

Nummer	Waar heeft de vraag betrekking op?			Vraag	Antwoord
	Document	Hoofdstuk	Bladzijde		
1	Aanbestedingsleidraad dagelijks onderhoud en mutatieonderhoud - Accolade d.d. 17 maart 2025	4.4 Prestatiedossier	15	Prestatiedossier: mogen we bijlagen ter onderbouwing toevoegen voor behaalde prestaties (bijv. afbeeldingen) of vallen de afbeeldingen binnen de 2 pagina's van het prestatiedossier?	Bijlagen zijn niet toegestaan. Afbeeldingen vallen binnen de 2 pagina's van het prestatiedossier.
2	In nota van inlichten 1; vraag 2			Om te voldoen aan goede inhoudelijkheid en SMART invulling blijkt 2 A4-tjes marginaal te zijn. Gezien de mate van kwaliteit waarop u selecteert. Wilt u alsnog overwegen het aantal A4-tjes te verhogen?	Nee, Accolade houdt vast aan het maximale formaat van 2 A4. Zie ook antwoord op vraag 14. Wij zijn op zoek naar relevante informatie. Een inschrijver moet alleen datgene opschrijven wat relevant is.
3	In nota van inlichten 1; vraag 9			Uw antwoord is onvoldoende om te doorgronden wat de te verwachten omvang van de opgave is. Kunt u specifieker zijn in uw antwoord?	Nee. De tabellen in paragraaf 2.1 van de aanbestedingsleidraad geven een goede indicatie van de te verwachten omvang van de opgave. Tijdens de concretiseringsfase wordt hier gezamenlijk een demarcatielijst voor opgesteld.
4	In nota van inlichten 1; vraag 93			De vraag is; krijgt de aannemer buiten kantoor tijd leads binnen? Uw antwoord is; ja, alleen in geval van calamiteiten of storing aan installaties. Vraag: u heeft toch contract met installatietechnische bedrijven voor storing? Welk soort calamiteiten zijn er afgelopen jaren geweest waar we aan kunnen denken en welk soort meldingen mbt storing technische installaties?	Installatiewerk gaat (m.u.v. intercom installaties) mee in de scope en is dus straks werk wat we uitbesteden aan de aannemer. Indien nodig ook tijdens de storingsdienst. Denk aan calamiteiten als grote lekkage's, brand, storm en volledige stroomstoringen, welke onze storingsdienst monteur zelf(standig) niet kan verhelpen.
5	In nota van inlichten 1; vraag 93			Dient aannemer bij lead na kantoor tijd die bij aannemer binnen komt door te zetten naar contractpartners (die door Accolade zelf zijn geselecteerd – zoals beschreven in antwoord op vraag 29) Zo nee; wat wordt concreet van aannemer verwacht?	Nee, het callcenter volgt een script en benadert zelf de contractpartners van Accolade indien nodig. De aannemer wordt alleen ingeschakeld door de storingsdienstmonteur in geval van calamiteiten welke de eigen storingsdienst niet zelf(standig) kan verhelpen. Zie antwoord vraag 4 voor voorbeelden van calamiteiten.
6	In nota van inlichten 1; vraag 109			Wanneer aannemer rechthebbend is op alle 3 de percelen. Mag aanbiedende partij zelf perceel kiezen / voorkeur aangeven?	Nee, dan krijgt de aannemer het grootste perceel gegund. Accolade verwijst inschrijver naar paragraaf 4.10 van de aanbestedingsleidraad.
7	In nota van inlichten 1; vraag 109			In welke volgorde verloopt gunning van perceel? (van groot naar klein? Of per aanbieder keuze en zo verder?)	We starten met het gunnen van het grootste perceel (Heerenveen/Joure) aan de hoogst scorende inschrijver, daarna het perceel Drachten en we eindigen met het perceel Sneek/Franeker. Accolade verwijst inschrijver naar paragraaf 4.10 van de aanbestedingsleidraad.
8	In nota van inlichten 1; vraag 65/68/123			Wat verstaat Accolade zelf onder de term 'Basis Mutatie Onderhoud' (en welke omvang heeft dit)	De woning veilig, functioneel en doelmatig opleveren. Denk aan cilinder wissel en het nalopen van hang- en sluitwerk en wandcontactdozen.
9	Aanbestedingsleidraad dagelijks onderhoud en mutatieonderhoud - Accolade d.d. 17 maart 2025	4.2	14	Voor de duidelijkheid; u vereist VCA 1-ster? Niet 2-ster?	Correct, VCA 1-ster is de minimale eis.

10	Aanbestedingsleidraad dagelijks onderhoud en mutatieonderhoud - Accolade d.d. 17 maart 2025	2.3	8	Wat is uw definitie van doorlooptijd, wanneer begint en eindigt de doorlooptijd volgens jullie huidige prestatie?	Doorlooptijd is vanaf het moment dat een aannemer in de woning kan tot hij wordt opgeleverd aan Accolade (inclusief nazorg).
11	algemeen			Wat is het (gewenste of op te leveren) kwaliteitsniveau van Accolade.	DKT conform het document 'Kwaliteitseisen DKT'. Overige opdrachten in overleg met de mutatieopzichter en/of vakman. Tijdens de concretiseringsfase wordt dit nader besproken en vastgelegd.
12	algemeen			Heeft Accolade haar kwaliteitsniveau gedefinieerd? Waar kunnen wij dit lezen? (en wilt u dit met ons delen)	Zie antwoord vraag 11.
13	algemeen			Waar dient een mutatiewoning aan te voldoen? Wat is uw minimale eis waar de woning aan moet voldoen? En is dit beschreven (Zo ja; kunt u dit met ons delen)	Zie antwoord vraag 11.
14	Nvl 1	Vraag 141	10	U geeft o.a. als antwoord op vraag 141 aan dat inschrijvers bij het prestatiedossier rekening dienen te houden met het maximale formaat van A4. Kunt u bevestigen dat ook het format in tact dient te blijven en de kolommen niet verschoven mogen worden. Datzelfde geldt voor het kansen- en risicodossier.	We hebben het format van het prestatiedossier aangepast, zie ook antwoord vraag 24. De formats van het kansendossier en het risicodossier worden niet aangepast, omdat we het maximale formaat van deze dossiers al aangepast hebben van 1 A4 naar 2 A4 (zie vraag 3 nota van inlichtingen 1). De formats moeten in tact blijven en kolommen mogen niet aangepast en/of verschoven worden. Er mogen alleen extra regels toegevoegd worden als inschrijver meer prestaties, risico's en/of kansen wil opnemen. Hierbij dient rekening gehouden te worden met het maximale formaat (2 A4).
15	Nvl1	Vraag 34	3	Antwoord vraag 34: U geeft aan dat: Het vervolg van de in paragraaf 2.1 vermelde inbreukprocedure kan gevolgen hebben voor deze overeenkomst. Wij begrijpen dit niet. Kunt u uitleggen welke gevolgen dit kunnen zijn. Indien de overeenkomst tussen Accolade en de winnende partij gesloten is voor de uitspraak van deze inbreukprocedure kan de overeenkomst, inclusief eventuele verlengingen, gewoon worden uitgediend. De uitspraak kan wettelijk gezien nooit leiden tot contractbreuk vanuit één partij.	Op het moment dat er een inbreukprocedure plaatsvindt, dan betekent dit dat deze overeenkomst niet rechtsgeldig tot stand is gekomen. Een gevolg kan zijn dat de overeenkomst eindigt op dat moment en dat er wordt afgerekend naar de staat van dat moment.
16	Risicodossier			Mogen partijen de kolommen en rijen van het format aanpassen dusdanig dat we maximaal gebruik kunnen maken van de beschikbare ruimte op het papier? Concreet betekent dit het verwijderen van de lege regels tussen de risico's en het verkleinen/vergroten van de kolommen?	Nee, dat is niet toegestaan. Zie ook antwoord vraag 14.
17	Prestatiedossier			Mogen partijen de kolommen en rijen van het format aanpassen dusdanig dat we maximaal gebruik kunnen maken van de beschikbare ruimte op het papier? Concreet betekent dit het verwijderen van de lege regels tussen de prestaties en het verkleinen/vergroten van de kolommen?	Nee, dat is niet toegestaan. Zie ook antwoord vraag 14.
18	Kansendossier			Mogen partijen de kolommen en rijen van het format aanpassen dusdanig dat we maximaal gebruik kunnen maken van de beschikbare ruimte op het papier? Concreet betekent dit het verwijderen van de lege regels tussen de kansen en het verkleinen/vergroten van de kolommen?	Nee, dat is niet toegestaan. Zie ook antwoord vraag 14.
19	Prestatiedossier			Mogen partijen klanttevredenheidscijfers die niet direct betrekking hebben op het uitvoeren van werkzaamheden binnen het dagelijks- en mutatieonderhoud gebruiken om prestaties op het gebied van klanttevredenheid te bewijzen? Zo ja, wordt dit door Accolade gelijkwaardig gewaardeerd aan cijfers die direct betrekking hebben op de uitvoering van DMO werkzaamheden?	Accolade kan op voorhand niet aangeven of dit gelijkwaardig gewaardeerd wordt. Het is aan de inschrijver om de stellingen/beweringen met dominante, concrete en niet-weerlegbare informatie te onderbouwen. Het gaat om de mate waarin inschrijver Accolade overtuigd dat hij een expert is op het gebied van DO & MO.
20	Nota van inlichtingen 1		63	DKT renovaties bij mutaties vallen binnen de scope. Is de aanname juist dat dit zowel in bewoonde staat als onbewoonde staat kan plaatsvinden?	Dat is juist. Keukens meestal tijdens bewoning en douche/toilet tijdens leegstand.
21	Nota van inlichtingen 1		87	Haken opdrachtnemers wel aan bij voor- en eind inspecties bij grote mutaties? Wat "groot" is kan in de concretiseringsfase worden gedefinieerd.	Ja, maar niet standaard. Dit gaat in overleg met de mutatieopzichter.

22	Nota van inlichtingen 1		99	Vallen schoonmaakwerkzaamheden, in die zin dat de woning "te vies" is om te betreden, ook binnen de scope? Of heeft Accolade daar specialistische reinigings partners voor.	Ja, dit valt binnen de scope van deze aanbesteding.
23	Nota van inlichtingen 1		18	Accolade werkt "vraaggestuurd" wanneer de bewoner(s) zelf een aanvraag doen voor een DKT-vervanging. Accolade verstrekt opdracht aan de MO-DO partner. Liggt de beoordeling altijd bij Accolade of heeft de MO-DO partner daar ook nog een advies rol in op enig moment in het proces.	Accolade staat open voor advies, maar de beoordeling ligt altijd bij Accolade.
24	Bijlage 8 prestatiedossier			Het aangeleverde format van het prestatiedossier is zo opgesteld dat alleen de linker kolom ingevuld kan worden. Hierdoor kan er op de twee gevraagde A4'tjes maar heel weinig tekst kwijt. Is het akkoord dat we de tekst over de volle tabelbreedte onder de vragen plaatsen? Zie bijgevoegde voorstel van format.	Dat is akkoord. We hebben het format aangepast, zie bijlage 1 van deze nota van inlichtingen.
25	Bijlage 9 en 10			Zie bovenstaande vraag over het format van het prestatiedossier. Mag dat ook voor het kansen- en risicodossier?	Nee, zie antwoord vraag 14.
26	aanbestedingsleidraad	4.11		De beoogde opdrachtnemer werkt prestatie indicatoren uit en geeft in detail aan wat op welke manier gemeten gaat worden. Hoe meet Accolade nu de prestaties van partijen met wie ze zaken doet? Welke KPI's gebruikt Accolade nu? Hoe meet Accolade dat en hoe legt Accolade dat nu vast en hoe communiceert ze dat met de partijen met wie ze zaken doet?	Inschrijver dient aan te geven welke prestaties geleverd gaan worden. Inschrijver verwijst bij deze vraag naar paragraaf 4.11. Accolade wil benadrukken dat dit de concretiseringsfase betreft. Dit vindt plaats na de voorlopige gunning.
27	aanbestedingsleidraad	2.1		Zit bij de omzet van het uitbesteden van het het werk in 2023 en 2024 ook de omzet voor de uitvoering van de BKT's? En om hoeveel BKT's gaat het dan ca. per jaar? (uiteraard kunnen we hier geen rechten aan ontleen, maar het geeft beter inzicht in de opgave).	Ja, deze omzet is inclusief de uitvoering van BKT's (DKT's). Accolade verwijst inschrijver naar het antwoord op vraag 120 in de nota van inlichtingen 1: 'We kunnen als indicatie het aantal DKT opdrachten in Q1 2025 geven: 57 opdrachten'.
28	aanbestedingsleidraad	1.4	Paragraaf 1.4	In art. 1.4 is aangegeven dat het zekerstellen van de continuïteit van de bedrijfsvoering in deze opdracht zeker wordt gesteld middels een Wachtkamerregeling. Als een inschrijver alsnog bereid is om middels de Wachtkamerregeling zijn inschrijving gestand te doen, is het dan ook mogelijk om de inschrijving te indexeren en zo ja, op welke manier?	Ja, hiervoor worden de indexeringsafspraken gehanteerd zoals vastgelegd in paragraaf 4.4 van de overeenkomst (bijlage 13).
29	aanbestedingsleidraad	3.9	Paragraaf 3.9	Mogen wij er van uit gaan dat met de intrekking van het bezwaar ook bedoeld is het geval dat de bezwaartermijn is afgelopen en de inschrijver die bezwaar heeft aangetekend geen vervolg heeft gegeven aan zijn/haar bezwaar door een kort geding bij de voorzieningenrechter op te starten?	Dat is correct.
30	Aannemingsovereenkomst	Artikel 1	Artikel 1	In de rangregeling die in de aanbestedingsleidraad en de rangregeling in de overeenkomst zit een tegenstelling. Op grond van de rangregeling in de aanbestedingsleidraad zou de overeenkomst als bijlage bij de aanbestedingsleidraad onder de nota van inlichtingen en de aanbestedingsleidraad vallen, terwijl op grond van de rangregeling in de overeenkomst, de overeenkomst bovenaan komt te staan. Welke rangregeling is van toepassing? Indien de rangregeling in de overeenkomst van toepassing is, kunnen wij er dan vanuit gaan dat de aanpassingen/toevoegingen die voortkomen uit de nota van inlichtingen betreffende de overeenkomst ook worden doorgevoerd/gelden in de overeenkomst, ondanks dat deze in de rangregeling dan onder de overeenkomst zou staan?	Ja, de in de nota van inlichtingen overeengekomen wijzigingen worden verwerkt in de definitieve overeenkomst.
31	Aannemingsovereenkomst	Artikel 2.1	Artikel 2.1	Gelet op het feit dat de Opdrachtgever middels de ontbindende voorwaarde, in het geval de inbreukprocedure daadwerkelijk gevolgen gaat hebben, met onmiddellijke gang de overeenkomst kan ontbinden, kunnen wij ervan uitgaan dat de contractant in die situatie wel recht heeft op vergoeding van de kosten die hij/zij maakt doordat de contractant te maken krijgt met een omstandigheid die niet aan hem/haar te wijten is?	Nee, dat is niet correct. Er wordt afgerekend naar de staat op dat moment. Alleen de kosten die daadwerkelijk zijn gemaakt worden vergoed door Accolade. Alle eventuele toekomstige kosten worden niet vergoed. De concrete MO en DO opdrachten die al binnen de raamovereenkomst zijn verstrekt dienen nog uitgevoerd te worden en deze opdrachten worden betaald door Accolade.

32	Aannemingsovereenkomst	Artikel 3.5	Artikel 3.5	Om onduidelijkheid te voorkomen, stellen wij voor om het zinsdeel ontwerpfouten te schrappen, aangezien de Overeenkomst geen werkzaamheden omhelst die te maken hebben met ontwerpaansprakelijkheid. In dat geval hoeft er ook geen garantie voor te worden gegeven, waar contractant in dat geval voor aansprakelijk kan worden gehouden.	Niet akkoord. Het zou kunnen voorkomen dat er voor bepaalde opdrachten wel ontwerp werkzaamheden uitgevoerd moeten worden.
33	Aannemingsovereenkomst	Artikel 7	Artikel 7	Dienen wij het gestelde in de eerste alinea zo te lezen dat de opdrachtnemer pas van rechtswege in verzuim is indien de opdrachtnemer zijn verplichting niet binnen de nader overeengekomen redelijke termijn nakomt?	Correct.
34	Aannemingsovereenkomst	Artikel 7	Artikel 7	In de vierde alinea is gesteld dat Accolade nimmer aansprakelijk is voor de schade aan de zijde van Opdrachtnemer of door hem ingeschakelde derden. Het is wettelijk onjuist dat Accolade niet aansprakelijk kan worden gesteld voor de schade die door zijn toedoen is ontstaan. Opdrachtnemer dient in die situatie de schade te kunnen verhalen op Accolade, omdat deze dan verantwoordelijk is voor de ontstane schade. Onderstreept u deze lezing en bent u bereid dit aan te passen in dit artikel?	Akkoord. Wij voegen toe: 'tenzij de schade aan Accolade is toe te rekenen'. De aangepaste overeenkomst is als bijlage 2 toegevoegd aan deze nota van inlichtingen.
35	Aannemingsovereenkomst	Artikel 7	Artikel 7	U stelt in dit artikel dat een eventueel geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter. Om onduidelijkheid te voorkomen, stellen wij voor om op voorhand de Rechtbank Noord-Nederland, locatie Leeuwarden bevoegd te verklaren als geschillenbeslechter.	Accolade verwijst inschrijver naar artikel 13 van de overeenkomst.
36	Aannemingsovereenkomst	Artikel 8	Artikel 8	Aangegeven is dat de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering moet worden verzorgd door de opdrachtnemer. Maar vervolgens is aangegeven dat hierdoor de volledige verantwoordelijkheid voor eventuele schade en gevolgschade bij de opdrachtnemer komen te liggen. Mogen wij ervan uitgaan dat met schade of verliezen alleen bedoeld wordt de schade of verliezen die worden gedekt door de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering	Nee, dat is niet juist. Stel dat er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid en dit wordt niet vergoed door de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering, dan zal Accolade die kosten op de opdrachtnemer verhalen. Het kan ook zijn dat de kosten hoger zijn dan de kosten die door de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering worden gedekt, ook dan verhaalt Accolade deze kosten op de opdrachtnemer.
37	Bijlage 11	Prijzenblad	Voeg- en stukwerk	Wat wordt er onder voegwerk verstaan, is dit metselvoegwerk of tegelvoegwerk?	Dit betreft zowel metsel- als tegelvoegwerk.
38	Aanbestedingsleidraad	4.4	15	Wat bedoelt u exact met responstijd en oplostijd?	Met responstijd bedoelen we het tijdsverloop tussen het melden van een opdracht en het reageren hierop. Met oplostijd bedoelen we het tijdsverloop tussen het reageren op de melding en het naar tevredenheid afhandelen van de melding.
39	Aanbestedingsleidraad	4.4	15	Klanttevredenheid, betreft dit bewonerstevredenheid of opdrachtgeverstevredenheid?	Dit betreft bewoners- én opdrachtgeverstevredenheid.