Antwoord
100.	Gunningsleidraad, pagina 9	Wat bedoelt u met: Varianten zijn niet toegestaan.	Hiermee wordt bedoeld dat geen alternatieve of afwijkende aanbiedingen mogen worden ingediend. De gemeente beoordeelt uitsluitend aanmeldingen en inschrijvingen die voldoen aan de in de aanbestedingsstukken opgenomen uitgangspunten en eisen.
101.	Gunningsleidraad, pagina 8	Kunt u in deze fase van de procedure delen welke bandbreedte van tarieven u hanteert?	Nee, zie verder antwoord op vraag 5.
102.	Gunningsleidraad, pagina 6	U schrijft: "Na de selectie zullen de geselecteerde Gegadigden een Uitnodiging tot inschrijving verkrijgen met daarin een nadere toelichting en beschrijving van de Opdracht en het Programma van eisen. Tevens wordt daarin uitleg gegeven over de beoordelingsprocedure en het van toepassing zijnde Gunningscriterium Beste prijs-kwaliteitverhouding." Kunt u deze documenten in deze fase al met de bureaus delen, aangezien hierin informatie kan staan die invloed heeft op ons besluit om deel te nemen aan de selectieprocedure.	Zie bijlage toelichting op de achtergrond en doelstelling van de opdracht.