Nota van inlichtingen 1 – Schoonmaak – QliQ

12-11-2026

Begin nota van inlichtingen:

Nr.	Pag.	Par.	Vraag	Antwoord
			Aanbestedingsleidraad	
1.	11	5.4.4	In eis 25 wordt aangegeven dat de hoogst scorende inschrijver een plan van aanpak voor de invulling van de SROI-verplichting dient aan te leveren bij de bewijsdocumenten. Dit plan wordt echter niet genoemd in het overzicht van aan te leveren bewijsstukken in paragraaf 5.4.4 van de aanbestedingsleidraad. Kunt u verduidelijken of het opstellen en indienen van een dergelijk plan van aanpak daadwerkelijk wordt verlangd?	Ja. Het plan van aanpak voor de invulling van de SROI-verplichting wordt verlangd van de beoogd gegunde inschrijver en is toegevoegd aan het overzicht van aan te leveren bewijsstukken in paragraaf 5.4.4 van de aanbestedingsleidraad.
2.	13	5.5.1	In de aanbestedingsleidraad geeft opdrachtgever aan meer ruimte te willen bieden aan de opdrachtnemer om proactief te adviseren en te optimaliseren. Op welke onderdelen ziet opdrachtgever hiervoor de meeste kansen?	QliQ ziet met name kansen in goed contractmanagement, waaronder het tijdig signaleren en vastleggen van wijzigingen en de gevolgen daarvan voor de dienstverlening. Daarnaast gaat het om de samenwerking, de organisatie van het periodieke onderhoud en de sturing op kwaliteit, personeelsinzet en doorontwikkeling.
3.	13	5.5.1	Bij KC1 (Inrichting van de dienstverlening en kwaliteitsborging) vertonen vraag 4 en 5 inhoudelijke overlap. Beide vragen hebben betrekking op de planning en uitvoering van specialistische werkzaamheden. Kunt u bevestigen dat deze vragen gezamenlijk mogen worden beantwoord, mits alle gevraagde aspecten volledig aan bod komen?	Ja. De onderdelen over de planmatige uitvoering en de jaarlijkse planning van specialistische werkzaamheden mogen in samenhang worden beantwoord, mits alle gevraagde aspecten herkenbaar en volledig aan bod komen.
4.	13	5.5.1	U schrijft voor dat de drie kwaliteitsvragen gezamenlijk maximaal zes gevulde A4-pagina's mogen beslaan, waarbij gedeeltelijk gevulde pagina's meetellen naar rato. Tegelijkertijd verlangt u dat iedere vraag in een afzonderlijk pdf-bestand wordt aangeleverd. Dit maakt het lastig om de beschikbare paginaruimte optimaal te benutten en eenduidig vast te stellen of aan het maximum wordt voldaan. Kunt u toestaan dat de drie kwaliteitsvragen gezamenlijk in één pdf-bestand van maximaal zes A4-pagina's worden ingediend, waarbij de antwoorden duidelijk van elkaar zijn gescheiden? Zo niet, kunt u verduidelijken hoe gedeeltelijk gevulde pagina's bij afzonderlijke bestanden worden meegeteld?	Niet akkoord. Iedere kwaliteitsvraag wordt in een afzonderlijk pdf-bestand ingediend. Dit maakt het mogelijk om de antwoorden per vraag overzichtelijk naast het beoordelingskader te beoordelen en bevordert een zorgvuldige en consistente beoordeling. De drie antwoorden mogen gezamenlijk maximaal zes A4-pagina's beslaan. Gedeeltelijk gevulde pagina's tellen naar rato mee. Zo telt bijvoorbeeld een halve pagina als 0,5 pagina.

			Bijlage 1. Programma van Eisen	
5.	4	Eis 18	In het PvE wordt gevraagd om een dagelijks aanspreekpunt per locatie. Kunt u toelichten welke taken en verantwoordelijkheden opdrachtgever van dit aanspreekpunt verwacht en hoe deze rol zich verhoudt tot de leidinggevende vanuit opdrachtnemer?	Het dagelijkse aanspreekpunt is het eerste contact voor de operationele afstemming op de locatie. Deze rol mag ook worden vervuld door de leidinggevende van opdrachtnemer. Opdrachtnemer bepaalt de personele invulling, mits voor iedere locatie een duidelijk en bereikbaar aanspreekpunt beschikbaar is.
6.	12	Eis 75	Voor welke doelgroepen verwacht opdrachtgever dat de belevingsmetingen worden uitgevoerd (bijvoorbeeld schooldirectie, leerkrachten, leerlingen bezoekers of andere gebruikers)?	De belevingsmeting wordt in ieder geval gericht op de locatieverantwoordelijken en relevante medewerkers van de locaties. De definitieve doelgroep, inhoud en reikwijdte worden vooraf met QliQ afgestemd.
7.	14	Eis 83	In eis 83 staat dat wekelijks operationele afstemming plaatsvindt op locatie van opdrachtgever. Kunt u verduidelijken of hiermee wordt bedoeld dat op ieder van de tien locaties wekelijks overleg plaatsvindt tussen het eerste aanspreekpunt op locatie, of dat de leidinggevende van opdrachtnemer wekelijks minimaal één locatie bezoekt voor operationele afstemming?	In afwijking van eis 83 is geen vast wekelijks fysiek overleg op iedere locatie vereist. Opdrachtnemer stemt met de contactpersoon van de betreffende school af op welke wijze de operationele afstemming plaatsvindt, bijvoorbeeld fysiek op locatie, via het logboek, telefonisch of via een ander afgesproken communicatiekanaal.
8.	14	Eis 83	Kunt u aangeven welke functionarissen u bij de verschillende overleggen verwacht?	Zie voor de operationele afstemming het antwoord op vraag 7. Aan het operationeel/tactische overleg nemen de leidinggevende of rayonmanager van opdrachtnemer en de contactpersoon van de betreffende school deel. Bij het tactisch/strategische overleg sluiten de accountverantwoordelijke van opdrachtnemer en een vertegenwoordiger van het management van QliQ aan. Indien nodig kunnen andere betrokkenen aansluiten.
9.	14	Eis 85	In eis 85 wordt onderscheid gemaakt tussen meldingen en klachten, waarbij opdrachtgever bepaalt of een melding als klacht wordt aangemerkt. Kunt u verduidelijken op basis van welke criteria dit onderscheid wordt gemaakt? En klopt onze interpretatie dat zowel meldingen als klachten door opdrachtnemer geregistreerd dienen te worden in het digitale contractdossier/klantportaal, maar dat klachten daarnaast afzonderlijk worden opgenomen in de managementrapportage en direct worden gemeld?	Dagelijkse operationele mededelingen worden vastgelegd in het (digitale) logboek. Meldingen die mogelijk wijzen op een tekortkoming worden geregistreerd en opgevolgd. Wanneer QliQ een melding als klacht beoordeelt, wordt deze opgenomen in de klachtenregistratie en de managementrapportage. Het (digitale logboek) en de klachtenregistratie maken onderdeel uit van het klantportaal of zijn daaruit rechtstreeks toegankelijk.

			Bijlage 4. Prijzenblad	
10.			Voor het vloeronderhoud heeft u voor de handeling diepstrippen een frequentie van 0,25 keer per jaar opgegeven, dit leidt tot het 1 keer per 4 jaar uitvoeren van deze handeling. Voor de handeling topstrippen geeft u echter een frequentie van 1 keer per jaar op. Dit leidt ertoe dat er in 1 jaar diepstrippen en topstrippen zou moeten worden uitgevoerd. Kunt u de frequentie van topstrippen aanpassen van 1 keer per jaar naar 0,75 keer per jaar? Dit zodat elk jaar of diepstrippen of topstrippen wordt uitgevoerd.	Aanbestedende dienst begrijpt de redenering van inschrijver. Uiteindelijk zijn dit afroepfrequenties en wordt dit na gunning afgestemd. De daadwerkelijke behandeling wordt naar behoefte en op basis van de staat van de vloer bepaald.

Bijlage:
Aanbestedingsleidraad Schoonmaak QliQ NVI 1

Einde nota van inlichtingen.