Nr.	Perceel / Onderdeel	Pagina	Hoofdstuk	Paragraaf	Onderdeel	Omschrijving	Vraag	Antwoord
1	Bijlage 3 Programma van Eisen				Eis 2.12	"Standmonsters na gunning"	Eis 2.12: U geeft aan dat u de standmonsters, uiterlijk binnen 3 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst wilt ontvangen. Daarnaast geeft u in eis 2.1 weer dat de definitieve samenstelling van het kledingpakket na gunning in overleg wordt bepaald en dat er per regio andere keuzes kunnen worden gemaakt. Het vervaardigen van een standmodel kost tijd, vandaar dat wij u willen vragen om de standmodellen binnen 3 maanden na vaststelling van de definitieve samenstelling van het pakket per regio en na vaststelling van de in te zetten artikelen te mogen aanleveren. Graag uw akkoord.	Akkoord. Eis 2.12 wordt zo aangepast dat Opdrachtnemer de standmonsters aanlevert uiterlijk drie maanden na vaststelling van de definitieve samenstelling van het kledingpakket per regio (eis 2.1). VRGZ en VGGM streven ernaar de pakketsamenstelling binnen zes weken na de ingangsdatum van de Raamovereenkomst vast te stellen. De productie start pas nadat beide partijen de standmonsters hebben geaccordeerd.
2	Bijlage 3 Programma van Eisen				Eis 2.11	"Monsters bij inschrijving"	is 2.12: u geeft aan dat u samples wilt ontvangen van schoenen, pantalon en bovenkleding en van elk artikel een heren- en damesartikel. De termijn voor het produceren van kwalitatief hoogwaardige artikelen en de gevraagde aantallen is erg kort. Ook omdat er geen beoordeling op deze artikelen is en de inschrijvers niet onnodig op hoge kosten te jagen, willen wij u verzoeken om deze samples in de week na de voorlopige gunning te mogen aanleveren. Graag ontvangen wij hierop uw akkoord.	Akkoord. U verwijst naar eis 2.12, maar het betreft eis 2.11. De monsters worden niet langer bij inschrijving gevraagd. Eis 2.11 wordt zo gewijzigd dat alleen de Inschrijver aan wie de Aanbestedende Dienst voornemens is de Opdracht te gunnen, de monsters, stofstalen, specificaties en testrapporten aanlevert. Dat gebeurt uiterlijk vijf werkdagen na de mededeling van het voornemen tot gunning. De monsters worden gebruikt voor de verificatie (paragraaf 8.5 Beschrijvend Document) en de draagproef (eis 2.13). Zie ook de antwoorden op vraag 4 en 6.
3	Bijlage 3 Programma van Eisen				Eis 2.11	"Welke monsters"	Eis 2.12: u geeft aan dat u samples wilt ontvangen van schoenen, pantalon en bovenkleding en van elk artikel een heren- en damesartikel. Wilt u exact aangeven welke monsters u wilt ontvangen uit Bijlage 10 met daarbij het juiste nummer vermeld?	Het gaat om de volgende artikelen uit Bijlage 10, in een heren- en een damesuitvoering voor zover het model die kent: • pantalon: model 3 (heren) en model 3B (dames); • poloshirt korte mouw: model 10 (heren) en model 11 (dames); • softshell: model 1 (unisex). Daarnaast wordt een paar hoge en lage schoenen gevraagd in een heren- en damesuitvoering. Schoenen maken geen deel uit van Bijlage 10; voor de specificaties verwijzen wij naar het antwoord op vraag 45. De maten worden afgestemd op de leden van de beoordelingscommissie die de draagproef uitvoeren.
4	Bijlage 3 Programma van Eisen				Eis 2.13	"Draagproef"	Eis 2.13: U wilt na voorlopige gunning een draagproef uitzetten van maximaal 2 weken, waarbij u aangeeft dat er geen merknamen of naam van de inschrijver gekoppeld mag worden, om een onafhankelijke beoordeling te waarborgen. Echter we zien nergens in het beschrijvend document terug dat er een beoordeling is op de draagproef. Wilt u dit aanpassen?	De draagproef is geen gunningscriterium en levert geen punten op. De draagproef maakt deel uit van de verificatie na het voornemen tot gunning (paragraaf 8.5 Beschrijvend Document). Daarbij wordt getoetst of de aangeboden artikelen qua pasvorm, draagcomfort en opbergmogelijkheden voldoen aan het Programma van Eisen. Is dat niet het geval, dan kan dat leiden tot terzijdelegging van de Inschrijving. Omdat alleen de beoogd Opdrachtnemer aan de draagproef deelneemt, vervalt de eis dat de artikelen geen merk of inschrijvernaam mogen bevatten. Eis 2.13 wordt hierop aangepast.
5	Bijlage 3 Programma van Eisen				Eis 2.11	"ISO 45001:2018 gecertificeerd testinstituut"	Eis 2.12: U vraagt om testrapporten van een ISO 45001:2018 gecertificeerd testinstituut. Wij begrijpen niet welke testcertificaten u verwacht. De ISO 45001 is een certificering voor het arbo managementsysteem voor veilig en gezond werken en wordt niet gebruikt voor producten. Is het correct dat u bedoelt dat de producten in veilige en gezonde arbeidsomstandigheden worden geproduceerd? Zo ja, mag er dan ook een gelijkwaardige certificering als ISO 45001 worden afgegeven?	Nee, dat is niet bedoeld. De verwijzing naar ISO 45001:2018 is onjuist. Bedoeld wordt een testrapport van een testlaboratorium dat is geaccrediteerd volgens ISO/IEC 17025, of gelijkwaardig. Eis 2.11 wordt op dit punt gecorrigeerd. Zie ook het antwoord op vraag 63.1.
6	Beschrijvend Document / versie 1.0 / 25-9-2026 en Bijlage 3 Programma van Eisen	11	1	1.7	Eis 2.11	"AZN-licentie en monsters"	1.7 AZN_Licentie en Eis 2.12: U vraagt om monsters, stofstalen en testrapporten aan te leveren. Kunt u aangeven waarom u deze artikelen aangeleverd moeten worden? Er is namelijk geen enkele beoordeling op de artikelen en aangezien AZN de licenties uitgeeft, bepalen zij toch welke kledingstukken geakkodeerd zijn en ingezet mogen worden? Wilt u daarom het indienen van samples laten vervallen.	De AZN-licentie bepaalt welk ontwerp mag worden geproduceerd. Over de pasvorm, het draagcomfort en de materiaalkwaliteit van de artikelen van een specifieke leverancier zegt de licentie niets, terwijl dit wel eisen zijn in het Programma van Eisen (eisen 2.3, 2.10 en 2.13). De Aanbestedende Dienst wil dit daarom vóór definitieve gunning kunnen controleren. Het indienen van monsters bij de Inschrijving vervalt wel. De monsters worden alleen opgevraagd bij de beoogd Opdrachtnemer, zie het antwoord op vraag 2.
7	Beschrijvend Document / versie 1.0 / 25-9-2026 en Bijlage 3 Programma van Eisen	11	1	1.7	Eis 2.11	"3D-presentatie en vergelijkbare artikelen"	1.7 AZN_Licentie en Eis 2.12: U vraagt om monsters, stofstalen en testrapporten aan te leveren. Wij zijn op dit moment de ambulance collectie aan het ontwikkelen en kunnen op het moment van inschrijving aantonen dat we deze licentie kunnen verkrijgen, echter het aanleveren van alle gevraagde samples is onmogelijk op het moment van inschrijving. Wij verzoeken u dan ook of het akkoord is om een 3D presentatie van alle artikelen toe te voegen, stof-en kleurstalen toe te voegen en eventueel standaard artikelen te mogen leveren in dezelfde stofkwaliteiten, zodat u de kwaliteit van het artikel kunt beoordelen. Is dit akkoord?	Bij inschrijving hoeven geen monsters te worden aangeleverd (zie het antwoord op vraag 2). Een 3D-presentatie is op dat moment dus niet nodig. Na het voornemen tot gunning verwacht de Aanbestedende Dienst wel fysieke artikelen, omdat pasvorm en draagcomfort niet op basis van een 3D-presentatie te beoordelen zijn. Zijn de definitieve artikelen op dat moment nog niet in productie, dan zijn prototypes toegestaan die in model, pasvorm en stofkwaliteit overeenkomen met de te leveren artikelen. Standaardartikelen in een vergelijkbare stofkwaliteit volstaan niet voor de draagproef. Inschrijver blijft er verantwoordelijk voor dat hij vanaf de ingangsdatum kan leveren conform de AZN-licentie (paragraaf 6.4.4).

Nr.	Perceel / Onderdeel	Pagina	Hoofdstuk	Paragraaf	Onderdeel	Omschrijving	Vraag	Antwoord
8	Bijlage 4 Prijzenblad				Tabblad Kleding, bewassing en reparatie	"Polosweater en flashjack dames"	In het werkblad Kleding, bewassing en reparatie zien we het artikel polosweater, flashjack staan in unisex en in dames. Echter deze artikelen zijn volgens bijlage 10 alleen in unisex uitgevoerd. Kunt u bevestigen dat deze in unisex uitgevoerd moeten worden?	Volgens de landelijke kledinglijn (Bijlage 10) worden de polosweater en het flashjack in een unisexuitvoering geleverd. In het prijzenblad van VGGM is een afzonderlijke damesregel opgenomen, omdat die in het huidige pakket voorkomt. Een aparte damesuitvoering is geen eis. Biedt u voor deze artikelen alleen een unisexuitvoering aan, dan vult u bij de regels "Polosweater dames" en "Flashjack dames" de prijs van de unisexuitvoering in. Het prijzenblad wordt niet aangepast.
9	Bijlage 4 Prijzenblad				Tabblad Optie systeem Beuningen	"Verdeling heren en dames"	In het werkblad Optie systeem Arnhem geeft u aan dat het om 91 uniformdragenden gaat, 54 heren en 37 dames. Dit is niet verduidelijkt voor de Optie systeem Beuningen. Kunt u daar ook aangeven om hoeveel heren en dames het gaat?	Beuningen kent de volgende diensten: Maandag tot en met vrijdag 12 diensten per 24 uur á 2 personen. Zaterdag tot en met zondag 6 diensten per 24 uur á 2 personen. Wisselende samenstelling tussen dames en heren in part-, en fulltime medewerkers. De exacte informatie die wordt gevraagd is helaas niet beschikbaar. Opdrachtgever probeert zoveel mogelijk informatie te verstrekken.
10	Bijlage 5 en 6 concept Raamovereenkomsten	3			Artikel 3.4	"Prijsvastheid"	De prijzen moeten vaststaan vanaf 1 maart 2027 tm februari 2029. Dit is vanaf heden 2,5 jaar vast. Wij verzoeken u de prijzen maximaal voor een jaar na contractdatum vast te stellen, mede vanwege de huidige situatie in de wereld met verschillende oorlogen en stijging van prijzen van grondstoffen en containers. Een prijsvastheid tm feb 2029 is dan wel erg lang.	De Aanbestedende Dienst komt u hierin tegemoet. Artikel 3.4 van de concept Raamovereenkomsten wordt aangepast: de tarieven staan vast tot en met 31 december 2027. Daarna mag Opdrachtnemer de tarieven jaarlijks per 1 januari indexeren, voor het eerst per 1 januari 2028. De toe te passen index en de spelregels staan in het antwoord op vraag 11.
11	Bijlage 5 en 6 concept Raamovereenkomsten	3			Artikel 3.4	"Indexcijfer"	In de conceptovereenkomsten staan verschillende indexeringen genoemd, namelijk op basis van het Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) prijsindexcijfer voor materiële kosten en CBS indexcijfer. Dezxe laatste is gangbaarder voor kleding en textiel. Kunt u meer duidelijkheid geven over de exacte index, welke gehanteerd wordt?	Er wordt één index gehanteerd. De verwijzing naar het NZa prijsindexcijfer vervalt. Artikel 3.4 van beide concept Raamovereenkomsten komt als volgt te luiden: "De aangeboden tarieven staan vast tot en met 31 december 2027. Daarna heeft Opdrachtnemer het recht om jaarlijks per 1 januari te indexeren op basis van de ontwikkeling van de Dienstenprijsindex (DPI) van het CBS, gebaseerd op het basisjaar 2021=100. Het tweede kwartaal ten opzichte van het tweede kwartaal een jaar eerder is leidend. Opdrachtnemer dient uiterlijk 1 november een voorstel voor indexatie aan te leveren aan Opdrachtgever, gebaseerd op het hierboven genoemde indexcijfer en met een maximum van 5%. Indexering kan zowel naar boven als naar beneden plaatsvinden. Indexeringsverzoeken die na deze termijn worden ontvangen, worden niet in behandeling genomen. Inhaalslagen zijn niet mogelijk."
12	Beschrijvend Document / versie 1.0 / 25-9-2026 en Bijlage 5 en 6 concept Raamovereenkomsten	11	1	1.7	Artikel 2.1 RO	"Looptijd"	U geeft aan dat de contractduur 4 jaar is met 3x1 jaar verlenging, echter in de conceptovereenkomsten staan andere looptijden van de overeenkomsten genoemd. Wat is juist?	Het Beschrijvend Document is leidend: een initiële looptijd van vier jaar, met de mogelijkheid voor Opdrachtgever om driemaal eenzijdig met één jaar te verlengen, tot een maximale looptijd van zeven jaar. De vermelding van twee jaar met tweemaal één jaar verlenging in de concept Raamovereenkomsten (overweging 2 en artikel 2.1) is onjuist. Beide concept Raamovereenkomsten worden hierop aangepast.
13	Bijlage 4 Prijzenblad				Tabbladen Optie systeem Beuningen en Arnhem	"Roostersystemen"	Welke roostersystemen worden momenteel gebruikt door VRGZ en VGGM? Graag ontvangen wij per opdrachtgever de naam van het systeem, de softwareleverancier en indien relevant de gebruikte versie. Beschikken deze roostersystemen over een bestaande API of andere standaardkoppeling waarmee het geautomatiseerde kledinguitgiftesysteem gegevens kan uitwisselen? Wij willen hiermee inzicht krijgen in welke medewerkers op welke locatie en op welk moment zijn ingeroosterd, zodat de kledingvoorraad hierop kan worden afgestemd. Kan de Aanbestedende Dienst tevens aangeven of deze roostergegevens automatisch beschikbaar kunnen worden gesteld en of er al bestaande koppelingen met externe systemen worden gebruikt?	Een koppeling met het roostersysteem is geen eis, ook niet voor de Optie. Voor de prijsopgave kunt u uitgaan van de bezettingsgegevens in de tabbladen "Optie systeem Arnhem" en "Optie systeem Beuningen". VRGZ werkt met 'Intus/inplanning' versie 2026,3,24 en VGGM met 'Intus/inplanning' versie 2026,3,24. Of en hoe roostergegevens beschikbaar kunnen worden gesteld, wordt bepaald op het moment dat de Optie wordt ingeroepen, samen met de dan geldende IT-eisen (paragraaf 1.6.1 Beschrijvend Document). Biedt een koppeling met het rooster volgens u meerwaarde, dan kunt u dat toelichten in de schriftelijke samenvatting bij subgunningscriterium 3.
14	Bijlage 4 Prijzenblad				Tabbladen Optie systeem	"Restwaarde kledinguitgiftesysteem"	Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat bij beëindiging of afloop van de raamovereenkomst geen restwaarde of vergoeding voor het nog niet afgeschreven gedeelte van het geautomatiseerde kledinguitgiftesysteem aan de opdrachtgever in rekening mag worden gebracht? Hierbij gaan wij ervan uit dat de opdrachtnemer bij het bepalen van de huurprijs rekening houdt met de afschrijving van de installatie gedurende de contractperiode, zodat de opdrachtgever bij beëindiging niet wordt geconfronteerd met aanvullende kosten voor de resterende boekwaarde.	Ja, dat bevestigt de Aanbestedende Dienst. De jaarlijkse huurprijs is inclusief afschrijving, beheer en onderhoud. Bij afloop van de Raamovereenkomst, ook als deze eindigt doordat de maximale waarde is bereikt, brengt Opdrachtnemer geen restwaarde of vergoeding voor de resterende boekwaarde in rekening. Het systeem blijft eigendom van Opdrachtnemer en wordt na afloop door hem op eigen kosten verwijderd. Voor tussentijdse opzegging door Opdrachtgever verwijzen wij naar het antwoord op vraag 57.
15	Bijlage 4 Prijzenblad				Tabbladen Optie systeem	"Uitname op andere posten"	Prijzenblad optiesysteem Beuningen en Arnhem - Mogen medewekers de kleding op andere posten uitnemen dan de hoofdpost waar ze zijn ingeschreven.	Dat is geen eis. In de huidige situatie kleden medewerkers zich om op hun eigen post. Voor Beuningen is het wenselijk dat dit met een geautomatiseerd systeem wel mogelijk wordt (zie tabblad "Optie systeem Beuningen"). Biedt uw systeem die mogelijkheid, dan kunt u dat toelichten in de schriftelijke samenvatting en de presentatie bij subgunningscriterium 3.

Nr.	Perceel / Onderdeel	Pagina	Hoofdstuk	Paragraaf	Onderdeel	Omschrijving	Vraag	Antwoord
16	Beschrijvend Document / versie 1.0 / 25-9-2026	33	8	8.3.3	Subgunningscriterium 3	"Aantal diensten per post"	Kan de opdrachtgever de aantal diensten per post aangeven?	Voor de Optie zijn alleen de opkomstposten Arnhem en Beuningen als casus uitgewerkt. Daarvoor gelden de gegevens uit het prijzenblad: in Arnhem een piekbezetting van 28 medewerkers per dienst en in Beuningen een bezetting van 22 medewerkers per 24 uur. Gegevens over het aantal diensten op de overige posten zijn voor de prijsopgave niet nodig.
17	Beschrijvend Document / versie 1.0 / 25-9-2026	33	8	8.3.3	Subgunningscriterium 3	"Twee medewerkers per dienst"	Prijzenblad optiesysteem Beuningen en Arnhem - algemene vraag ter bevestiging. Indien een dienst wordt geteld, kan de opdrachtnemer er vanuit gaan dat de dienst ingevuld wordt door 2 medewerkers, buiten de solo diensten om?	Een ambulancedienst wordt in de regel bemand door twee medewerkers, een ambulancechauffeur en een ambulanceverpleegkundige. Het komt voor dat de dienst met zijn drieën wordt gedaan vanwege dagstages met studenten en PIO's. Solodiensten zijn de uitzondering. U hoeft dit voor de prijsopgave niet om te rekenen: de bezettingscijfers in de tabbladen van de Optie zijn al uitgedrukt in aantallen medewerkers en niet in aantallen diensten.
18	Beschrijvend Document / versie 1.0 / 25-9-2026	33	8	8.3.3	Subgunningscriterium 3	"Hulppost"	Wat is de functie in combinatie met KUA van een hulppost? Starten medewerkers hun dag op een hulppost? Dient deze post gezien te worden als een waardige post voor de inrichting van de dienstverlening?	VRGZ en VGGM kennen opkomstposten waarvanuit diensten starten en eindigen. VWS/satalitietposten voorzien niet in een kledingvoorziening.
19	Beschrijvend Document / versie 1.0 / 25-9-2026	18 en 25	3 en 6	3.10, 3.11 en 6.4		"Beroep op derden per kerncompetentie"	Kunt u bevestigen dat een hoofdaannemer per kerncompetentie een beroep mag doen op een andere onderaannemer/derde, mits deze partij het betreffende deel van de opdracht daadwerkelijk uitvoert, en dat de kerncompetenties niet door één en dezelfde rechtspersoon hoeven te worden aangetoond?	Ja. Inschrijver mag per kerncompetentie een beroep doen op een andere derde of Onderaannemer; de kerncompetenties hoeven niet door één en dezelfde rechtspersoon te worden aangetoond. Voorwaarde is wel dat de partij op wiens ervaring een beroep wordt gedaan, het betreffende deel van de Opdracht ook daadwerkelijk uitvoert en een eigen UEA indient (paragraaf 3.11).
20	Beschrijvend Document / versie 1.0 / 25-9-2026 en Bijlage 5 en 6 concept Raamovereenkomsten	11	1	1.7	Artikel 2.1 RO	"Looptijd en verlengingsopties"	"In het Beschrijvend Document en de aankondiging wordt uitgegaan van een initiële looptijd van vier (4) jaar, met de mogelijkheid voor Opdrachtgever om de raamovereenkomst driemaal met één (1) jaar te verlengen, waarmee de maximale looptijd zeven jaar bedraagt. In de concept-raamovereenkomst wordt daarentegen uitgegaan van een initiële looptijd van twee (2) jaar, met tweemaal een verlengingsmogelijkheid van één (1) jaar, waarmee de maximale looptijd vier jaar bedraagt. Deze bepalingen zijn niet met elkaar in overeenstemming. Kunt u bevestigen welke looptijd en verlengingssystematiek leidend zijn? Indien de in het Beschrijvend Document en de aankondiging genoemde looptijd van vier jaar met driemaal één jaar verlenging leidend is, verzoeken wij u de concept-raamovereenkomst hierop aan te passen, zodat de aanbestedingsstukken onderling eenduidig zijn."	Zie het antwoord op vraag 12. Het Beschrijvend Document en de aankondiging zijn leidend. De concept Raamovereenkomsten worden aangepast naar vier jaar met driemaal één jaar verlenging.
21	Beschrijvend Document / versie 1.0 / 25-9-2026	26	6	6.4.3		"ISO 27001"	"Kunt u bevestigen dat aan de eis van §6.4.3 eveneens wordt voldaan wanneer de inschrijver zelf niet als organisatie ISO 27001-gecertificeerd is, maar de voor de uitvoering van de opdracht gebruikte digitale omgeving/systemen aantoonbaar ISO 27001-gecertificeerd zijn en de overige relevante informatiebeveiligingsmaatregelen aantoonbaar zijn geborgd? Indien dit niet volstaat, verzoeken wij u nader te specificeren welke partij binnen een hoofd-/onderaannemersconstructie over de ISO 27001-certificering dient te beschikken en welke bewijsstukken bij inschrijving moeten worden overgelegd."	Dat volstaat niet zonder meer. Een certificaat van bijvoorbeeld een hostingpartij of datacenter dekt alleen de infrastructuur en niet de processen waarmee de persoonsgegevens van medewerkers worden verwerkt. De eis uit paragraaf 6.4.3 geldt voor de partij die de webshop en het kledingbeheersysteem levert en beheert. Is dat de Inschrijver zelf, dan dient de Inschrijver gecertificeerd te zijn. Wordt de webshop of het kledingbeheersysteem geleverd en beheerd door een Onderaannemer, dan volstaat een certificaat van die Onderaannemer, mits de scope van het certificaat deze dienstverlening omvat. Die Onderaannemer dient dan een UEA in. Bij inschrijving verklaart Inschrijver in het UEA dat hij aan de eis voldoet; het certificaat en de Verklaring van Toepasselijkheid worden pas bij verificatie opgevraagd.
22	Bijlage 3 Programma van Eisen				Eis IBP 1	"NEN 7510"	De NEN7510 certificering is een verder gaande certificering dan de ISO 27001. De primaire doelgroep van NEN 7510 zijn organisaties die werken met persoonlijke gezondheidsinformatie. De normen beschrijven eisen en een set aan maatregelen die zorginstellingen en andere beheerders van persoonlijke gezondheidsinformatie moeten treffen om via een gecontroleerd proces op adequate wijze met persoonlijke gezondheidsinformatie om te gaan. Gezien de aard van de opdracht dat er geen medische gegevens worden verwerkt. Kan de opdrachtgever volstaan met NEN7510?	Wij gaan ervan uit dat u wilt weten of met ISO 27001 kan worden volstaan in plaats van NEN 7510. Dat is het geval. Bij deze opdracht worden geen medische gegevens verwerkt, wel persoonsgegevens van medewerkers zoals naam, maat, functie en budget. Een geldig ISO 27001-certificaat geldt daarom als "vergelijkbaar" in de zin van eis IBP 1. Een NEN 7510-certificaat wordt uiteraard ook geaccepteerd. Hetzelfde geldt voor de verwijzingen naar NEN 7510 in eis ORC 3 en naar NEN 7510 en NEN 7513 in eis 3.8: de gegevens moeten veilig en met logging worden ontsloten, en dat mag op basis van ISO 27001. Eis IBP 1 wordt in die zin verduidelijkt.

Nr.	Perceel / Onderdeel	Pagina	Hoofdstuk	Paragraaf	Onderdeel	Omschrijving	Vraag	Antwoord
23	Beschrijvend Document / versie 1.0 / 25-9-2026 en Bijlage 3 Programma van Eisen	10	1	1.6	Eis 5.1 e.v.	"Toevoegen en verwijderen van locaties"	Opdrachtgever kan locaties toevoegen of verwijderen. Kunt u bevestigen dat materiële wijzigingen in aantal, ligging, frequentie of logistieke inrichting leiden tot overleg en een redelijke prijsaanpassing, voor zover deze wijziging niet in de oorspronkelijke prijsgrondslagen was voorzien?	Nee. Uw Inschrijving dient onvoorwaardelijk te gelden, ook bij wijzigingen in volume (paragraaf 1.6 Beschrijvend Document). Het toevoegen, verplaatsen of laten vervallen van locaties binnen het werkgebied van VRGZ en VGGM leidt niet tot een prijsaanpassing; de logistieke inrichting stemt Opdrachtnemer hier in overleg op af. Wordt er een locatie buiten het huidige werkgebied toegevoegd, zoals mogelijk de Meldkamer Ambulancezorg in Apeldoorn (paragraaf 1.6), dan gaan partijen in overleg over eventuele extra transportkosten. Dat gebeurt binnen de grenzen van de Aanbestedingswet 2012.
24	Bijlage 3 Programma van Eisen				Eis IBP 2	"NIS2"	"In eis IBP 2 wordt gevraagd om aantoonbaar te voldoen aan de NIS2-richtlijn. Tegelijkertijd wordt in de aanbestedingsstukken verwezen naar ISO 27001 (of gelijkwaardig) als bewijs van informatiebeveiliging. Kunt u bevestigen of een geldige ISO 27001-certificering wordt beschouwd als een passend en toereikend bewijs voor de invulling van de gestelde NIS2-eis? Indien dit niet het geval is, verzoeken wij u te specificeren: 1.welke aanvullende maatregelen, documenten of verklaringen moeten worden overgelegd; 2.op welke onderdelen deze aanvullend zijn ten opzichte van ISO 27001; 3.of deze eis geldt voor alle betrokken partijen binnen de opdracht, waaronder onderaannemers, dan wel uitsluitend voor de partij die verantwoordelijk is voor het beheer van de digitale oplossing en/of de verwerking van persoonsgegevens. "	Een geldig ISO 27001-certificaat, of een gelijkwaardig certificaat (zie het antwoord op vraag 22), beschouwt de Aanbestedende Dienst als toereikend bewijs voor de beveiligingsmaatregelen die de NIS2-richtlijn vraagt. Aanvullende documenten bij inschrijving zijn niet nodig. Eis IBP 2 houdt daarnaast in dat Opdrachtnemer de verplichtingen naleeft die voortvloeien uit de NIS2-richtlijn en de Nederlandse implementatiewetgeving, voor zover die op hem van toepassing zijn. Ook ondersteunt Opdrachtnemer Opdrachtgever bij diens eigen verplichtingen voor de beveiliging van de keten, onder meer door beveiligingsincidenten tijdig te melden (eis ORC 3). De eis geldt voor de partij die verantwoordelijk is voor de digitale oplossing en de verwerking van persoonsgegevens. Voor overige Onderaannemers geldt eis WR 7: zij voldoen hieraan voor zover de eis van toepassing is op hun deel van de dienstverlening.
25	Bijlage 3 Programma van Eisen				Eis IBP 1	"NEN 7510"	De NEN7510 certificering is een verder gaande certificering dan de ISO 27001. De primaire doelgroep van NEN 7510 zijn organisaties die werken met persoonlijke gezondheidsinformatie. De normen beschrijven eisen en een set aan maatregelen die zorginstellingen en andere beheerders van persoonlijke gezondheidsinformatie moeten treffen om via een gecontroleerd proces op adequate wijze met persoonlijke gezondheidsinformatie om te gaan. Gezien de aard van de opdracht dat er geen medische gegevens worden verwerkt. Kan de opdrachtgever volstaan met NEN7510?	Zie het antwoord op vraag 22.
26	Beschrijvend Document / versie 1.0 / 25-9-2026	12	1	1.9	Planning	"Implementatieperiode"	"Uit de planning in het Beschrijvend Document volgt dat de implementatiefase pas in de tweede helft van februari start, terwijl de raamovereenkomst reeds op 1 maart ingaat. Naar mening van Inschrijver is deze implementatieperiode onvoldoende om een zorgvuldige en beheerste implementatie te kunnen garanderen. Voorafgaand aan de operationele start moeten immers diverse activiteiten worden uitgevoerd en op elkaar worden afgestemd, waaronder de inrichting van de kledingvoorziening, voorraadopbouw, maatvoering, logistieke processen, bestelprocessen/systemen en de inrichting van de dienstverlening rondom bewassing. Een te korte implementatieperiode vergroot bovendien de risico's bij de overgang naar de nieuwe overeenkomst en kan ertoe leiden dat Inschrijvers deze risico's in hun aanbieding moeten verdisconteren. Is Opdrachtgever bereid een ruimere en realistische implementatieperiode beschikbaar te stellen en de ingangsdatum van de raamovereenkomst hierop aan te passen? Wij verzoeken Opdrachtgever daarbij duidelijk aan te geven welke minimale implementatieperiode na definitieve gunning beschikbaar zal zijn voordat de volledige dienstverlening operationeel dient te zijn."	De Aanbestedende Dienst onderkent dat de periode tussen definitieve gunning en de ingangsdatum kort is. De ingangsdatum van de Raamovereenkomsten blijft 1 maart 2027, maar er geldt een implementatieperiode van drie maanden na de ingangsdatum. De volledige dienstverlening moet uiterlijk 1 juni 2027 operationeel zijn. Binnen de implementatieperiode kan de overgang gefaseerd plaatsvinden, volgens het implementatieplan dat Inschrijver als onderdeel van het Plan van Aanpak indient (paragraaf 8.3.1). Opdrachtgever borgt de continuïteit van de kledingvoorziening gedurende deze periode. Eis 6.1 wordt hierop aangepast. Zie ook het antwoord op vraag 63.5.
27	Beschrijvend Document / versie 1.0 / 25-9-2026	10 en 11	1	1.6.1 en 1.7		"Bewaking maximale waarde"	Hoe wordt de gezamenlijke maximale waarde van € 4.000.000 bewaakt en verdeeld over VRGZ en VGGM? Ontvangt Opdrachtnemer periodiek inzicht in de benutting en tijdig bericht wanneer de maximale waarde dreigt te worden bereikt?	Er is geen vaste verdeling van de maximale waarde over VRGZ en VGGM; het bedrag geldt voor beide Raamovereenkomsten samen. VRGZ en VGGM bewaken de benutting gezamenlijk op basis van de eigen financiële administratie en de rapportages uit de webshop (eis 3.8). Opdrachtnemer rapporteert ieder kwartaal de gefactureerde omzet, uitgesplitst naar VRGZ en VGGM. De benutting komt aan de orde in het accountoverleg. Zodra 80% van de maximale waarde is bereikt, informeert Opdrachtgever Opdrachtnemer hierover schriftelijk.

Nr.	Perceel / Onderdeel	Pagina	Hoofdstuk	Paragraaf	Onderdeel	Omschrijving	Vraag	Antwoord
28	Beschrijvend Document / versie 1.0 / 25-9-2026	10	1	1.6		"Meldkamer en maximale waarde"	Opdrachtgever geeft aan dat de medewerkers van de meldkamer eventueel worden opgenomen in de uitvraag. Opdrachtgever geeft aan een maximaal bedrag van € 4.000.000 wordt het maximale budget bij groei aangepast. Kan de opdrachtgever aangeven welk budget hiervoor begroot wordt?	De maximale waarde van € 4.000.000 exclusief btw wordt niet aangepast. In dit bedrag is al rekening gehouden met een eventuele uitbreiding met medewerkers van de Meldkamer Ambulancezorg. Een afzonderlijk budget is daarvoor niet begroot.
29	Beschrijvend Document / versie 1.0 / 25-9-2026	10	1	1.6		"Marge bij krimp"	Geeft de opdrachtgever aan in percentage wat binnen de marge valt van krimp? Indien dit overstijgt kunt u aangeven hoe er met de gemiste omzet, huidige voorraad omgegaan moet worden door de opdrachtnemer?	Nee, er geldt geen percentage. De Raamovereenkomst kent geen afnameverplichting en geen omzetgarantie (paragraaf 1.7) en de aantallen in het prijzenblad zijn indicatief (paragraaf 1.6). Gemiste omzet wordt niet vergoed. Het aanhouden van voorraad valt onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer (eis 2.18). Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer wel zo vroeg mogelijk over bekende wijzigingen in het personeelsbestand of de organisatie, zodat de voorraad daarop kan worden afgestemd. Voor voorraad bij een assortimentswijziging of bij afloop van de overeenkomst verwijzen wij naar het antwoord op vraag 42.
30	Bijlage 3 Programma van Eisen				Eis 5.17	"Deurbreedte rolcontainers"	Voor benadering van de containers is er een minimale deurbreedt afmeting nodig. Voor toegang tot deze ruimte heeft iedere deur de minimale breedte voor een rolcontainer afmeting: 82cm breed en 210cm hoog. Kan de oprdrachtgever bevestigen of bij iedere post de toegangsdeur breed genoeg is.	Dat kan de Aanbestedende Dienst niet voor iedere post garanderen. Bij VGGM wordt de kleding nu al hangend in rolcontainers aangeleverd; op die locaties is toegang met rolcontainers dus mogelijk. De deurposten op post Ede zijn 85 cm (oude post met waarschijnlijk de smalste deuren). De waskarren zijn 66x 85 cm. De toegankelijkheid per locatie wordt na gunning samen met Opdrachtnemer in kaart gebracht bij het opstellen van de logistieke planning.
31	Bijlage 3 Programma van Eisen				Eis 5.10	"Batchnummer"	Bedoelt de opdrachtgever hiermee dat ieder kledingstuk een barcode en/of RFID krijgt?	Nee. Eis 5.10 gaat over het batchnummer van de productiepartij in het kledinglabel, zodat bij een productiefout kan worden nagegaan om welke partij het gaat. Dat is iets anders dan een registratiemiddel per kledingstuk. Wel moet Opdrachtnemer per kledingstuk het aantal wasbeurten, de inzetdatum en de reparaties kunnen registreren (eisen 4.4 en 6.4). Met welk middel hij dat doet, bijvoorbeeld een barcode of RFID-chip, bepaalt hij zelf. Wordt de Optie ingeroepen, dan geldt daarnaast eis 7.3. Zie ook het antwoord op vraag 55.
32	Bijlage 3 Programma van Eisen				Eis 5.3	"IJzeren voorraad"	De opdrachtgever geeft aan een ijzeren voorraad achteraf te bepalen, deze aanschaf zal op het maximum gunningsbedrag drukken. Is de opdrachtgever bereid een prognose te geven over de aanschafwaarde apart benoemd voor VRGZ-VGGM. Is de opdrachtgever bereid zodra het gunningsbedag op een dusdanige wijze hierdoor wordt beinvloed het maximumgunningsbedrag naarboven bij te stellen?	Eis 5.3 heeft geen betrekking op een 'ijzeren' voorraad die Opdrachtgever aanschaft. Het gaat om minimale en maximale voorraadniveaus van schone kleding per locatie die binnen de wascyclus beschikbaar moeten zijn. Opdrachtnemer doet hiervoor na gunning een voorstel.
33	Bijlage 3 Programma van Eisen				Eis 6.4	"Verwijzing naar eis 2.23"	"In PvE-eis 6.4 wordt verwezen naar eis 2.23. Deze eis is niet terug te vinden in het Programma van Eisen. Kan Opdrachtgever aangeven welke eis hiermee wordt bedoeld en deze verwijzing corrigeren? Nu de genoemde onderliggende eis ontbreekt, is tevens niet eenduidig vast te stellen welke verplichtingen gelden ten aanzien van de levensduur van de kleding. Kan Opdrachtgever daarom expliciet aangeven welk minimaal/gegarandeerd aantal wasbeurten per artikel wordt verlangd, hoe dit objectief wordt gemeten en geregistreerd en hoe wordt omgegaan met artikelen die vóór het bereiken van dit aantal worden afgekeurd? Wij verzoeken daarbij onderscheid te maken tussen afkeur als gevolg van normale slijtage, gebruiksschade en schade als gevolg van het was- of reinigingsproces, en per situatie aan te geven voor wiens rekening het betreffende artikel komt."	De verwijzing naar eis 2.23 is onjuist; deze eis bestaat niet. De betreffende zin in eis 6.4 komt als volgt te luiden: "Afkeur van een kledingstuk dat het aantal wasbeurten dat in de artikelspecificaties (eis 2.14) is opgegeven nog niet heeft bereikt, vindt uitsluitend plaats na goedkeuring van VRGZ/VGGM." Er geldt geen vast voorgeschreven minimum. Inschrijver geeft in de artikelspecificaties per artikel op voor hoeveel industriële wasbeurten (conform ISO 15797) het artikel geschikt is. Opdrachtnemer registreert per kledingstuk het aantal wasbeurten (eisen 4.4 en 6.4). Voor de kosten bij voortijdige afkeur geldt het volgende: • normale slijtage of schade door gebruik: vervanging komt voor rekening van Opdrachtgever; • schade door het reinigingsproces: voor rekening van Opdrachtnemer (eis 6.6); • voortijdige slijtage door een materiaal- of productiefout: voor rekening van Opdrachtnemer. Bij verschil van inzicht over de oorzaak geldt de procedure uit eis 6.7 en zo nodig eis 2.16. Opdrachtnemer en opdrachtgever spreken gezamenlijk een minimum aantal wasbeuren af.
34	Bijlage 3 Programma van Eisen				Eis 6.3	"Controle na reiniging"	Opdrachtgever geeft aan dat er eisen zijn op de reiniging, kunt u aangeven op welke punten hierop wordt gecontroleerd. Indien er kleding wordt opgenomen die reeds eerder gedragen is is er geen vast meetmoment te achterhalen. Kan de opdrachgever aangeven op welke wijze de eisen worden bepaald.	Na reiniging controleert Opdrachtnemer of het kledingstuk schoon en onbeschadigd is en of kleur, maat, pasvorm en beschermende functies behouden zijn, zoals waterdichtheid, brandvertragende impregnatie en reflectie- en zichtbaarheidswaarde. "Objectief" betekent dat de controle plaatsvindt aan de hand van vooraf vastgelegde criteria. Die criteria worden na gunning samen opgesteld in de afkeurspecificaties (eis 2.21). Voor kleding die al eerder is gedragen en bij de start van de opdracht in de reiniging wordt opgenomen, legt Opdrachtnemer bij de eerste inname de staat van het kledingstuk vast (nulmeting). Gebreken die bij die nulmeting zijn vastgelegd, worden Opdrachtnemer niet aangerekend. Zie ook de meegepubliceerde pdf "Richtinglijnen reiniging ambupakket"

Nr.	Perceel / Onderdeel	Pagina	Hoofdstuk	Paragraaf	Onderdeel	Omschrijving	Vraag	Antwoord
35	Beschrijvend Document / versie 1.0 / 25-9-2026	10 en 33	1 en 8	1.6.1 en 8.3.3	Subgunningscriterium 3	"Inzet geautomatiseerd systeem"	De opdrachtgever is voornemensom de automatische systeem te overwegen in de loop van de contractperiode. Er zijn meerdere oplossingen bedenkbaar, wel brengt dit keuzes vooraf met zich mee. Optie 1; Een post voorzien van automatische systeem. Worden alle medewerkers voor dienst gevraagd om de kleding bij de post op te halen? Dit heeft invloed op de omvang van de uitvraag en de kosten van implementatie. Optie 1.2 Er komt op 1 post een automatisch systeem de overige posten worden op traditionele dienstverlening ingezet. Kan de opdrachtgever aangeven hoe zij ziet grip te houden op het kledingbeheer door de opdrachtnemer? Optie 2; er worden op alle posten automatische stystemen geplaatst en de kleding is op alle posten beschikbaar bij start van haar dienst. Kan de opdrachtgever aangeven op welke wijze de automatische stystemen worden uitgevraagd in de toekomst?	Plaatsing op alle posten wordt op dit moment niet voorzien. Als de opdrachtgever een locatie wil voorzien van de systemen, gebeurt dat met een Nadere Opdracht per locatie onder de Raamovereenkomst. De tarieven uit het prijzenblad voor de casus Arnhem en Beuningen gelden daarbij als basis. Voor een locatie met een afwijkende omvang worden de tarieven in verhouding tot de casus bepaald.
36	Bijlage 3 Programma van Eisen				Eis FIN 1	"Koppelingen"	Kan de opdrachtgever beter specifieceren welke koppelingen in FIN 1. worden bedoeld? De opdrachtnemer ziet de enige koppeling bij de webshop, word er een koppeling meer aangegeven?	Eis FIN 1 heeft betrekking op alle koppelingen die Opdrachtnemer voor deze opdracht realiseert. Voor de webshop zijn dat de koppeling met Microsoft Entra ID voor gebruikersbeheer en SSO (eis KOP 1), de koppeling met het personeelsadministratiesysteem voor het leveren van personeelsgegevens (eis KOP 5) en de ontsluiting van gegevens naar het datawarehouse van Opdrachtgever in Azure Data Factory (eis 3.8). Wordt de Optie ingeroepen, dan valt ook de koppeling tussen het kledinguitgiftesysteem en de webshop of het kledingbeheersysteem onder deze eis. Voor alle koppelingen geldt dat data encrypted moet worden uitgewisseld.
37	Bijlage 3 Programma van Eisen				Eis ORC 4	"Exitplan"	De opdrachtgever geeft aan dat het exitplan een onderdeel moet zijn van de kwaliteitsvraag. Er is nu ruimte gegegeven voor 7 pagina's, bent u bereid om de aantal pagina's te verruimen naar meer? Kan de opdrachtgever de eisen hiervan opstellen? De opdrachnemer wenst dat een van de onderdelen terugkomt in de eis tenoemen; Hoe gaat de opdrachtnemer om met de gereserveerde kleding?	Het concept exitplan (eis ORC 4) maakt geen deel uit van het Plan van Aanpak en telt niet mee voor de 7 pagina's. U dient het in als afzonderlijk document van maximaal 3 A4-pagina's. Het concept exitplan wordt niet gescoord; gecontroleerd wordt alleen of het aanwezig is en ingaat op de onderdelen uit de eisen ORC 4, EXIT_5, WR 8 en 1.2. Uw suggestie nemen wij over: in het exitplan beschrijft Opdrachtnemer ook hoe hij bij beëindiging omgaat met de voor Opdrachtgever aangehouden en gereserveerde kleding. Eis ORC 4 wordt hierop aangevuld.
38	Bijlage 3 Programma van Eisen				Eis 2.20	"Vermaakte kleding in poolsysteem"	Bij start van de opdracht wordt de kleding op naam en maatvoering verwerkt. Het pakket van de drager is erg breed en zal zich beperken tot minimale vermakingen. Bij het inzetten van een automatisch systeem is de opdrachtgever zich bewust van het inzetten kleding in een poolsysteem. Kleding die vermakingen kent worden eerder dan de verwachte looptijd vervangen. Gaat de opdrachtnemer hiermee akkoord?	Daar gaat Opdrachtgever niet zonder meer mee akkoord. Ook bij een geautomatiseerd systeem blijft kleding met vermakingen of in maatforcé persoonsgebonden; het systeem moet deze kleding aan de juiste drager kunnen uitgeven (eisen 7.1 en 7.3). Alleen kleding in standaardmaten wordt in een pool ingezet. Vervanging vindt alleen plaats volgens de afkeurprocedure (eisen 2.21 en 4.4). Afkeur vóór het in de specificaties opgegeven aantal wasbeurten gebeurt uitsluitend met goedkeuring van Opdrachtgever (zie het antwoord op vraag 33).
39	Bijlage 3 Programma van Eisen				Eis 2.20	"Specifieke producties zoals OvD-kleding"	Kan Opdrachtgever verduidelijken hoe eis 2.20 moet worden toegepast op specifieke artikelen, zoals OvD-kleding, die vanwege de voorgeschreven specificaties speciaal voor Ambulancezorg geproduceerd moeten worden en niet als regulier voorraadartikel beschikbaar zijn? Het zonder enige minimale hoeveelheid kunnen afroepen van dergelijke artikelen impliceert feitelijk dat Opdrachtnemer productieseries voor eigen rekening op voorraad moet nemen, terwijl de toekomstige afname hiervan onzeker is. Kan Opdrachtgever daarom bevestigen dat bestelling per stuk uitsluitend geldt voor artikelen die uit beschikbare voorraad leverbaar zijn en dat voor specifieke producties redelijke minimale productieaantallen, waaronder het in eis 2.17 genoemde minimum van 50 stuks voor standaardmaten, mogen worden gehanteerd?	Eis 2.20 betekent dat Opdrachtgever geen minimale bestelwaarde of bestelhoeveelheid krijgt opgelegd voor artikelen uit het overeengekomen assortiment die Opdrachtnemer op voorraad houdt (eis 2.18). Voor artikelen die speciaal voor Opdrachtgever moeten worden geproduceerd en geen regulier voorraadartikel zijn, zoals OvD-kleding, mag Opdrachtnemer een productieserie voorstellen. Daarvoor geldt een minimum van ten hoogste 50 stuks per standaardmaat en 1 stuk bij forcé-artikelen (eis 2.17). Een dergelijke serie wordt alleen geproduceerd na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever, waarbij ook de afspraken over afname vooraf worden vastgelegd. Zie ook het antwoord op vraag 43.
40	Bijlage 3 Programma van Eisen				Eis 2.18	"Afnameverplichting initiële levering"	Bij een bestelling voor initiele levering neemt de opdrachtnemer een risico om voorraadhoudend te zijn. Is de opdrachtgever bereid om een afname verplichting te benoemen richting haar zelf?	Nee. De Raamovereenkomst kent geen afnameverplichting (paragraaf 1.7 Beschrijvend Document). Voor de initiële levering plaatst Opdrachtgever, na het vaststellen van de pakketsamenstelling en het maatnemen (eisen 2.1 en 2.6), een bestelling op naam per drager. Die bestelling ligt dan vast en wordt afgenomen. Daarbuiten valt het aanhouden van voorraad onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer (eis 2.18).

Nr.	Perceel / Onderdeel	Pagina	Hoofdstuk	Paragraaf	Onderdeel	Omschrijving	Vraag	Antwoord
41	Bijlage 3 Programma van Eisen				Eis 2.19	"Calamiteiten"	Kan de opdrachtgever specifiker aangeven of er een onderscheid wordt gemaakt in calimiteiten. En kunnen deze benoemd worden met de verwachting van de opdrachtgever?	Opdrachtgever onderscheidt globaal twee situaties. De eerste is een kortdurende piek, bijvoorbeeld bij een groot incident of een ramp in de regio, waarbij binnen korte tijd extra schone kleding nodig is. Opdrachtgever verwacht dan een aanvullende levering binnen 24 uur. De tweede is een langer durende crisis zoals een pandemie, waarbij gedurende weken of maanden een hogere wasfrequentie of kleding voor extra dragers nodig is en de logistiek structureel moet worden opgeschaald. Er wordt geen vaste indeling met normen voorgeschreven. Inschrijver beschrijft in het Plan van Aanpak (paragraaf 8.3.1) en bij het reinigingsproces (paragraaf 8.3.2, onderdeel opschaalbaarheid) hoe hij in beide situaties opschaalt. Dit wordt meegenomen in de beoordeling.
42	Bijlage 3 Programma van Eisen				Eisen 1.5, 1.6, 2.2 en 2.18	"Voorraad bij assortimentswijziging of beëindiging"	1.5, 1.6, 2.2 en 2.18: Hoe wordt omgegaan met door Opdrachtnemer aangehouden voorraad die door een door Opdrachtgever gewenste assortimentswijziging, wijziging van kledingpakket of beëindiging van de overeenkomst niet meer inzetbaar is? Wordt deze voorraad tegen kostprijs overgenomen of vergoed?	Voorraad is in beginsel voor rekening en risico van Opdrachtnemer (eis 2.18) en er geldt geen afnamegarantie. Opdrachtgever erkent wel dat ambulancekleding met het regiobadge van VRGZ of VGGM niet elders kan worden afgezet. Daarom geldt het volgende. Bij een assortimentswijziging op initiatief van Opdrachtgever (eisen 1.5 en 2.2) en bij afloop van de looptijd van de Raamovereenkomst neemt Opdrachtgever de specifiek voor VRGZ of VGGM aangehouden, nieuwe en ongebruikte voorraad over tegen de contractprijs. Dat geldt tot ten hoogste het gemiddelde verbruik van drie maanden per artikel en op voorwaarde dat de voorraad aantoonbaar is aangehouden binnen de met Opdrachtgever afgestemde voorraadniveaus. Voorraad daarboven wordt niet overgenomen of vergoed. Deze regeling wordt in de Raamovereenkomst opgenomen.
43	Bijlage 3 Programma van Eisen				Eis 2.17	"Minimale productieaantallen"	"In eis 2.17 worden eisen gesteld aan minimale productieaantallen. Tegelijkertijd verlangt Opdrachtgever dat artikelen gedurende de looptijd per stuk kunnen worden afgeroepen. Naar mening van Inschrijver zijn minimale productieaantallen in dat geval niet relevant voor Opdrachtgever. Het is immers aan Opdrachtnemer om de productie, voorraad en bevoorrading zodanig te organiseren dat aan de overeengekomen beschikbaarheid, levertijden en afname per stuk kan worden voldaan. De hiervoor benodigde productiebatches en voorraadniveaus behoren daarmee tot de bedrijfsvoering en verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Het voorschrijven van minimale productieaantallen kan bovendien onnodig beperkend werken, terwijl dit voor Opdrachtgever geen invloed hoeft te hebben op de mogelijkheid om artikelen per stuk af te nemen. Kan Opdrachtgever daarom instemmen met het verwijderen van eis 2.17 en volstaan met de eis dat Opdrachtnemer gedurende de contractperiode de overeengekomen artikelen per stuk kan leveren conform de gestelde beschikbaarheids- en leveringseisen?"	Eis 2.17 blijft gehandhaafd, maar wordt verduidelijkt. De eis is bedoeld als bovengrens voor de minimale productieaantallen die Opdrachtnemer mag hanteren wanneer er specifiek voor Opdrachtgever moet worden geproduceerd, bijvoorbeeld bij een nieuw artikel of een assortimentswijziging. Voor artikelen uit het reguliere assortiment kan Opdrachtgever per stuk bestellen (eis 2.20) en richt Opdrachtnemer zijn productie en voorraad zelf zo in dat hij daaraan kan voldoen. De zin "Afwijkingen ten opzichte van bestelde aantallen worden niet geaccepteerd" betekent dat Opdrachtnemer exact het bestelde aantal levert. Zie ook het antwoord op vraag 39. --> wat specifiek voor opdrachtgever geproduceerd wordt wordt door opdrachtgever afgenomen.
44	Bijlage 3 Programma van Eisen				Eis 2.16	"Onafhankelijk onderzoeksinstituut"	Kunt u bevestigen dat partijen gezamenlijk het onafhankelijke onderzoeksinstituut en de onderzoeksvraag vaststellen, dat beide partijen worden gehoord en dat de uitkomst alleen bindend is wanneer het onderzoek volgens toepasselijke geaccrediteerde methoden is uitgevoerd?	Gedeeltelijk. Eis 2.16 wordt zo aangepast dat Opdrachtgever het onafhankelijke instituut aanwijst na overleg met Opdrachtnemer, en dat partijen de onderzoeksvraag samen vaststellen. Beide partijen krijgen de gelegenheid hun standpunt aan het instituut toe te lichten. Het onderzoek wordt uitgevoerd door een laboratorium dat is geaccrediteerd volgens ISO/IEC 17025, met de daarvoor geldende genormeerde testmethoden. Onder die voorwaarden is de uitkomst voor beide partijen bindend.

Nr.	Perceel / Onderdeel	Pagina	Hoofdstuk	Paragraaf	Onderdeel	Omschrijving	Vraag	Antwoord
45	Bijlage 3 Programma van Eisen en Bijlage 4 Prijzenblad				Eis 2.11	"Specificaties schoenen"	"In Bijlage 4 worden verschillende schoenen uitgevraagd. In de overige aanbestedingsdocumenten zijn voor deze artikelen echter geen dan wel onvoldoende technische specificaties en vereiste veiligheidsnormen opgenomen. Zonder deze informatie kan Inschrijver niet objectief vaststellen aan welke functionele en technische eisen de aangeboden schoenen moeten voldoen en is het niet mogelijk om hiervoor een passende en onderling vergelijkbare aanbieding en prijsstelling op te stellen. Kan Opdrachtgever per type uitgevraagde schoen de volledige technische en functionele specificaties verstrekken, waaronder in ieder geval de vereiste veiligheidsklasse/normering, uitvoering en overige minimale producteisen waaraan de schoenen moeten voldoen? Wij verzoeken Opdrachtgever deze specificaties als onderdeel van de aanbestedingsstukken beschikbaar te stellen, zodat alle Inschrijvers van dezelfde uitgangspunten kunnen uitgaan bij hun aanbieding."	Voor de schoenen in het prijzenblad gelden de volgende minimale eisen: • veiligheidsschoen conform EN ISO 20345:2022, minimaal klasse S3, met antislipzool (SR); • geschikt voor langdurig staan en lopen, met een uitneembaar voetbed; • zwart, leverbaar in dames- en herenpasvorm; • "laag" is een lage schoen, "middel" een halfhoge schoen tot net boven de enkel en "hoog" een hoge schoen met veter- of ritssluiting. Inschrijver toont bij verificatie met een EU-typeonderzoekscertificaat aan dat de aangeboden schoenen aan deze norm voldoen. Het prijzenblad wordt niet aangepast.
46	Bijlage 3 Programma van Eisen				Eis 2.9	"Borduren van logo's"	"In eis 2.9 wordt gesproken over het borduren van uitingen op de kleding. De wijze waarop logo's, emblemen en/of overige uitingen op de ambulancekleding dienen te worden aangebracht, is echter onderdeel van het door AZN goedgekeurde ontwerp en de daarbij behorende uitvoeringsvoorschriften. Van deze goedgekeurde uitvoering mag door de leverancier niet worden afgeweken. Kan Opdrachtgever bevestigen dat voor de wijze van aanbrengen en bevestigen van logo's, emblemen en overige uitingen te allen tijde de door AZN goedgekeurde uitvoering en procedure leidend is, ook wanneer deze afwijkt van de in eis 2.9 genoemde methode van borduren? Wij verzoeken Opdrachtgever eis 2.9 hierop te verduidelijken, zodat van de door AZN goedgekeurde uitvoering geen afwijkende bevestigingsmethode wordt verlangd."	Ja. Voor de wijze van aanbrengen en bevestigen van logo's, emblemen en overige uitingen is de door AZN goedgekeurde uitvoering leidend. Waar AZN een andere methode voorschrijft dan borduren, zoals reflecterende prints of transfers, wordt die methode gevolgd.
47	Bijlage 3 Programma van Eisen				Eis 2.7	"Aanvullende logo's"	"In eis 2.7 van het Programma van Eisen wordt gesproken over de toepassing van logo's op de kleding. De uitvoering en positionering van de voorgeschreven logo's is vastgelegd in de tekeningen van AZN. Voor een juiste productuitvoering en een eenduidige prijsstelling is het van belang dat vooraf duidelijk is welke logo's daadwerkelijk op de kleding moeten worden aangebracht. Kan Opdrachtgever bevestigen dat uitsluitend de logo's en positioneringen conform de geldende AZN-tekeningen van toepassing zijn en dat er geen aanvullende regionale, organisatie- of andere logo's op de kleding hoeven te worden aangebracht?"	Ja, met één kanttekening. Op de kleding worden alleen de uitingen aangebracht die in de AZN-tekeningen zijn opgenomen (Bijlage 10). Daartoe behoren ook de regiobadge op de rechterbovenarm (figuur 18.1) en de functiebadge in het transparante venster op de linkerborst (figuur 19.1). VRGZ en VGGM gebruiken elk een eigen regiobadge; het ontwerp daarvan levert Opdrachtgever aan na gunning. Andere organisatie- of regiologo's worden niet aangebracht. Deze kosten dienen te worden meegenomen bij het invullen van het prijzenblad.
48	Bijlage 3 Programma van Eisen				Eis ORC 1 en ORC 2	"Format SLA/DAP"	In ORC 1 wordt verwezen naar een door Opdrachtgever aangeleverd format SLA/DAP. Dit format is niet aangetroffen. Kunt u dit format alsnog beschikbaar stellen en aangeven welke KPI's, normen en eventuele servicecredits minimaal worden opgenomen?	Bij deze aanbesteding wordt geen format SLA/DAP verstrekt; de verwijzing in eis ORC 1 is onjuist. Eis ORC 1 wordt zo gewijzigd dat Opdrachtnemer na gunning, in overleg met Opdrachtgever, een SLA/DAP opstelt die vóór de ingangsdatum door beide partijen wordt geaccordeerd. In de SLA/DAP worden in ieder geval de normen uit het Programma van Eisen opgenomen, zoals: • de bereikbaarheid van het aanspreekpunt (eis 1.1); • de beschikbaarheid van schone kleding (eis 1.16); • de afhandeltermijnen van klachten (eis 1.11); • de doorlooptijd van reparaties (eis 4.3); • de bereikbaarheid van de servicedesk (eis BEH 9); • bij inroepen van de Optie: de storingsafhandeling (eis 7.6). Daarnaast worden de toezeggingen uit de Inschrijving opgenomen. Er gelden geen servicecredits.
49	Bijlage 3 Programma van Eisen				Eis ORC 1	"Format SLA/DAP"	In ORC 1 wordt verwezen naar een door Opdrachtgever aangeleverd format SLA/DAP. Dit format is niet aangetroffen. Kunt u dit format alsnog beschikbaar stellen en aangeven welke KPI's, normen en eventuele servicecredits minimaal worden opgenomen?	Zie het antwoord op vraag 48.

Nr.	Perceel / Onderdeel	Pagina	Hoofdstuk	Paragraaf	Onderdeel	Omschrijving	Vraag	Antwoord
50	Bijlage 5 en 6 concept Raamovereenkomsten	2			Artikel 1.3	"Rangorde en toezeggingen uit de Inschrijving"	De conceptovereenkomst en het Beschrijvend Document hanteren een rangorde waarbij de inschrijving als laatste staat. Kunt u bevestigen dat concrete, door Opdrachtgever geaccepteerde toezeggingen uit de kwalitatieve inschrijving onderdeel worden van de overeenkomst, maar niet kunnen leiden tot uitbreiding van eisen of aansprakelijkheid buiten de expliciete aanbestedingsstukken?	De Aanbestedende Dienst bevestigt dat de Inschrijving, inclusief de toezeggingen in het Plan van Aanpak, de beschrijving van het reinigingsproces en de samenvatting automatisering, onderdeel wordt van de Raamovereenkomst (paragraaf 8.3 Beschrijvend Document). Die toezeggingen binden Opdrachtnemer zoals hij ze zelf heeft geformuleerd, en de nakoming wordt tijdens de uitvoering getoetst. Ze kunnen de eisen uit de aanbestedingsstukken niet verlagen; bij strijdigheid gaan de eerder genoemde documenten in de rangorde voor. Omgekeerd leidt Opdrachtgever uit de Inschrijving geen verplichtingen af die verder gaan dan wat Inschrijver daarin zelf heeft toegezegd. Voor de aansprakelijkheid geldt het regime van de ARVODI-2025 en de Raamovereenkomst.
51	Bijlage 3 Programma van Eisen				Eis IBP 1	"ISO 27001 als vergelijkbaar met NEN 7510"	"Kan Opdrachtgever bevestigen dat een geldige ISO 27001-certificering kwalificeert als ‘vergelijkbaar’ zoals bedoeld bij de eis NEN 7510 of vergelijkbaar in het PvE, en dat hiermee aan de betreffende informatiebeveiligingseis wordt voldaan? Een bevestiging hiervan voorkomt dat enerzijds in het Beschrijvend Document ISO 27001 expliciet als toereikend wordt genoemd, terwijl anderzijds via het PvE feitelijk alsnog een aanvullende NEN 7510-verplichting zou ontstaan. Indien ISO 27001 volgens Opdrachtgever niet volledig als vergelijkbaar wordt geaccepteerd, verzoeken wij exact te specificeren welke aanvullende beheersmaatregelen en/of bewijsstukken bovenop ISO 27001 vereist zijn."	Ja. Een geldig ISO 27001-certificaat kwalificeert als "vergelijkbaar" in de zin van eis IBP 1, en daarmee wordt aan deze eis voldaan. Er ontstaat geen aanvullende NEN 7510-verplichting, zolang er geen persoonlijke gezondheidsinformatie wordt verwerkt. Zie voor de toelichting het antwoord op vraag 22.
52	Bijlage 5 en 6 concept Raamovereenkomsten	3			Artikel 3.4	"Prijsvaste periode en ingangsdatum indexering"	"In artikel 3.4 wordt uitgegaan van een prijsvastperiode van twee jaar. Een dergelijke lange prijsvastperiode brengt voor Inschrijvers een aanzienlijk risico met zich mee ten aanzien van onvoorziene kostenontwikkelingen gedurende deze periode. Inschrijvers zullen dit risico naar verwachting vooraf moeten verdisconteren in hun inschrijfprijzen, hetgeen kan leiden tot een hogere risico-opslag en daarmee mogelijk tot hogere kosten voor Opdrachtgever. Naar mening van Inschrijver is het daarom voor beide partijen wenselijk om de prijsvastperiode te beperken tot één jaar en vervolgens jaarlijks op een vast en vooraf bepaald moment te indexeren. Dit zorgt tevens voor duidelijkheid en voorspelbaarheid gedurende de looptijd van de overeenkomst. Is Opdrachtgever bereid artikel 3.4 aan te passen, waarbij de aangeboden tarieven gedurende maximaal het eerste jaar prijsvast zijn en vervolgens jaarlijks per 1 januari mogen worden geïndexeerd? Indien Opdrachtgever hiermee instemt, verzoeken wij dit eenduidig in de definitieve raamovereenkomst vast te leggen."	Ja. De Aanbestedende Dienst stemt in met een prijsvaste periode tot en met 31 december 2027, gevolgd door een jaarlijkse indexering per 1 januari. Artikel 3.4 van beide concept Raamovereenkomsten wordt hierop aangepast. De nieuwe tekst van artikel 3.4 staat in het antwoord op vraag 11.
53	Beschrijvend Document / versie 1.0 / 25-9-2026	26	6	6.4.1	Kerncompetentie 3	"Referentie binnen één overeenkomst"	Kerncompetentie 3 verlangt ervaring met geautomatiseerde kledinguitgifte voor minimaal 350 gebruikers en minimaal 5 geografisch gescheiden locaties. Mag dit zijn gerealiseerd binnen één overeenkomst waarbij niet op alle vijf locaties een fysieke uitgiftemachine stond, maar de uitgifte en registratie wel contractbreed door hetzelfde geautomatiseerde systeem werden ondersteund?	Opdrachtgever begrijpt uw vraag niet. Dit belet ons om een goed antwoord te formuleren. Wat bedoelt u met "...de uitgifte en registratie wel contract breed..."?

Nr.	Perceel / Onderdeel	Pagina	Hoofdstuk	Paragraaf	Onderdeel	Omschrijving	Vraag	Antwoord
54	Beschrijvend Document / versie 1.0 / 25-9-2026	26	6	6.4.2 t/m 6.4.4		"Certificaten bij Onderaannemers"	In §6.4 staat dat de eisen omtrent beroepsbekwaamheid ook gelden voor mogelijke onderaannemers. Kunt u verduidelijken of iedere onderaannemer afzonderlijk over ISO 9001, ISO 27001 of gelijkwaardig én de AZN-licentie moet beschikken, of uitsluitend voor zover het certificaat of de licentie relevant is voor het door die onderaannemer uit te voeren deel van de opdracht?	Niet iedere Onderaannemer hoeft alle certificaten te bezitten. Een certificaat of licentie is vereist voor de partij die het deel van de Opdracht uitvoert waarop het betrekking heeft: • de AZN-licentie voor de partij die de ambulancekleding produceert en levert; • het RABC-certificaat (paragraaf 6.4.5) voor de wasserij; • ISO 27001 of gelijkwaardig voor de partij die de webshop en het kledingbeheersysteem levert en beheert; • ISO 9001 of gelijkwaardig voor iedere partij die een wezenlijk deel van de kerndienstverlening uitvoert, namelijk de levering van kleding, de reiniging en reparatie en, bij de Optie, het uitgiftesysteem. Voor een partij die uitsluitend ondersteunende werkzaamheden uitvoert, zoals transport, gelden deze certificaten niet. De zin in paragraaf 6.4.4 wordt in die zin verduidelijkt.
55	Bijlage 3 Programma van Eisen en Bijlage 4 Prijzenblad				Eisen 5.10 en 7.3	"Coderen, labelen en chippen"	In PvE 5.10 en 7.3 worden eisen gesteld aan de identificatie en traceerbaarheid van kledingstukken. In het prijzenblad ontbreekt een afzonderlijke prijsregel voor het coderen, labelen of chippen van kleding. Wilt u aangeven welke registratiemiddelen momenteel worden gebruikt en of bestaande codes en registratiedata beschikbaar worden gesteld aan de nieuwe opdrachtnemer? Indien de bestaande codering niet bruikbaar is binnen het systeem van de nieuwe opdrachtnemer, moeten de kledingstukken opnieuw worden gecodeerd, gelabeld of gechipt. Wilt u verduidelijken of deze kosten afzonderlijk in rekening mogen worden gebracht? Indien deze kosten afzonderlijk in rekening mogen worden gebracht, wilt u dan een aangepast prijzenblad beschikbaar stellen met afzonderlijke prijsregels voor het (her)coderen, labelen en chippen van bestaande en nieuwe kledingstukken, inclusief de daarvoor geldende indicatieve aantallen?	Er wordt geen afzonderlijke prijsregel toegevoegd. Het voorzien van kledingstukken van een registratiemiddel is onderdeel van de dienstverlening en wordt verwerkt in de prijzen voor levering en reiniging. Nieuwe kleding wordt door Opdrachtnemer vóór de eerste levering van een registratiemiddel voorzien. De huidige kleding is voorzien van [registratiemiddel huidige kleding]. De beschikbare registratiedata worden via de huidige leverancier aan de nieuwe Opdrachtnemer ter beschikking gesteld, voor zover deze overdraagbaar zijn. Moet bestaande kleding die in roulatie blijft opnieuw worden gecodeerd, dan komt dat voor rekening van Opdrachtnemer en wordt het verwerkt in de prijs per wasbeurt. Het prijzenblad wordt niet aangepast.
56	Beschrijvend Document / versie 1.0 / 25-9-2026	33	8	8.3.3	Subgunningscriterium 3	"Ruimtes, voorzieningen en assortiment in het systeem"	Wilt u per beoogde locatie plattegronden en maatvoering van de beschikbare ruimtes verstrekken, inclusief informatie over elektra-, netwerk-, bouwkundige en bevoorradingsvoorzieningen? Wilt u aangeven welke aanpassingen voor rekening van Opdrachtgever respectievelijk Opdrachtnemer komen? Wilt u tevens bevestigen of alle kledingartikelen, inclusief volumineuze artikelen zoals softshells, fleecevesten en flashjacks, fysiek via het geautomatiseerde systeem moeten worden uitgegeven, of dat alternatieve uitgifte is toegestaan mits alle kledingstukken integraal en persoonsgebonden traceerbaar blijven?	Plattegronden worden niet verstrekt. Inschrijvers hebben op 13 oktober 2026 de beoogde ruimtes in Beuningen en Arnhem kunnen schouwen. In de schriftelijke samenvatting bij subgunningscriterium 3 beschrijft Inschrijver welke ruimte en voorzieningen zijn systeem nodig heeft (paragraaf 8.3.3). Bouwkundige aanpassingen aan de ruimte en de aanleg van elektra- en netwerkaansluitingen tot aan de plaats van het systeem komen voor rekening van Opdrachtgever. Levering, plaatsing, aansluiting, configuratie en ingebruikname van het systeem komen voor rekening van Opdrachtnemer en vallen onder de eenmalige implementatiekosten in het prijzenblad. Niet alle artikelen hoeven via het systeem te worden uitgegeven. Volumineuze en incidenteel gebruikte artikelen zoals de softshell, het fleecevest en het flashjack mogen op een andere manier worden uitgegeven, mits ieder kledingstuk persoonsgebonden traceerbaar blijft (eisen 7.1 en 7.3).
57	Beschrijvend Document / versie 1.0 / 25-9-2026 en Bijlage 5 en 6 concept Raamovereenkomsten				Artikel 6.5 RO	"Vergoeding investeringen bij voortijdige beëindiging"	Wilt u bevestigen dat bij een voortijdige beëindiging door Opdrachtgever, zonder tekortkoming van Opdrachtnemer, ook de aantoonbaar nog niet terugverdiende, specifiek voor de basisdienstverlening gedane investeringen en door Opdrachtnemer gefinancierde kleding worden vergoed of overgenomen?	Bij een tussentijdse opzegging door Opdrachtgever zonder dat sprake is van een tekortkoming van Opdrachtnemer, is artikel 21.4 ARVODI-2025 van toepassing. Opdrachtgever vergoedt dan de al verrichte werkzaamheden, de in redelijkheid gemaakte kosten en de toekomstige verplichtingen die Opdrachtnemer voor de uitvoering in redelijkheid is aangegaan. Aantoonbaar specifiek voor deze opdracht gedane en nog niet terugverdiende investeringen kunnen daaronder vallen; gederfde winst niet. Dit geldt niet wanneer de Raamovereenkomst eindigt doordat de maximale waarde is bereikt (paragraaf 1.7) of wordt beëindigd op een van de gronden uit artikel 6.4 van de concept Raamovereenkomst. Artikel 6.5 van de concept Raamovereenkomst wordt hierop verduidelijkt. Voor kledingvoorraad verwijzen wij naar het antwoord op vraag 42.
58	Beschrijvend Document / versie 1.0 / 25-9-2026	10	1	1.6		"Locatie- en volumegegevens"	Wilt u de ontbrekende locatie-/volumebijlage beschikbaar stellen met per locatie de adressen, aantallen kledinggebruikers, historische volumes per artikel of kledingcategorie, huidige inzamel- en leverfrequenties, inzamel- en afleverpunten en relevante logistieke randvoorwaarden? Graag ontvangen wij deze gegevens afzonderlijk voor VRGZ en VGGM.	Deze gegevens worden beschikbaar gesteld na definitieve gunning.

Nr.	Perceel / Onderdeel	Pagina	Hoofdstuk	Paragraaf	Onderdeel	Omschrijving	Vraag	Antwoord
59	Beschrijvend Document / versie 1.0 / 25-9-2026 en Bijlage 3 Programma van Eisen	19	3	3.13		"Indieningslijst en ondertekening PvE"	Wilt u de in §3.13 aangekondigde volledige indieningslijst publiceren, inclusief de verplichte documenten, ondertekeningen en het moment waarop deze moeten worden overgelegd? Wilt u daarbij specifiek aangeven hoe het beschermde Programma van Eisen (Bijlage 3), waarin een ondertekeningveld ontbreekt, rechtsgeldig moet worden ondertekend?	De Inschrijving bestaat uit de volgende documenten, in deze volgorde: 1. UEA van Inschrijver en, indien van toepassing, van ieder lid van het samenwerkingsverband, iedere Onderaannemer en iedere derde (paragrafen 3.9 t/m 3.11 en 5.1); 2. uittreksel uit het handelsregister en, indien van toepassing, een volmacht (paragrafen 5.1 en 5.2); 3. naam en contactgegevens van de contactpersoon en diens plaatsvervanger (paragraaf 3.2.2); 4. drie ingevulde referentieformulieren, één per kerncompetentie (Bijlage 2); 5. ondertekend Programma van Eisen (Bijlage 3); 6. ingevuld prijzenblad in Excel en een ondertekende pdf-versie (Bijlage 4); 7. Plan van Aanpak, maximaal 7 A4 (subgunningscriterium 1); 8. beschrijving reinigingsproces, maximaal 4 A4 (subgunningscriterium 2); 9. schriftelijke samenvatting automatisering, maximaal 4 A4 (subgunningscriterium 3); 10. concept exitplan, maximaal 3 A4 (eis ORC 4); 11. ondertekende Verklaring Sanctiepakket Russische partijen (Bijlage 9). Overige bewijsmiddelen, zoals certificaten, de verzekeringsverklaring, de Gedragsverklaring Aanbesteden en de monsters, worden pas opgevraagd bij de beoogd Opdrachtnemer. Bijlage 3 is beveiligd en bevat geen ondertekeningsveld. Inschrijver slaat Bijlage 3 op als pdf, ondertekent dit bestand rechtsgeldig met vermelding van naam, functie en datum, digitaal of door een ondertekende afdruk in te scannen, en voegt het toe aan de Inschrijving.
60	Beschrijvend Document / versie 1.0 / 25-9-2026	26	6	6.4.3		"Gelijkwaardige aantoonbaarheid informatiebeveiliging"	Wij onderschrijven het belang van een adequate en aantoonbaar geborgde informatiebeveiliging. ISO 27001 is hiervoor een erkende norm, maar het ontbreken van een certificaat betekent niet noodzakelijkerwijs dat een onderneming haar informatiebeveiliging onvoldoende heeft ingericht. Ook ondernemingen zonder ISO 27001-certificering kunnen beschikken over een professioneel ingericht informatiebeveiligingsbeleid, met passende technische en organisatorische maatregelen, centraal toezicht, toegangsbeheer, incidentmanagement en periodieke controles. Wij verzoeken de aanbestedende dienst daarom om, in het kader van proportionaliteit en het bevorderen van effectieve mededinging, inschrijvers de mogelijkheid te bieden om op andere wijze aan te tonen dat zij een passend en gelijkwaardig niveau van informatiebeveiliging waarborgen. Is de aanbestedende dienst bereid te bevestigen dat inschrijvers zonder ISO 27001-certificaat eveneens aan de gestelde eis kunnen voldoen door middel van een onderbouwde beschrijving van hun informatiebeveiligingsbeleid, de getroffen technische en organisatorische maatregelen en de wijze waarop naleving en effectiviteit daarvan worden gecontroleerd, eventueel aangevuld met onafhankelijke auditrapportages of andere relevante bewijsstukken? Zo niet, kan de aanbestedende dienst motiveren waarom uitsluitend een formele certificering noodzakelijk en proportioneel wordt geacht, gelet op de aard, omvang en concrete informatiebeveiligingsrisico's van de opdracht?	De Aanbestedende Dienst handhaaft de eis van een certificaat. Via de webshop worden persoonsgegevens verwerkt van medewerkers van een crisisorganisatie, waaronder maat- en budgetinformatie per drager, en de webshop wordt gekoppeld aan de IT-omgeving van VRGZ en VGGM. Een certificaat dat periodiek door een geaccrediteerde instelling wordt getoetst, geeft objectieve en controleerbare zekerheid dat de maatregelen bestaan én werken. Een eigen beschrijving van het beleid biedt die zekerheid niet en is voor de beoordelaars niet op gelijke wijze toetsbaar. Paragraaf 6.4.3 laat ruimte voor "gelijkwaardig". Daaronder verstaat de Aanbestedende Dienst een certificaat voor een gelijkwaardig managementsysteem voor informatiebeveiliging, zoals NEN 7510, afgegeven door een geaccrediteerde instelling. Heeft een Inschrijver aantoonbaar geen toegang tot een dergelijk certificaat of kan hij het om redenen die hem niet zijn toe te rekenen niet tijdig verkrijgen, dan accepteert de Aanbestedende Dienst conform de Aanbestedingswet 2012 ook ander bewijs van gelijkwaardige maatregelen. Dat bewijs bestaat dan uit een assurancerapport van een onafhankelijke auditor (bijvoorbeeld ISAE 3402 type II of SOC 2 type II) over de voor deze opdracht gebruikte systemen en processen. Daarnaast kan de eis worden ingevuld via een gecertificeerde Onderaannemer, zie het antwoord op vraag 21.

Nr.	Perceel / Onderdeel	Pagina	Hoofdstuk	Paragraaf	Onderdeel	Omschrijving	Vraag	Antwoord
61.1	Beschrijvend Document / versie 1.0 / 25-9-2026	26	6	6.4.1	Kerncompetentie 3	Vraag 1: Referentie automatische kledinguitgifte	Referentie automatische kledinguitgifte Beschrijvend Document, paragraaf 6.4.1 Voor de geautomatiseerde kledinguitgifte wordt een referentie gevraagd van minimaal 350 gebruikers, verdeeld over vijf geografisch gescheiden locaties. Aangezien automatische kledinguitgifte binnen deze aanbesteding als optie is opgenomen, vragen wij ons af of deze referentie-eis niet te beperkend is. Kan ook worden volstaan met aantoonbare ervaring op het gebied van kledingbeheer, logistiek en textielregistratie, eventueel aangevuld met de expertise en referenties van een gespecialiseerde automatiseringspartner?	Kerncompetentie 3 blijft bestaan, maar wordt aangepast naar minimaal twee geografisch gescheiden locaties (zie het antwoord op vraag 65). Het geautomatiseerde uitgiftesysteem bepaalt met 30 kwaliteitspunten en 15 prijspunten een groot deel van de gunning. Opdrachtgever wil er daarom zeker van zijn dat Opdrachtnemer zo'n systeem daadwerkelijk kan leveren en beheren als de Optie wordt ingeroepen. Ervaring met kledingbeheer, logistiek en textielregistratie alleen is daarvoor onvoldoende. U mag voor deze kerncompetentie wel een beroep doen op een gespecialiseerde automatiseringspartner, mits die partner het systeem bij inroepen van de Optie ook daadwerkelijk levert en beheert en een UEA indient (paragraaf 3.11).
61.2	Beschrijvend Document / versie 1.0 / 25-9-2026	26	6	6.4.4		Vraag 2: AZN-licentie	AZN-licentie Beschrijvend Document, paragraaf 6.4.4 Wij verzorgen reeds de reiniging van ambulancekleding en werken voor de levering van kleding samen met gespecialiseerde kledingproducenten. Kan worden bevestigd dat een inschrijver niet zelf over de AZN-licentie hoeft te beschikken, zolang de te leveren kleding afkomstig is van een fabrikant die over de vereiste licentie beschikt? En is hiervoor een verklaring van de betreffende fabrikant voldoende?	Ja. Inschrijver hoeft niet zelf over de AZN-licentie te beschikken, mits de ambulancekleding wordt geproduceerd en geleverd door een fabrikant die de vereiste licentie heeft. Die fabrikant wordt dan als Onderaannemer in de Inschrijving opgenomen en dient een UEA in (paragraaf 3.10). Bij verificatie wordt een kopie van de licentie van de fabrikant opgevraagd, samen met een verklaring van de fabrikant dat hij de kleding gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst via Inschrijver aan VRGZ en VGGM zal leveren. Zie ook het antwoord op vraag 54.
61.3	Beschrijvend Document / versie 1.0 / 25-9-2026 en Bijlage 3 Programma van Eisen	26	6	6.4.3	Eis IBP 1	Vraag 3: ISO 27001 en NEN 7510	ISO 27001 en NEN 7510 Beschrijvend Document, paragraaf 6.4.3 en Programma van Eisen, IBP 1 In het Beschrijvend Document wordt ISO 27001 of gelijkwaardig genoemd, terwijl in het Programma van Eisen tevens naar NEN 7510 wordt verwezen. Kan worden aangegeven welke certificering daadwerkelijk vereist is? Wordt ISO 27001 als voldoende beschouwd voor de IT-dienstverlening, of worden aanvullende eisen gesteld vanuit NEN 7510?	Een geldig ISO 27001-certificaat is voldoende. Aanvullende eisen vanuit NEN 7510 worden niet gesteld. Zie het antwoord op vraag 22.
61.4	Beschrijvend Document / versie 1.0 / 25-9-2026	18 en 26	3 en 6	3.10, 3.11 en 6.4		Vraag 4: Certificering bij inzet van Onderaannemers	Certificering bij inzet van onderaannemers Beschrijvend Document, paragrafen 3.10, 3.11 en 6.4 De opdracht omvat verschillende disciplines, waaronder kledingproductie, reiniging, logistiek en automatisering. In de praktijk worden deze werkzaamheden niet altijd door één onderneming uitgevoerd. Kan worden bevestigd dat de gevraagde certificeringen ook door de betreffende gespecialiseerde onderaannemers mogen worden aangetoond, mits zij daadwerkelijk verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van het betreffende onderdeel?	Ja. De certificeringen mogen worden aangetoond door de gespecialiseerde Onderaannemer die het betreffende onderdeel daadwerkelijk uitvoert. Die Onderaannemer dient een UEA in. Welk certificaat bij welk onderdeel hoort, staat in het antwoord op vraag 54.
61.5	Beschrijvend Document / versie 1.0 / 25-9-2026 en Bijlage 5 en 6 concept Raamovereenkomsten	11	1	1.7	Artikel 2.1 RO	Vraag 5: Looptijd Raamovereenkomst	Looptijd raamovereenkomst Beschrijvend Document, paragraaf 1.7 en artikel 2.1 concept-raamovereenkomsten In het Beschrijvend Document wordt uitgegaan van een looptijd van vier jaar met driemaal een verlenging van één jaar. In beide concept-raamovereenkomsten wordt echter gesproken over twee jaar met tweemaal een verlenging van één jaar. Wij gaan ervan uit dat de looptijd zoals vermeld in het Beschrijvend Document van toepassing is. Kan dit worden bevestigd en worden de conceptovereenkomsten hierop aangepast?	Ja, dat bevestigt de Aanbestedende Dienst. De looptijd uit het Beschrijvend Document is leidend en de concept Raamovereenkomsten worden aangepast. Zie het antwoord op vraag 12.

Nr.	Perceel / Onderdeel	Pagina	Hoofdstuk	Paragraaf	Onderdeel	Omschrijving	Vraag	Antwoord
61.6	Bijlage 5 en 6 concept Raamovereenkomsten	3			Artikel 3.4	Vraag 6: Jaarlijkse prijsindexering	Jaarlijkse prijsindexering Concept-raamovereenkomsten, artikel 3.4 Binnen onze branche vormen met name personeelskosten, energie, water en transport een belangrijk deel van de kostprijs. Deze kosten kunnen jaarlijks aanzienlijk wijzigen. Is opdrachtgever bereid een jaarlijkse prijsindexering toe te staan vanaf het tweede contractjaar? Daarnaast ontvangen wij graag duidelijkheid over de toe te passen index, aangezien zowel de NZa-index als een CBS-index wordt genoemd.	Ja. De tarieven staan vast tot en met 31 december 2027 en mogen daarna jaarlijks per 1 januari worden geïndexeerd, dus vanaf het tweede contractjaar. Er geldt één index: de Dienstenprijsindex (DPI) van het CBS. De verwijzing naar de NZa-index vervalt. De volledige tekst van het aangepaste artikel 3.4 staat in het antwoord op vraag 11.
61.7	Beschrijvend Document / versie 1.0 / 25-9-2026	11	1	1.7		Vraag 7: Maximale contractwaarde	Maximale contractwaarde Beschrijvend Document, paragraaf 1.7 De maximale contractwaarde bedraagt € 4.000.000 voor beide opdrachtgevers gezamenlijk, inclusief de mogelijke inzet van geautomatiseerde kledinguitgifte. Hoe wordt omgegaan met investeringen die door opdrachtnemer zijn gedaan wanneer deze maximale contractwaarde eerder wordt bereikt dan het einde van de overeengekomen contractperiode? Denk hierbij aan specifieke kledingvoorraden en investeringen in automatisering die nog niet volledig zijn afgeschreven.	Wanneer de maximale waarde is bereikt, eindigt de Raamovereenkomst van rechtswege en heeft Opdrachtnemer geen recht op schadevergoeding (paragraaf 1.7 Beschrijvend Document en artikel 2.3 concept Raamovereenkomst). De Aanbestedende Dienst mag de opdracht niet boven de geraamde waarde uitvoeren. Inschrijver houdt bij zijn prijsstelling rekening met dit risico. Om verrassingen te voorkomen wordt de benutting periodiek gevolgd en informeert Opdrachtgever Opdrachtnemer zodra 80% is bereikt, zodat Opdrachtnemer zijn voorraad en investeringen daarop kan afstemmen (zie het antwoord op vraag 27). Voor het kledinguitgiftesysteem wordt in dat geval geen restwaarde vergoed (zie het antwoord op vraag 14). De voorraadregeling uit het antwoord op vraag 42 geldt niet als de Raamovereenkomst eindigt door het bereiken van de maximale waarde.
62.1	Beschrijvend Document / versie 1.0 / 25-9-2026 en Bijlage 3 Programma van Eisen	11	1	1.7	Eis 2.18	Vraag 8: Kledingvoorraad en afnamegarantie	Kledingvoorraad en afnamegarantie Beschrijvend Document, paragraaf 1.7 en Programma van Eisen, eis 2.18 Van opdrachtnemer wordt verwacht dat voldoende kleding op voorraad wordt gehouden om een continue levering te waarborgen. Tegelijkertijd wordt geen minimale afname gegarandeerd. Hoe wordt bij beëindiging van de overeenkomst omgegaan met de specifiek voor opdrachtgever aangehouden kledingvoorraad? Is opdrachtgever bereid de resterende, niet-verkochte voorraad tegen de overeengekomen inkoop- of contractprijs over te nemen?	Zie het antwoord op vraag 42.
62.2	Beschrijvend Document / versie 1.0 / 25-9-2026	10 en 33	1 en 8	1.6.1 en 8.3.3		Vraag 10: Automatische kledinguitgifte als optie	Automatische kledinguitgifte als optie Beschrijvend Document, paragrafen 1.6.1 en 8.3.3 De geautomatiseerde kledinguitgifte is als optie opgenomen en het is op voorhand niet zeker of deze daadwerkelijk wordt ingezet. Kan worden bevestigd dat opdrachtnemer pas hoeft te investeren in de benodigde apparatuur en inrichting wanneer opdrachtgever besluit deze optie daadwerkelijk af te nemen? Daarnaast vernemen wij graag welke implementatietermijn en minimale gebruiksperiode opdrachtgever hiervoor voor ogen heeft.	Ja. Opdrachtnemer hoeft pas te investeren in apparatuur en inrichting nadat Opdrachtgever de Optie voor een locatie schriftelijk heeft ingeroepen met een Nadere Opdracht. De implementatietermijn wordt bij het inroepen in overleg vastgesteld (paragraaf 1.6.1). Opdrachtgever hanteert bij voorkeur van een termijn van ongeveer drie tot vier maanden, afhankelijk van de facilitaire voorbereiding op de locatie. Een minimale gebruiksperiode wordt niet gegarandeerd. In de Nadere Opdracht wordt wel de beoogde gebruiksperiode vastgelegd. De jaarlijkse huurprijs wordt naar rato betaald over de periode waarin het systeem in gebruik is.
62.3	Beschrijvend Document / versie 1.0 / 25-9-2026	33	8	8.3.3	Subgunningscriterium 3	Vraag 11: Demonstratie kledinguitgiftesysteem	Demonstratie kledinguitgiftesysteem Beschrijvend Document, paragraaf 8.3.3 Voor de demonstratie van de automatische kledinguitgifte willen wij graag gebruik kunnen maken van de kennis en ervaring van een gespecialiseerde systeemleverancier. Is het toegestaan om tijdens de demonstratie een bestaand operationeel systeem van deze partner te tonen, waarbij de werking van het systeem met representatieve kleding- en gebruikersgegevens wordt gedemonstreerd?	Ja, dat is toegestaan, onder twee voorwaarden: het getoonde systeem is het systeem dat Inschrijver aanbiedt, en de partner is als Onderaannemer in de Inschrijving opgenomen. De presentatie vindt plaats op een locatie van VRGZ of VGGM (paragraaf 8.3.3). Inschrijver mag daarbij gebruikmaken van een opstelling ter plaatse of van live beelden van een operationele installatie, aangevuld met een demonstratie van de software met representatieve kleding- en gebruikersgegevens. Er zijn maximaal twee vertegenwoordigers aanwezig, van wie er één afkomstig mag zijn van de partner.

Nr.	Perceel / Onderdeel	Pagina	Hoofdstuk	Paragraaf	Onderdeel	Omschrijving	Vraag	Antwoord
62.4	Beschrijvend Document / versie 1.0 / 25-9-2026	11	1	1.6.1		Vraag 12: Aanvullende IT-eisen bij automatisering	Aanvullende IT-eisen bij automatisering Beschrijvend Document, paragraaf 1.6.1 In het Beschrijvend Document staat dat aanvullende eisen op het gebied van IT, privacy en informatiebeveiliging worden verstrekt op het moment dat de optie voor automatische kledinguitgifte wordt ingeroepen. Hoe wordt omgegaan met eventuele aanvullende eisen die op dat moment leiden tot extra investeringen of aanpassingen van het aangeboden systeem? Kunnen deze kosten in dat geval in onderling overleg worden vastgesteld?	De aanvullende eisen worden gebaseerd op de dan geldende wet- en regelgeving, normen en het vastgestelde beleid van VRGZ (paragraaf 1.6.1). Inschrijver mag ervan uitgaan dat deze eisen in lijn zijn met de IT-eisen uit het Programma van Eisen voor de webshop. Bij het inroepen van de optie wordt op basis van de dan voorziene gegevensverwerking beoordeeld of NEN 7510-certificering noodzakelijk is. Indien dit het geval is, zal NEN 7510-certificering als eis gelden voor de uitvoering van de optie. De kosten om daaraan te voldoen worden geacht te zijn inbegrepen in de tarieven. Leidt een eis die bij inschrijving redelijkerwijs niet te voorzien was tot aantoonbare extra investeringen, dan gaan partijen hierover in overleg. Een eventuele aanvullende afspraak blijft binnen de grenzen van de Aanbestedingswet 2012.
62.5	Bijlage 3 Programma van Eisen				Eisen 6.3 en 6.5	Vraag 13: Controle reflecterende eigenschappen	Controle reflecterende eigenschappen Programma van Eisen, eisen 6.3 en 6.5 Wij verzorgen reeds de reiniging van ambulancekleding en zijn bekend met het belang van een zorgvuldige controle op de staat en beschermende eigenschappen van de kleding. Kan worden bevestigd dat de controle van reflecterende eigenschappen mag plaatsvinden op basis van een visuele controle tijdens het reguliere reinigingsproces, aangevuld met periodieke metingen met een daarvoor geschikte retroreflectometer? Of wordt daadwerkelijk verwacht dat ieder kledingstuk na iedere reiniging afzonderlijk instrumenteel wordt gecontroleerd?	Ja. Na iedere reiniging volstaat een visuele controle van het reflectiemateriaal. Daarnaast meet Opdrachtnemer periodiek en steekproefsgewijs met een retroreflectometer. De frequentie en omvang van de steekproef worden na gunning vastgelegd in de afkeurspecificaties (eis 2.21). Een instrumentele meting van ieder kledingstuk na iedere wasbeurt wordt niet verwacht.
62.6	Bijlage 3 Programma van Eisen				Eisen 6.6 en 6.7	Vraag 14: Slijtage en beschadiging	Slijtage en beschadiging van kleding Programma van Eisen, eisen 6.6 en 6.7 Bij ambulancekleding kunnen beschadigingen en slijtage ontstaan door het dagelijkse gebruik. Dit geldt onder meer voor reflectiemateriaal, sluitingen en de verschillende beschermende eigenschappen van de kleding. Kan worden bevestigd dat normale gebruiksslijtage en beschadigingen die niet tijdens het reinigingsproces zijn ontstaan, niet voor rekening van de wasserij komen? En kan worden aangegeven op welke wijze eventuele verschillen van inzicht hierover worden beoordeeld?	Dat bevestigt de Aanbestedende Dienst. Alleen schade die tijdens het reinigingsproces is ontstaan, komt voor rekening van Opdrachtnemer (eis 6.6). Normale gebruiksslijtage en schade door gebruik komen niet voor rekening van de wasserij. Meent Opdrachtnemer dat een beschadiging niet aan hem is toe te rekenen, dan volgt hij de procedure uit eis 6.7. Komen partijen er daarna niet uit, dan kan het geschil worden voorgelegd aan een onafhankelijk instituut (eis 2.16, zie ook het antwoord op vraag 44).
63.1	Bijlage 3 Programma van Eisen				Eis 2.11	Vraag 15: Certificering testinstituut	Certificering testinstituut Programma van Eisen, eis 2.11 Voor de aan te leveren kledingmonsters wordt een testrapport gevraagd van een testinstituut dat is gecertificeerd volgens ISO 45001:2018. ISO 45001 heeft betrekking op gezond en veilig werken. Voor het uitvoeren van product- en materiaaltesten wordt doorgaans ISO/IEC 17025 toegepast. Kan worden bevestigd dat hier ISO/IEC 17025 wordt bedoeld? En worden bestaande, geldige testrapporten van de kledingfabrikant geaccepteerd?	Ja, bedoeld wordt een testlaboratorium dat is geaccrediteerd volgens ISO/IEC 17025 (zie het antwoord op vraag 5). Bestaande, geldige testrapporten van de kledingfabrikant worden geaccepteerd, mits ze afkomstig zijn van een dergelijk laboratorium en betrekking hebben op hetzelfde artikel en dezelfde stofkwaliteit als wordt aangeboden.
63.2	Bijlage 3 Programma van Eisen				Eisen 6.8 en 6.9	Vraag 16: Industriële reinigingsprocessen	Industriële reinigingsprocessen Programma van Eisen, eisen 6.8 en 6.9 en Richtlijnen industriële reiniging AZN In de bijgevoegde reinigingsrichtlijnen worden specifieke procesparameters genoemd. Wij beschikken over industriële reinigingsprocessen die zijn afgestemd op de eigenschappen van de verschillende kledingstukken en waarbij de reinigingskwaliteit en hygiëne worden geborgd. Is het toegestaan om op onderdelen van de genoemde procesparameters af te wijken, mits aantoonbaar wordt voldaan aan de gestelde hygiëne-eisen en de beschermende eigenschappen van de kleding behouden blijven?	Ja, onder voorwaarden. De Richtlijnen industriële reiniging van AZN gaan er zelf van uit dat de wasserij de richtlijnen vertaalt naar een eigen wasproces en daarvoor verantwoordelijk blijft. Afwijken van de procesparameters is toegestaan als Opdrachtnemer aantoonbaar voldoet aan de hygiëne-eisen (RABC conform NEN-EN 14065, paragraaf 6.4.5 Beschrijvend Document) en de beschermende eigenschappen van de kleding behouden blijven (eis 6.2). Opdrachtnemer legt de afwijkingen en de onderbouwing vast en stelt deze op verzoek beschikbaar. De algemene voorschriften uit eis 6.8, de maximale temperaturen en het verbod op bleekmiddelen en optische witmiddelen uit de richtlijnen gelden onverkort.

Nr.	Perceel / Onderdeel	Pagina	Hoofdstuk	Paragraaf	Onderdeel	Omschrijving	Vraag	Antwoord
63.3	Beschrijvend Document / versie 1.0 / 25-9-2026	10	1	1.6		Vraag 17: Overzicht locaties en volumes	Overzicht locaties en volumes Beschrijvend Document, paragraaf 1.6 In het Beschrijvend Document wordt verwezen naar Bijlage 10 voor een overzicht van de locaties en de indicatieve volumes per locatie. De bijgevoegde Bijlage 10 bevat echter informatie over de landelijke kledinglijn. Kan opdrachtgever alsnog een actueel overzicht verstrekken van alle ophaal- en afleverlocaties, inclusief het aantal kledingdragers, de gemiddelde wasvolumes en de gewenste logistieke frequentie per locatie?	Zie het antwoord op vraag 58.
63.4	Bijlage 4 Prijzenblad				Tabblad Kleding, bewassing en reparatie	Vraag 18: Wasvolumes in het prijzenblad	Wasvolumes in het prijzenblad Bijlage 4, Prijzenblad Bij het beoordelen van het prijzenblad constateren wij dat bij verschillende artikelen zeer beperkte wasvolumes zijn opgenomen. Kunnen wij ervan uitgaan dat deze aantallen uitsluitend worden gebruikt voor de onderlinge prijsvergelijking? Of zijn deze gebaseerd op het daadwerkelijke historische verbruik? Voor een goede en realistische prijscalculatie ontvangen wij graag een bevestiging dat de opgegeven volumes representatief zijn voor de te verwachten dienstverlening.	De aantallen in het prijzenblad zijn gebaseerd op historische gegevens van de huidige dienstverlening en het klopt dat deze wasvolumes in sommige gevallen beperkt zijn. Ze worden in dit geval vooral gebruikt voor de prijsvergelijking.
63.5	Beschrijvend Document / versie 1.0 / 25-9-2026	12	1	1.9	Planning	Vraag 19: Implementatie en overgang	Implementatie en overgang Beschrijvend Document, paragraaf 1.9 De definitieve gunning is voorzien op 15 februari 2027, terwijl de raamovereenkomst al op 1 maart 2027 ingaat. Aangezien het gaat om een combinatie van kledingvoorziening, reiniging, logistiek en registratiesystemen, lijkt deze periode bijzonder kort wanneer er sprake is van een overgang naar een andere leverancier. Hoe ziet opdrachtgever de implementatie in deze korte periode voor zich? Is er ruimte voor een gefaseerde overgang, waarbij de continuïteit van de kledingvoorziening voor de ambulancemedewerkers gewaarborgd blijft?	Zie het antwoord op vraag 26. Na de ingangsdatum van 1 maart 2027 geldt een implementatieperiode van drie maanden. Opdrachtgever borgt in die periode de continuïteit van de kledingvoorziening voor de ambulancemedewerkers.
63.6	Bijlage 3 Programma van Eisen				Eisen 2.19, 5.4 en 5.17	Vraag 20: Extra logistieke bewegingen	Extra logistieke bewegingen Programma van Eisen, eisen 2.19, 5.4 en 5.17 Voor een goede prijscalculatie is het belangrijk dat duidelijk is welke reguliere ophaal- en leverfrequenties worden verwacht. Kan opdrachtgever aangeven welke frequentie per locatie als uitgangspunt geldt? Daarnaast vernemen wij graag of extra transportbewegingen buiten de reguliere planning, bijvoorbeeld bij calamiteiten of bijzondere omstandigheden, afzonderlijk in rekening mogen worden gebracht tegen vooraf overeengekomen tarieven.	Het uitgangspunt van de frequentie per locatie blijft voor nu gegarandeerd 2 keer per week ongeacht de feestdagen. Na gunning wordt dit in overleg verdere afspraken over gemaakt tussen opdrachtgever en opdrachtnemer vooruitkijkend op de automatiseringsoplossing. Het uitgangspunt is dat niemand misgrijpt. Extra transportbewegingen bij calamiteiten of bijzondere omstandigheden worden afzonderlijk vergoed.
64	Beschrijvend Document / versie 1.0 / 25-9-2026	30 t/m 34	8	8.3.2 en 8.3.3	Subgunningscriteria 2 en 3	"Maximaal aantal pagina's"	Geachte heer/mevrouw, De maximale tekst voor sungunningscriterium 1 (Plan van Aanpak) is 7 A4. Voor Subgunningscriteria 2 en 3 lijkt het maximaal aantal pagina's te ontbreken. Kunt u bevestigen wat het maximum aantal pagina's voor subgunningscriterium 2 resp. 3 betreft?	Voor subgunningscriterium 2 (Reinigingsproces) geldt een maximum van 4 A4-pagina's. Voor de schriftelijke samenvatting bij subgunningscriterium 3 (Automatisering) geldt eveneens een maximum van 4 A4-pagina's. Net als bij het Plan van Aanpak worden bij overschrijding alleen de eerste 4 pagina's beoordeeld. De presentatie bij subgunningscriterium 3 valt niet onder dit maximum.

Nr.	Perceel / Onderdeel	Pagina	Hoofdstuk	Paragraaf	Onderdeel	Omschrijving	Vraag	Antwoord
65	Beschrijvend Document / versie 1.0 / 25-9-2026	26	6	6.4.1	Kerncompetentie 3	"Aantal locaties uitgifteautomaten"	Kerncompetentie 3 in paragraaf 6.4.1 verlangt een referentie voor de levering en uitgifte van kleding via een geautomatiseerd systeem voor een opdrachtgever met minimaal 350 gebruikers en minimaal vijf geografisch gescheiden locaties. Wij begrijpen dat de Aanbestedende Dienst wil vaststellen dat een inschrijver een dergelijk systeem betrouwbaar kan leveren en beheren. Tegelijkertijd is het geautomatiseerde kledinguitgiftesysteem in deze aanbesteding een optie. De Aanbestedende Dienst is niet verplicht die optie af te nemen en kan, als zij daartoe besluit, het systeem op één of meerdere locaties invoeren. Het staat dus niet vast dat de uitvoering op vijf locaties zal plaatsvinden. Een referentie voor vijf locaties lijkt daarmee verder te gaan dan nodig is om de ervaring met het geautomatiseerde uitgifteproces aan te tonen. De schaalbaarheid en geschiktheid voor de beoogde locaties kunnen bovendien worden beoordeeld aan de hand van de aangeboden oplossing en de voorgeschreven presentatie. Is de Aanbestedende Dienst bereid kerncompetentie 3 aan te passen, zodat een referentie voor een geautomatiseerd kledinguitgiftesysteem op minimaal één locatie volstaat, met behoud van de eis van minimaal 350 gebruikers? Indien de Aanbestedende Dienst daartoe niet bereid is, is zij dan bereid het vereiste aantal te verlagen naar minimaal twee afzonderlijke locaties? Zo niet, kan zij toelichten waarom ervaring op vijf locaties noodzakelijk is, terwijl de afname van het systeem optioneel is en invoering op één locatie uitdrukkelijk mogelijk blijft?	De Aanbestedende Dienst komt u gedeeltelijk tegemoet. Kerncompetentie 3 wordt aangepast naar minimaal twee geografisch gescheiden locaties waar een geautomatiseerd kledinguitgiftesysteem in gebruik was, met behoud van de eis van minimaal 350 gebruikers. Een verlaging naar één locatie vindt de Aanbestedende Dienst niet passend. VRGZ en VGGM zijn twee afzonderlijke organisaties en de casus in het prijzenblad gaat al uit van twee locaties, Arnhem en Beuningen. Het systeem moet daarbij meerdere locaties kunnen bedienen met centrale aansturing, voorraadbeheer en storingsafhandeling. Ervaring op meer dan één locatie is daarvoor een relevante en proportionele indicatie.
66	Beschrijvend Document / versie 1.0 / 25-9-2026	12	1	1.9	Planning	"Publicatie NvI en inschrijftermijn"	U geeft aan dat de NvI op 17-11 wordt gepubliceerd. Voor een aantal antwoorden is de tijd dan echt tekort tot aan de inschrijving van 17-12. Wij willen u dan ook verzoeken om de NvI eerder te publiceren (doorlopend) en/of de inschrijftermijn te verruimen naar 29 januari 2027 (4 werkweken later)	De inschrijftermijn wordt niet verlengd. Een belangrijk deel van de voorbereidingstijd zat in het aanleveren van monsters bij inschrijving. Die verplichting vervalt (zie het antwoord op vraag 2). De Aanbestedende Dienst publiceert de Nota van Inlichtingen zo snel mogelijk en uiterlijk op 17 november 2026. Antwoorden worden niet doorlopend gepubliceerd, zodat alle inschrijvers op hetzelfde moment over dezelfde informatie beschikken.
67	Beschrijvend Document / versie 1.0 / 25-9-2026	12	1	1.9	Planning	"Eerder publiceren antwoorden"	U geeft aan dat de NvI op 17.11 gepubliceerd gaat worden. Echter er zijn een aantal vragen, waarop we graag eerder antwopord zouden willen hebben. Kunt u de antwoorden eerder delen?	Zie het antwoord op vraag 66. Om alle inschrijvers gelijk te behandelen worden de antwoorden in één keer gepubliceerd. Lukt het om de Nota van Inlichtingen eerder dan 17 november 2026 te publiceren, dan doet de Aanbestedende Dienst dat.