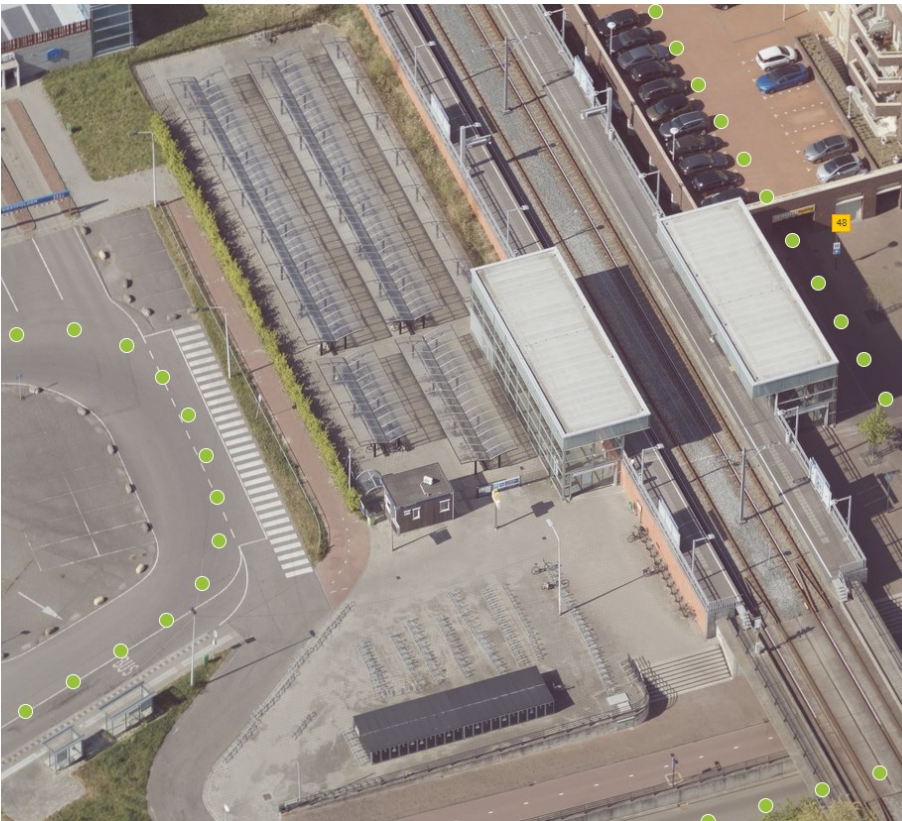


Programma van Eisen en Wensen

Projectnaam: Exploitatie gratis bewaakte fietsenstallingen Lansingerland
Steller: Ivar Eenink Romanenkova
Datum: 29 september 2021
Kenmerk: Z-21-00771 / T21.07737



Bron: luchtfoto locatie Westpolder

1. Inleiding

Dit document geeft een omschrijving van de opdracht met de daarbij behorende minimumeisen en wensen. Alle zwarte - niet omkaderde tekst - zijn eisen. Alle paarse omkaderde teksten zijn wensen. De aanbieding moet zowel op de eisen als de wensen ingaan. Beiden doen mee in zowel de kwalitatieve beoordeling als de score op prijs. Per wens moet een aparte meerprijs worden opgegeven. Dit is noodzakelijk omdat opdrachtgever per wens kan besluiten wel/geen opdracht te geven.

1.1. Huidige situatie

Het betreffen twee fietsenstallingen langs de metrolijn E, gelegen in de gemeente Lansingerland.

Eén reeds bestaande stalling bij metrostation Westpolder, waar momenteel 'Biesieklette' de exploitant is. Op deze locatie is een beheerdersruimte aanwezig. In de stalling zijn plekken voor zowel fietsen als bromfietsen. Een andere aanvullende voorzieningen, geleverd door Biesieklette, is bijvoorbeeld een aantal huurfietsen.

Tegenover de ingang van de bewaakte fietsenstalling staan losse fietsenrekken en staan fietskluisen. Deze fietskluisen zijn in eigendom van de gemeente Lansingerland en werden tot voor kort geëxploiteerd door RET. Sinds begin 2021 heeft RET de exploitatie beëindigd en staan de fietskluisen leeg. Gezien de behoefte aan fietskluisen is het voornemen om deze te laten exploiteren door de nieuwe contractant voor exploitatie van de bewaakte fietsenstallingen. De bewaakte stalling zit aan de westzijde van het spoor. Op dit moment is dit een nog leeg en kaal gebied, waar naast de stalling, het busstation en de P+R garage weinig gebeurt. Het lege gebied is echter onderdeel van een gebiedsontwikkeling Westpolder-Bolwerk. Ontwikkelaar en gemeente werken aan het realiseren van woningbouw op deze locatie. Verwacht wordt dat medio 2023 gestart wordt met de bouw. Dat betekent dat nabij de bewaakte fietsenstalling bouwwerkzaamheden zullen plaatsvinden, waarbij in de toekomst de fietsenstalling zelf waarschijnlijk wordt verplaatst.

De tweede locatie is bij metrostation Rodenrijs. Dit betreft een nieuwe bewaakte fietsenstalling in aanbouw. Deze aanbouw maakt onderdeel uit van de renovatie van de openbare ruimte in de omgeving van het metrostation. Deze renovatie betreft voornamelijk het creëren van meer fietsparkeerplekken, waaronder de bewaakte stalling met inbegrip van een openbaar toilet. Daarnaast wordt de openbare ruimte voorzien van meer groen, een speciale plek voor deelscooters en een aantrekkelijker busplein. De bewaakte fietsenstalling komt aan de westzijde van het spoor waar ook het P+R terrein is gelegen. Bij de bewaakte stalling komt een beheerdersruimte. Deze ruimte is tevens voorzien van een openbaar toilet, te bereiken vanuit het statonsplein. Aan de oostzijde van het station komen ook nieuwe fietsenstallingen.

1.2. Doel van de aanbesteding

De nieuwe bewaakte fietsenstalling bij station Rodenrijs is volgens planning medio oktober 2021. Vanaf 1 januari 2022 willen we dat deze stalling wordt bemand. Vanaf dat moment is het de bedoeling dat reizigers veilig en comfortabel hun fiets kunnen stallen en dat stationsbezoekers gebruik kunnen maken van het openbaar toilet. Daarnaast draagt dit bij aan de sociale veiligheid van de stationsomgeving. Tegelijkertijd wordt n.a.v. deze aanbesteding de bewaking van de fietsen bij station Westpolder voortgezet. Ook hier draagt het bij aan het veilig kunnen stallen van fietsen en de sociale veiligheid op en rondom het metrostation. Ook is de functie van het aanbieden van een bewaakte fietsenstallingen dat metroreizigers van grotere afstand vaker met de fiets naar de metro reizen. Bijvoorbeeld doordat het nu veiliger en aantrekkelijker is om een elektrische fiets te parkeren.

1.3. Korte omschrijving

De opdrachtnemer is gedurende de duur van de exploitatieovereenkomst tijdens en buiten openingstijden verantwoordelijk voor de exploitatie van de gratis bewaakte fietsenstallingen bij metrostation Westpolder en metrostation Rodenrijs. Dit is inclusief het exploiteren van een gratis openbaar toilet en het exploiteren van fietskluisen. Ook dagelijkse beheertaken en reiniging behoort tot de opdracht.

Daarnaast zorgt de opdrachtnemer voor dagelijkse aansturing en coaching van het personeel, alsmede de bijbehorende opleidingen, trainingen, certificaten etc.

2. Taken en verantwoordelijkheden

2.1. Locatie Westpolder

2.1.1. Bewaakte fietsenstalling

1. Zorgdragen voor de veiligheid binnen en rondom de bewaakte stalling.
2. Voorkomen van fietsendiefstal
3. Toezicht houden op geparkeerde fietsen
4. Welkom heten van bezoekers van de stalling
5. Uitleg geven over de werking van de bewaakte fietsenstalling, de regels en de overige functionaliteiten
6. Aanbieden van huurfietsen die ter plekke gehuurd kunnen worden, zonder eventuele reservering vooraf. Samenwerking met deelfietsaanbieders is toegestaan.
7. Ruimte in de stalling beschikbaar stellen voor eventuele deelfietsen, deelsteps of andere tweewielige deelvoertuigen in de toekomst
8. Een fietspomp en bandenplakset is aanwezig

2.1.2. Fietskluizen exploiteren

1. Huurcontracten fietskluizen afsluiten
2. Administratie bijhouden verhuringen
3. Sleutelbeheer
4. Hang en sluitwerk beheren/vervangen
5. Schoonmaak
6. Informatievoorziening huur kluizen via website(s), via beheerder en via aanduidingen op de kluizen zelf.

2.1.3. Dagelijks beheer

1. Schoonhouden fietsenstalling
2. Legen aanwezige vuilnisbakken
3. Schoonhouden beheerdersruimte
4. Kliko aanwezig voor afval beheerder & bezoekers + op de juiste wijze verwerken/afvoeren
5. Klein onderhoud (lampjes vervangen m.u.v. geïntegreerde verlichting, bewegende delen soepel houden, hang en sluitwerk beheren, etc.)

2.1.4. Gladheidsbestrijding

1. In het gladheidseizoen is altijd strooizout aanwezig
2. In het gladheidseizoen is een sneeuwschuif aanwezig
3. In het gladheidseizoen is slotontdooier aanwezig (om mensen met dichtgevroren fietsslots te helpen en om dichtgevroren fietskluizen te kunnen openen)
4. Entreegebied (binnen en buiten het hek) strooien in geval van (te verwachten) ijzel met strooizout
5. 2m rondom fietskluizen strooien in geval van (te verwachten) ijzel met strooizout
6. Entreegebied zo goed als mogelijk sneeuwvrij houden
7. 2m rondom fietskluizen zo goed als mogelijk sneeuwvrij houden

2.1.5. EHBO

1. Een gevulde verbandtrommel is altijd aanwezig

2. Een AED aanbrengen aan de buitengevel van de beheerdersruimte.

2.1.6. Beheerdersruimte

1. De beheerdersruimte is reeds aanwezig vanuit de vorige exploitatie door Biesieklette. Deze ruimte is in eigendom van de gemeente en blijft aanwezig. Eventuele gewenste aanpassingen aan deze ruimte vallen buiten deze aanbesteding en worden in overleg met de gemeente uitgevoerd.
2. Zelf voorzien van meubilair
3. Zelf internetverbinding organiseren
4. Energiecontract aangaan (in de huidige situatie komt de elektra vanuit de openbare verlichting en is er geen contract. T.z.t. wordt dit gewijzigd naar een eigen netaansluiting. Vanaf dat moment moet exploitant zelf een energiecontract aangaan.)
5. Schoonhouden
6. Eigen afval meenemen, dit zelf op de juiste wijze af (laten) afvoeren
7. Klein onderhoud (lampjes vervangen, schroeven aandraaien, bewegende delen soepel houden, hang en sluitwerk, etc.)
Bouwkundige en installatietechnisch onderhoud verzorgt de opdrachtgever.

2.1.7. Overige

1. Tweemaal daags een ronde lopen langs de niet bewaakte fietsenstallingen in de stationsomgevingen en eventuele ongeregelheden delen met de beheerder van de gemeente.

2.2. Locatie Rodenrijs

2.2.1. Bewaakte fietsstalling

1. Zorgdragen voor de veiligheid binnen en rondom de bewaakte stalling
2. Voorkomen van fietsendiefstal
3. Toezicht houden op geparkeerde fietsen
4. Welkom heten van bezoekers van de stalling
5. Uitleg geven over de werking van de bewaakte fietsstalling, de regels en de overige functionaliteiten
6. Aanbieden van huurfietsen die ter plekke gehuurd kunnen worden, zonder eventuele reservering vooraf. Samenwerking met deelfietsaanbieders is toegestaan.
7. Ruimte in de stalling beschikbaar stellen voor eventuele deelfietsen, deelsteps of andere tweewielige deelvoertuigen in de toekomst
8. Een fietspomp en bandenplakset is aanwezig
9. Klein onderhoud (lampjes vervangen m.u.v. geïntegreerde verlichting, bewegende delen soepel houden, hang en sluitwerk beheren, etc.)

2.2.2. Openbaar toilet

1. Toegang verlenen (openen/sluiten tijdens openingstijden fietsstalling)
2. 2x dagelijks reinigen toilet of zoveel meer dan nodig
3. Toiletpapier, zeepdispensers, etc. bijvullen.
4. (lampjes vervangen m.u.v. geïntegreerde verlichting, bewegende delen soepel houden, hang en sluitwerk beheren, etc.)

2.2.3. Dagelijks beheer

1. Schoonhouden fietsstalling (bezemschoon)
2. Legen vuilnisbakken
3. Schoonhouden beheerdersruimte
4. Kliko aanwezig voor afval beheerder & bezoekers + op de juiste wijze verwerken/afvoeren

2.2.4. Gladheidsbestrijding

1. In het gladheidseizoen is altijd strooizout aanwezig
2. In het gladheidseizoen is een sneeuwschuif aanwezig
3. In het gladheidseizoen is slotontdooier aanwezig (om mensen met dichtgevroren fietsslots te helpen en om dichtgevroren fietskluisen te kunnen openen)
4. Entreegebied (binnen en buiten het hek) strooien in geval van (te verwachten) ijzel met strooizout
5. 2m rondom fietskluisen strooien in geval van (te verwachten) ijzel met strooizout
6. Entreegebied zo goed als mogelijk sneeuwvrij houden
7. 2m rondom fietskluisen zo goed als mogelijk sneeuwvrij houden

2.2.5. EHBO

1. Een gevulde verbandtrommel is altijd aanwezig.

2. Een AED aanbrengen aan de buitengevel van de beheerdersruimte.

2.2.6. Beheerdersruimte

1. De beheerdersruimte is momenteel in aanbouw en wordt door de exploitant als eerste in gebruik genomen. Deze ruimte is in eigendom van de gemeente en blijft dat. Eventuele gewenste aanpassingen aan deze ruimte vallen buiten deze aanbesteding en worden in overleg met de gemeente uitgevoerd.
2. Zelf voorzien van meubilair
3. Zelf internetverbinding organiseren
4. Schoonhouden
5. Eigen afval meenemen, dit zelf op de juiste wijze af (laten) voeren
6. Klein onderhoud (lampjes vervangen, schroeven aandraaien, bewegende delen soepel houden, hang en sluitwerk, etc.)
Bouwkundige en installatietechnisch onderhoud verzorgt de gemeente.

2.2.7. Overige

1. Tweemaal daags een ronde lopen langs de niet bewaakte fietsenstallingen in de stationsomgevingen en eventuele ongeregelde delen met de beheerder van de gemeente.

3. Openingstijden

De openingstijden zijn voor beide stallingen te allen tijde gelijk.

3.1. Minimum openingstijden

Maandag	06:30 - 21:00
Dinsdag	06:30 - 21:00
Woensdag	06:30 - 21:00
Donderdag	06:30 - 22:00
Vrijdag	06:30 - 22:00
Zaterdag	08:00 - 19:00
Zondag	11:00 - 19:00

3.2. Gewenste openingstijden

Maandag	06:30 - 21:00
Dinsdag	06:30 - 21:00
Woensdag	06:30 - 21:00
Donderdag	06:30 - 22:00
Vrijdag	06:30 - 01:00 (za)
Zaterdag	08:00 - 01:00 (zo)
Zondag	11:00 - 19:00

3.3. Buiten openingstijden

Buiten openingstijden is er geen beheerder aanwezig en is de beheerdersruimte afgesloten. De toegangspoort van de stalling blijft geopend, waardoor de stalling wel gebruikt kan worden. Dit kan gedurende de looptijd van het contract op verzoek van de gemeente wijzigen.

3.4. Feestdagen

In gezamenlijk overleg wordt bepaald op welke feestdagen de fietsenstallingen wel/niet bemand zijn.

4. Veiligheid en communicatie

4.1. Cameratoezicht

Tijdens én buiten openingstijden is er cameratoezicht aanwezig waarbij tenminste de toegangspoort van de bewaakte stalling in beeld is. De camera wordt aan het beheerdersgebouw gemonteerd. Bij de ingang van de bewaakte stalling staat een vermelding van cameratoezicht.

Het doel van het cameratoezicht is om:

- de veiligheid van het personeel te waarborgen,
- eigendommen van opdrachtnemer, opdrachtgever en gebruikers in de gaten te houden
- fietsendiefstal te voorkomen
- in te zetten bij opsporing (door bevoegde instanties)

De openbare weg mag niet worden gefilmd. Wel is het toegestaan om bij het filmen van de entree een stukje openbare weg in beeld is, wat niet kan worden voorkomen.

Opdrachtnemer voert zelf een DPIA uit t.b.v. het cameratoezicht en legt deze voor aan opdrachtgever.

Beheer en onderhoud is voor de opdrachtnemer. Eigendom gaat na contractperiode over naar de gemeente.

Het camerasysteem moet geschikt zijn voor toekomstige uitbreidingen met meer camerolocaties.

4.2. Website

- Opdrachtnemer stelt minimaal informatie over de stallingen, aanwezige voorzieningen, openingstijden, algemene voorwaarden en huisregels beschikbaar op een eigen website.
- Opdrachtnemer plaatst een link naar de website van de gemeente Lansingerland op hun website.

4.3. Communicatieuitingen op locatie

Op locatie is minimaal de volgende informatie zichtbaar aanwezig voor de gebruikers:

- Openingstijden
- Huisregels
- Logo van exploitant
- Logo van gemeente Lansingerland
- Contactgegevens exploitant

Op locatie is de volgende informatie minimaal op aanvraag aanwezig, bijvoorbeeld in een folderrek:

- Informatie over huur fietskluisen
- Algemene voorwaarden gebruik fietsenstalling
- Aanvullende informatie / flyers / folders die door de gemeente beschikbaar worden gesteld.

5. Tarieven

5.1. Bewaakte stalling

Het parkeren van een fiets, bromfiets/snorfiets/bakfiets etc. is gratis voor gebruikers.

5.2. Openbaar toilet

Het gebruik van het (openbaar) toilet is gratis.

5.3. Fietsverhuur

Voor de verhuur van fietsen (mits aanwezig) mag een zelf te bepalen tarief worden gehanteerd. Samenwerkingsverbanden met deelfietsaanbieders zijn toegestaan.

5.4. Fietskluisen

De kosten voor een jaarabonnement van een fietskluis zijn € 109,- per jaar. (Gelijk aan NS) Voor de kluisleutel mag maximaal 40 euro borg worden gevraagd. Prijswijzigingen voor verhuur van fietskluisen zijn alleen toegestaan na schriftelijk toestemming van de gemeente.

6. Toegestane voertuigen

De volgende voertuigen zijn toegestaan om in de bewaakte stalling te parkeren:

- Fietsen
- Snorfietsen
- Bromfietsen
- Bakfietsen
- Scootmobielen/gehandicaptenvoertuigen
- Rollators
- andere voertuigen voorzien van een kenteken van maximaal 3 wielen met een constructiesnelheid niet hoger dan 45 km/uur

Deelvoertuigen voorzien van een kenteken zonder vaste standplaats/parkeerplek zijn in principe niet toegestaan, tenzij hierover aparte afspraken worden gemaakt met de opdrachtgever.

7. Schoonmaak

7.1. Stallingen binnen hek

- Zwerfvuil handmatig verwijderen - dagelijks
- Vegen (ook tussen de rekken) - wekelijks
- Toegangsdeur/hek reinigen - maandelijks
- Prullenbakken ledigen - dagelijks
- Herkwerken stalling (omheining) - 2x per jaar

7.2. Stallingen buiten hek

- Zwerfvuil handmatig verwijderen in entreegebied - dagelijks
- Ongeregeldeheden t.a.v. reiniging melden aan gemeente. - als nodig

7.3. Fietskluizen station Westpolder

- Buitenzijde kluizen afnemen - maandelijks
- Vegen rondom kluizen - wekelijks
- Zwerfvuil handmatig verwijderen rondom kluizen - dagelijks

7.4. Beheerdersruimtes

- Keukenblok afnemen - dagelijks
- Wasbak schoonmaken - dagelijks
- Eigen etenswaar uitruimen - dagelijks
- Afwassen servies - dagelijks
- Prullenbakken legen en eventueel reinigen - dagelijks
- Stofzuigen/vegen - 2x per week
- Vloer dweilen - wekelijks
- Koelkast reinigen - wekelijks
- Glasbewassing (ramen zemen) - maandelijks
- Afdroogpapier aanvullen als nodig - dagelijks

7.5. Toilet beheerder

- Toiletpot afnemen - dagelijks
- Wasbak afnemen - dagelijks
- Vloer dweilen - 2x per week
- Toiletpapier, zeep, papieren droogdoekjes aanvullen - als nodig

7.6. Publiekstoilet station Rodenrijs

- Toiletpot afnemen - 1x per dag of meer als nodig
- Wasbak afnemen - 1x per dag of meer als nodig
- Vloer dweilen - 1x per dag of meer als nodig
- Toiletpapier, zeep, papieren droogdoekjes aanvullen - als nodig
- Schoonmaaklijst bijhouden

7.7. Alle locaties

- Verwijderen ongewenste beplakking, bekladding, graffiti - als nodig

8. Klachtenprocedure

1. De opdrachtnemer beschikt over een klachtenregeling die een zorgvuldige behandeling van klachten waarborgt. Dit houdt in ieder geval in:

- De klachtenregeling is duidelijk opgesteld en is vastgelegd.
- De klachtenregeling is gemakkelijk beschikbaar en is toegankelijk voor de inwoner.
- De klachtenregeling waarborgt dat een klacht wordt behandeld door een andere persoon dan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
- De klachtenregeling waarborgt dat een klager, indien hij daar prijs op stelt, de klacht mondeling kan toelichten.
- De klachtenregeling waarborgt dat klager binnen een redelijke termijn, zijnde niet later dan binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van de klacht, een ontvangstbevestiging krijgt waarin informatie over de verdere klachtenprocedure is opgenomen.
- De klachtenregeling waarborgt dat een klacht binnen zes weken na ontvangst wordt afgehandeld, tenzij klager instemt met uitstel.

2. Opdrachtnemer wijst klager, in ieder geval bij de afhandeling van de klacht, er op dat indien klager niet tevreden is over de wijze van klachtbehandeling door opdrachtnemer, klager hierover een klacht kan indienen bij de gemeente.

3. Opdrachtnemer levert elk jaar minimaal eenmaal een totaalrapportage van ontvangen klachten naar aard en oorzaak, inclusief een overzicht van afwikkeling en op basis van klachten getroffen maatregelen.

4. Een exemplaar van de klachtenregeling wordt op aanvraag tijdens het verificatiegesprek overlegd.

9. Prijsplafond inschrijving

De maximale inschrijfprijs bedraagt € 140.000,- per jaar voor het programma van Eisen. Dit is exclusief de aparte prijsopgave voor het programma van wensen en eventuele eenmalige investeringen. Inschrijvingen met een hogere inschrijfprijs worden terzijde gelegd en worden uitgesloten van verdere deelname aan de procedure.

10. Medewerkers

1. Opdrachtnemer zet medewerkers met afstand tot de arbeidsmarkt in.
2. Opdrachtnemer roostert het personeel in.
3. Opdrachtnemer zorgt voor achtervang indien de situatie daarom vraagt.
4. Opdrachtnemer zorgt voor de juiste begeleiding en opleiding van het personeel.
5. Medewerkers spreken de Nederlandse taal.

11. Overige / algemene zaken

1. Opdrachtnemer factureert achteraf per kwartaal.
2. Opdrachtnemer stelt een vaste contactpersoon (en vervanger) aan voor alle communicatie met de opdrachtgever.
3. Opdrachtnemer monitort het gebruik van de stalling, het toilet en de fietskluisen en rapporteert dit periodiek (1 à 2x per jaar) aan opdrachtgever.

12. Demarcatielijst

Onderstaand een lijst met verantwoordelijkheid over beheer/herstel/reparatie. Deze lijst is niet uitputtend. In geval van onduidelijkheid dan wordt in de geest van de lijst gehandeld, in gezamenlijk overleg.

Beheerdersruimtes en toiletten	Gemeente	Opdrachtnemer
Energiecontract Rodenrijs	X	
Energiecontract Westpolder (na realisatie netaansluiting)		X
Leveringscontract water	X	
Internetaansluiting		X
Rioolrechten, WOZ e.d.	X	
Camera's (mits aanwezig)		X
Meubilair (incl. koelkast e.d.)		X
Vloer/plafond/muren schadeherstel	X	
Elektrotechnische installaties incl. airco onderhoud	X	
Verlichting (niet geïntegreerd)		X
Hang en sluitwerk (sleutels, sloten)		X
Bewegende onderdelen soepel houden		X
Reiniging		X
Toiletbril		X
Kranen		X
Toiletrolhouder		X
Verstopt toilet		X
Spiegel		X
Kluizen	Gemeente	Opdrachtnemer
Deuren	X	
Hang en sluitwerk (sleutels, sloten)		X
Bewegende onderdelen soepel houden		X
Schoonmaak		X
Verfwerk	X	
Schadeherstel aan constructie	X	
Verlichting	X	
Stallingen	Gemeente	Opdrachtnemer
Schoonmaak (stallingen, overkappingen)		X
Schadeherstel	X	
Bewegende onderdelen soepel houden		X
Overkappingen herstel	X	
Verharding (grond)	X	
Informatiedisplays/dragers		X