

---

## Nota van inlichtingen Receptiedienstverlening hoofdkantoor Amersfoort

---

**Aanbesteding:** Receptiedienstverlening hoofdkantoor Amersfoort  
**Aanbestedende Dienst:** Staatsbosbeheer  
**Referentie:** P22-196

### Toelichting:

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
1 Bijlage 4 Model referenties

#### Vraag:

In Bijlage 4 Model referenties wordt gevraagd om Naam inschrijver en daaronder om Functie.  
Wilt u hier de regel 'Naam ondertekenaar' aan toevoegen?

#### Antwoord:

Bijlage 4 is aangepast en bijgevoegd bij deze nota van inlichtingen.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort

**Beantwoord op:** 25 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
2 Aanbestedingsleidraad Receptiedienstverlening, Paragraaf 3.3.2 Technische en beroepsbekwaamheid

#### Vraag:

Kunt u bevestigen dat de gevraagde ervaring met het verrichten van gecombineerde receptiedienstverlening uitgevoerd mag zijn op 1 locatie van de landelijk opererende organisatie?  
Dit gezien de werkzaamheden voor Staatsbosbeheer ook op één locatie plaats zullen vinden.

#### Antwoord:

Ja, dit is akkoord als bedoeld wordt dat vanaf één locatie de gehele landelijke dienstverlening wordt uitgevoerd.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort

**Beantwoord op:** 25 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
3 Programma van eisen, eis 10

**Vraag:**

U geeft het volgende aan: "Er is één parkeerplaats voor voertuigen van medewerkers van de opdrachtnemer bij de opdrachtgever in het pand aanwezig. De medewerkers kunnen i.v.m. een vroege en een late dienst beide gebruik maken van deze vaste parkeerplaats, maar hier zal altijd overlap plaatsvinden."

Kunt u aangeven hoe dit zich uit in de praktijk? Hoe zit het met het stukje overlap? En parkeert de derde medewerker in de buurt? Wij ontvangen graag een gemotiveerd antwoord.

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst komt tegemoet met het faciliteren van één parkeerplaats. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het maken van afspraken met zijn/haar medewerkers m.b.t. secundaire arbeidsvoorwaarden.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort  
**Beantwoord op:** 25 sep. 2023  
**Label:** Uitvoering

**Ref.nr.**  
4

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad, pagina 9, paragraaf 1.2.4

**Vraag:**

U geeft hierbij aan wat de meest voorkomende werkzaamheden zijn. Een punt is 'opvolging (personen)alarmering, Kunt u a.u.b. nader toelichten wat u hieronder verstaat? Wij ontvangen graag een gemotiveerd antwoord.

**Antwoord:**

"De BHV-organisatie (via mobiel) en de receptie maken (via computer) maken gebruik van de App Safeguard. Met opvolging (personen) alarmering door receptie wordt bedoeld: Bij een calamiteit in het pand of op straat (bijvoorbeeld ongeval, iemand die onwel wordt) opent de receptioniste Safeguard en roept alle beschikbare BHV-ers op en geeft gelijk aan wat er aan de hand is. Vervolgens gaan de BHV-ers aan de slag. Vervolg BHV-taken stemt receptie met de dienstdoende ploegleider af."

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort  
**Beantwoord op:** 25 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

5

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad, pagina 10, beschrijving gewenste situatie

**Vraag:**

U geeft aan dat er sprake is van een reeds ingezette vernieuwde receptiebeleving. Kunt u aangeven wat de verandering zijn t.o.v. voorheen. Is dit een verandering ten aanzien van de visie of ook fysieke aanpassingen? Zo ja, welke zijn dat en welke veranderingen staan er evt nog op de planning?

**Antwoord:**

In de leidraad is de gewenste situatie beschreven. De verandering is de toevoeging van de gastvrouwrol en het samenvoegen van de receptiedienstverlening voor Staatsbosbeheer en Rijksdienst Cultureel Erfgoed. Deze vernieuwde receptiedienstverlening neergezet met aandacht voor gastvrijheid dient organisatorisch en inrichting technisch nog verder te worden ingevuld.

**Percelen:**P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort**Beantwoord op:**

25 sep. 2023

**Label:**

Inhoud

**Ref.nr.**

6

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad, pagina 14, paragraaf 2.4

**Vraag:**

Is het mogelijk om de locatie op eigen initiatief te schouwen?

**Antwoord:**

Het kantoor is een rijksgebouw en daarmee vrij toegankelijk. Als u op locatie komt, vertrouwen wij er op dat u geen contact maakt met de aanwezige receptiemedewerkers over de aanbesteding om onnodige onrust bij de huidige medewerkers te voorkomen.

**Percelen:**P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort**Beantwoord op:**

25 sep. 2023

**Label:**

Proces

**Ref.nr.**

7

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad, pagina 11, paragraaf 1.2.11

**Vraag:**

Kunt u instemmen met een wederkerige verlengingsmogelijkheid?

**Antwoord:**

Nee, hiermee wordt niet ingestemd. Dit is een keuze van de aanbestedende dienst.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort

**Beantwoord op:** 25 sep. 2023

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

8

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad, pagina 9, paragraaf 1.2.4

**Vraag:**

Is er sprake van een warme overdracht door een beveiligingsorganisatie die de openingen en sluiting doet of is er sprake van een openingen en/of sluiting op afstand?

**Antwoord:**

Op dit moment is de beveiligingsorganisatie op werkdagen 's ochtends aanwezig tot 8:00 uur en 's middags vanaf 16:00 uur. Het openen en sluiten van het gebouw wordt door de beveiliging gedaan. De receptionisten en de beveiligers zijn dagelijks enige tijd tegelijk aanwezig, waardoor een overdracht warm kan verlopen.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort

**Beantwoord op:** 25 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

9

**Onderwerp:**

Programma van eisen

**Vraag:**

Kunt u aangeven hoe lang de gemiddelde inwerkperiode is van een nieuw in te zetten medewerker?

**Antwoord:**

Nee, de dienstverlening is uitbesteed. Het is Staatsbosbeheer niet bekend hoe lang de inwerkperiode duurt.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort

**Beantwoord op:** 25 sep. 2023

**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
10

**Onderwerp:**  
Programma van eisen

**Vraag:**  
Wat zijn de afspraken voor de winstuitkering?

**Antwoord:**  
De huidige opdrachtnemer kent een winstdelingsregeling voor haar medewerkers. Deze beoogt de gezamenlijke inspanningen gericht op het resultaat én de ontwikkeling van de onderneming te belonen. Het winstdelingsbudget dat jaarlijks beschikbaar wordt gesteld bedraagt 10% van de gerealiseerde EBITA (vóór winstuitkering). De uitkering wordt vastgesteld o.b.v. de volgende formule: 10% EBITA (voor winstuitkering) / loonsom \* jaarsalaris.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort

**Beantwoord op:** 25 sep. 2023

**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
11

**Onderwerp:**  
Programma van eisen

**Vraag:**  
Kunt u de afspraken rondom vakantiedagen delen?

**Antwoord:**  
De huidige opdrachtnemer kent de volgende afspraak inzake vakantiedagen: "Per kalenderjaar is het verlofrecht 25 vakantiedagen. Deze dagen worden naar rato aangepast in geval van een parttime dienstverband of een dienstverband dat in de loop van een kalenderjaar begint of eindigt."

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort

**Beantwoord op:** 25 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
12

**Onderwerp:**  
Programma van eisen, eis 23

**Vraag:**  
In eis 23 geeft u aan dat het inwerken van medewerkers plaatsvindt parallel aan de reguliere bezetting en daarmee niet kostenverhogend is voor de opdrachtgever. Kunt u hierbij bevestigen dat opdrachtgever de uren waarin

medewerker worden ingewerkt mag factureren?

**Antwoord:**

Nee, deze uren kunnen niet gefactureerd worden omdat het dan kostenverhogend zou zijn voor opdrachtgever.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort

**Beantwoord op:** 25 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

13

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad, pagina 11, paragraaf 1.2.12

**Vraag:**

Inschrijver begrijpt dat opdrachtgever vaste tarieven wenst voor de gehele contractduur, echter extreme afwijkingen in de uitvraag 20% meer of minder heeft financiële consistenties voorinschrijver. Inschrijver verzoekt opdrachtgever dan ook aan deze bepaling toe te voegen dat zij in gesprekken over eventuele meerkosten indien de uitvraag 20% of meer afwijkt (meer of minder afname). Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Nee, opdrachtgever gaat hiermee niet akkoord.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort

**Beantwoord op:** 25 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

14

**Onderwerp:**

Prijzenblad

**Vraag:**

"De toeslagen omtrent afroep en annulering zijn niet helemaal duidelijk. Kunt u de volgende tijdsvakken in het prijzenblad opnemen:

- Afroep: 28 dagen & X & 7 dagen: ... % over het geldende uurtarief;
- Afroep: 7 dagen & X & 2 dagen: ... % over het geldende uurtarief;
- Afroep: 2 dagen & X : ... % over het geldende uurtarief;
- Annulering: 28 dagen & X & 7 dagen: ... % van het geldende uurtarief;
- Annulering: 7 dagen & X & 2 dagen: ... % van het geldende uurtarief;
- Annulering: 2 dagen & X : ... % van het geldende uurtarief;

Gaat Opdrachtgever akkoord met het bovenstaande voorstel? Zo niet, kunt u

aangeven hoe Inschrijver met deze toeslagen om moet gaan?"

**Antwoord:**

Nee, het prijzenblad wordt hierop niet aangepast. Zie nogmaals eis 17 in het PvE waarin staat hoe met de toeslagen wordt omgegaan.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort

**Beantwoord op:** 25 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
15

**Onderwerp:**  
Prijzenblad

**Vraag:**

Kunt u aangeven op welke manier pauzes ingevuld worden?

**Antwoord:**

Dit wordt in onderlinge afstemming door de receptiemedewerkers zelf geregeld. Daarbij is het uitgangspunt dat steeds 2 medewerkers aanwezig zijn.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort

**Beantwoord op:** 25 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
16

**Onderwerp:**  
Prijzenblad

**Vraag:**

Kunt u de toeslagen splitsen voor afroep en reguliere diensten met betrekking tot de toeslagen?

**Antwoord:**

Nee, Staatsbosbeheer wenst een vast tarief voor de gevraagde, reguliere diensten en wil daarnaast de toeslag weten voor afroepbare, aanvullende diensten.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort

**Beantwoord op:** 25 sep. 2023

**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
17

**Onderwerp:**  
Prijzenblad

**Vraag:**

Kunt u zon- en feestdagen splitsen in het prijzenblad, naar zondagen, feestdagen doordeweeks en feestdagen in het weekend? Wij hanteren verschillende toeslagen voor deze dagen.

**Antwoord:**

Het prijzenblad is aangepast en bijgevoegd bij deze nota van inlichtingen.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort

**Beantwoord op:** 25 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
18

**Onderwerp:**  
Conceptovereenkomst, pagina 2, paragraaf 2.1

**Vraag:**

U geeft aan dat er voor het eerst geïndexeerd mag worden per 1 februari 2025. Verzoek om dit aan te passen naar 1 januari 2025, zodat de tariefsverhoging gelijk loopt met het moment van kostenstijging. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Nee, het eerste contractjaar zijn de prijzen vast.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort

**Beantwoord op:** 25 sep. 2023

**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
19

**Onderwerp:**  
Conceptovereenkomst, pagina 2, paragraaf 3.4

**Vraag:**

U geeft aan dat er geïndexeerd mag worden conform de CBS CAO zakelijke dienstverlening. Op basis van dit artikel is het niet mogelijk om de jaarlijkse kostprijsverhoging, die buiten de directe invloedssfeer van Opdrachtnemer ligt, recht evenredig door te voeren naar de kostprijs. Met het niet (volledig) kunnen doorbelasten van deze kostprijsverhoging kan de budgettering van het contract in het geding komen en daarmee de kwaliteit van de dienstverlening. Het niet aanpassen van de indexatiemethodiek zorgt er namelijk voor dat Opdrachtnemer een inschatting moet maken van alle



kostprijsstijgingen tijdens de contractduur en het verschil t.o.v. de omschreven indexatiemethodiek in het tarief moet verdisconteren. Dit betekent 1) dat u vanaf de start van de overeenkomst meer betaald dan noodzakelijk is en 2) de inschatting van de kostprijsstijging is hoogstwaarschijnlijk fout waardoor er altijd 1 partij ontevreden is. Wij stellen om deze redenen voor om jaarlijks een onderbouwde tariefsaanpassing, gebaseerd op de werkelijke kostprijsverhogende ontwikkelingen in: (i) kostprijsverhogende elementen die voortkomen uit de arbeidsvoorwaarden en (ii) aanpassingen van de - van overheidswege vastgestelde- wettelijke premies, belastingen, lasten en andere heffingen schriftelijk bij Opdrachtgever in te dienen, waarover vervolgens in gezamenlijk overleg een besluit wordt genomen. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Nee, de aanbestedende dienst hanteert de indexering zoals in de aanbestedingsdocumenten staat vermeld. Prijsontwikkelingen in de markt worden aangemerkt als ondernemersrisico en ondernemerschap van opdrachtnemer.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor Amersfoort  
**Beantwoord op:** 25 sep. 2023  
**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
20

**Onderwerp:**  
Programma van eisen, eis 25

**Vraag:**

Kunt u aangeven of er meer medewerkers zijn die overgenomen willen worden?

**Antwoord:**

Nee, deze informatie is niet bekend bij Staatsbosbeheer.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor Amersfoort  
**Beantwoord op:** 25 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
21

**Onderwerp:**  
Programma van eisen, eis 17

**Vraag:**

U geeft aan dat waar mogelijk afroepdiensten minimaal 48 uur van te voren

worden aangevraagd. En indien een ad hoc-aanvraag voor inzet van medewerkers minimaal 24 werkuren voor inzet wordt aangevraagd, geen ad hoc-toeslag in rekening gebracht mag worden. Inschrijver begrijpt u niet, wanneer mogen de ad hoc toeslagen in rekening gebracht worden?

**Antwoord:**

"Als de ad-hoc aanvraag 24 werkuren of korter van te voren door Staatsbosbeheer wordt aangevraagd, mag opdrachtnemer de ad-hoc toeslag in rekening brengen."

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort

**Beantwoord op:** 25 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

22

**Onderwerp:**

Programma van eisen, eis 25

**Vraag:**

Kunt u aangeven conform welke CAO deze medewerker wordt beloond?

**Antwoord:**

Huidige opdrachtnemer heeft geen CAO, maar hanteert een arbeidsvoorwaardenregeling.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort

**Beantwoord op:** 25 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

23

**Onderwerp:**

Bijlage 5 holdingverklaring

**Vraag:**

"Inschrijver verzoekt Opdrachtgever om de concerngarantie op onderdelen aan te passen, zodat de garantie alleen de situatie betreft dat de inschrijver niet presteert, na daartoe ingebreke te zijn gesteld. Ook zou inschrijver graag een einddatum toevoegen, zodat duidelijk is dat de garantie is gekoppeld aan de prestaties van inschrijver en niet langer doorloopt. Kan Opdrachtgever instemmen met de volgende tekst, waar voormelde punten in terug komen? Zo nee, welke onderdelen zijn voor Opdrachtgever wel akkoord?

""Hierbij verklaart ondergetekende als vertegenwoordiger van Moedermaatschappij van Inschrijver dat:

Moedermaatschappij zich namens Inschrijver tegenover Opdrachtgever onvoorwaardelijk garant stelt voor de nakoming van de verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst.

Moedermaatschappij op het eerste schriftelijke verzoek van Opdrachtgever - en onder gelijktijdige overlegging van documenten waaruit blijkt dat Inschrijver ondanks sommatie toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst - gevolg zal geven aan onderhavige concerngarantie, met dien verstande dat de aansprakelijkheid van Moedermaatschappij uit hoofde van deze concerngarantie nooit meer zal bedragen dan de aansprakelijkheid van Inschrijver uit hoofde van de Overeenkomst.

Deze Concerngarantie eindigt gelijktijdig met de beëindiging van de verplichtingen van Inschrijver uit de Overeenkomst;

**Antwoord:**

Nee, Staasbosbeheer gaat niet akkoord met de voorgestelde wijzigingen omdat de aangegeven punten al in de holdingverklaring zijn opgenomen. Een aanpassing van de concerngarantie is daarmee niet nodig.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort  
**Beantwoord op:** 25 sep. 2023  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
24

**Onderwerp:**  
Aanbestedingsleidraad, 2.2 Planning

**Vraag:**

Er is één vragenronde opgenomen in de planning. Indien Inschrijvers naar aanleiding van de Nota van Inlichtingen nog aanvullende vragen hebben, mogen zij deze dan nog stellen en wilt u deze dan nog beantwoorden?

**Antwoord:**

Een 2de vragenronde wordt opengezet met sluitingstermijn vrijdag 29 september 2023. Daarbij geldt dat deze 2de vragenronde alleen dient ter verduidelijking van antwoorden van de 1ste Nota van Inlichtingen en niet voor het stellen van nieuwe en/of inhoudelijk aanvullende vragen.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort  
**Beantwoord op:** 25 sep. 2023  
**Label:** Proces

**Ref.nr.**

25

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad

**Vraag:**

Wat wordt bedoeld met de doelstelling "een partner die kan inspelen op een wisselende vraagzijde". Op welke manier is er sprake van een wisselende vraag?

**Antwoord:**

Bijvoorbeeld bij een wijziging van het aantal locaties (zowel toe- als afnamen), nieuwe samenwerkingsverbanden, overnames, fusies e.d.

**Percelen:**

P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort

**Beantwoord op:**

25 sep. 2023

**Label:**

Inhoud

**Ref.nr.**

26

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad paragraaf 1.2.3

**Vraag:**

In hoeverre heeft de RCE een stem in de keuze voor de dienstverlener?

**Antwoord:**

RCE neemt deel in het beoordelingsteam.

**Percelen:**

P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort

**Beantwoord op:**

25 sep. 2023

**Label:**

Proces

**Ref.nr.**

27

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad 1.2.5

**Vraag:**

De urenscope is 5992 waaraan geen rechten kunnen worden ontleend. Deze scope is berekend op basis van 2 functies van 2040 uur (5 feestdagen niet meegerekend) en 1 functie van 1912,5 uur. Buiten de benoemde 6 dagen die SBB kan/mag sluiten, waarbij Opdrachtnemer deze niet mag factureren (maximaal 141 uur), welke andere variatie voorziet SBB dan nog meer?

**Antwoord:**

Er wordt op dit moment geen andere variatie voorzien.

P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor

**Percelen:** Amersfoort  
**Beantwoord op:** 25 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
28

**Onderwerp:**  
Aanbestedingsleidraad 1.2.6

**Vraag:**

Inzake overname Personeel: op de bijlage ( 1.3) staat gemeld dat wijzigingen in de Arbeidsvoorwaarden ná 1 juli 2023 voor rekening van de opdrachtnemer zijn. Kan dit worden vervangen of uitgebreid met de opmerking dat alleen wijzigingen door CAO of wettelijke veranderingen voor rekening en risico van Opdrachtnemer zijn?

**Antwoord:**

Nee, hier heeft Staatsbosbeheer geen invloed op.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort  
**Beantwoord op:** 25 sep. 2023  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
29

**Onderwerp:**  
Aanbestedingsleidraad 1.2.6

**Vraag:**

Inzake overname Personeel: op de bijlage "gegevens overname personeel" staat een Winstuitkering gemeld bij de arbeidsvoorwaarden, kan deze winstuitkering concreet gespecificeerd worden?

**Antwoord:**

De huidige opdrachtnemer kent een winstdelingsregeling voor haar medewerkers. Deze beoogt de gezamenlijke inspanningen gericht op het resultaat én de ontwikkeling van de onderneming te belonen. Het winstdelingsbudget dat jaarlijks beschikbaar wordt gesteld bedraagt 10% van de gerealiseerde EBITA (vóór winstuitkering). De uitkering wordt vastgesteld o.b.v. de volgende formule: 10% EBITA (voor winstuitkering) / loonsom \* jaarsalaris.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort  
**Beantwoord op:** 25 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
30

**Onderwerp:**  
Inschrijvingsbiljet

**Vraag:**

Er staat in cel E12 van het inschrijvingsbiljet maar 8 uur, klopt het dat dit 16 uur moet zijn?

**Antwoord:**

Nee, het betreft 8 uur per dag per medewerker waarbij een splitsing per medewerker in kolom G, cel 12 en 13 plaatsvindt.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort

**Beantwoord op:** 25 sep. 2023

**Label:** Proces

**Ref.nr.**  
31

**Onderwerp:**  
Inschrijvingsbiljet

**Vraag:**

Mogen de receptionisten ook de gastvrouwrol invullen op de dagen dat de "vaste" gastvrouw niet aanwezig is, aangezien deze 3 om 4 dagen werkt?

**Antwoord:**

De "vaste" medewerker is geen gastvrouw, maar coördinerend receptionist die m.n. receptietaken vanuit de receptiebalie uitvoert. Onderlinge uitwisselbaarheid van de rollen (receptie, telefonie en gastvrouw) is nodig om dienst te kunnen verlenen.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort

**Beantwoord op:** 25 sep. 2023

**Label:** Proces

**Ref.nr.**  
32

**Onderwerp:**  
PvE punt 30

**Vraag:**

Rapportagestructuur: is die reeds beschikbaar en kan die worden voortgezet als deze volstaat?

**Antwoord:**

Voor een aantal onderwerpen zijn rapportagebestanden beschikbaar. Update, aanvulling en te bouwen rapportages zijn onderwerpen van gesprek tijdens

de implementatiefase.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort  
**Beantwoord op:** 25 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
33

**Onderwerp:**  
PvE punt 13

**Vraag:**

Handboek: er vanuit gaande dat deze volstaat op dit moment: wordt deze beschikbaar gesteld als basis voor de nieuwe opdrachtnemer?

**Antwoord:**

Ja, het beschikbare handboek wordt na gunning met de nieuwe opdrachtnemer gedeeld. Het updaten, aanvullen en toevoegen van nieuwe onderdelen zijn onderwerpen van gesprek tijdens de implementatiefase.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort  
**Beantwoord op:** 25 sep. 2023  
**Label:** Proces

**Ref.nr.**  
34

**Onderwerp:**  
Bijlage 1 Programma van Eisen, Eis 17

**Vraag:**

Kunt u alstublieft de term "ad-hoc" definiëren zoals gebruikt in het Programma van eisen? En kunt u verduidelijken hoe "ad-hoc" verschilt van "afroep tarieven"? Daarnaast, kunt u specificeren of de regel met betrekking tot de minimale aanvraagtermijn van 24 werkuren alleen van toepassing is op "ad-hoc" aanvragen, of heeft het ook invloed op de afroepdiensten zoals vermeld in de eisen?

**Antwoord:**

Tijdens de dienstverlening kunnen zich situaties voordoen dat aanvullende (receptie)diensten gewenst zijn. Indien opdrachtgever behoefte heeft aan deze aanvullende diensten wordt gesproken over afroepdiensten. Alle aanvullende diensten zijn afroepdiensten. Sommige van deze afroepdiensten worden ad hoc aangevraagd. Met ad hoc wordt "meteen" bedoeld. Als een ad hoc aangevraagde oproepdienst 24 werkuren of korter voor inzet wordt aangevraagd mag opdrachtnemer de in het prijzenblad opgegeven toeslagpercentage in rekening brengen.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor Amersfoort  
**Beantwoord op:** 25 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
35

**Onderwerp:**  
Bijlage 1 Programma van Eisen, Eis 18

**Vraag:**

Kunt u alstublieft de eis met betrekking tot BHV-certificering verduidelijken? Is een regulier BHV-diploma met inbegrip van de AED- en EHBO-modules voldoende om aan deze eis te voldoen, of wordt er specifiek een aparte officiële EHBO-diplomering vereist naast de BHV-certificering?

**Antwoord:**

AED- en EBHO-module binnen de BHV-certificering is voldoende. Er wordt geen apart EHBO-diploma vereist.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor Amersfoort  
**Beantwoord op:** 25 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
36

**Onderwerp:**  
Bijlage 1 Programma van Eisen, Eis 18

**Vraag:**

Voldoen de huidige medewerkers aan deze profielschets?

**Antwoord:**

Staatsbosbeheer is over één medewerker niet tevreden. Deze medewerker werkt per 1-10-2023 niet meer op de locatie van Staatsbosbeheer Amersfoort, maar behoort mogelijk wel tot de eventueel over te nemen personeelsleden. Staatsbosbeheer wenst deze medewerker niet in de dienstverlening op haar locatie terug te zien.

De gevraagde dienstverlening maakt een ontwikkeling door. Van Opdrachtnemer wordt verwacht een professionele invulling te geven aan de gevraagde dienstverlening.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor Amersfoort  
**Beantwoord op:** 25 sep. 2023  
**Label:** Inhoud



**Ref.nr.**

37

**Onderwerp:**

Bijlage 1 Programma van Eisen, Eis 23

**Vraag:**

Kunt u de relatie verduidelijken tussen de eis zoals beschreven in paragraaf h, waarin staat dat nieuwe medewerkers zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk 48 uur van tevoren, moeten worden gemeld en persoonlijk moeten worden voorgesteld, en de vereiste dat de opdrachtnemer in geval van ziekte, verlof en/of afroepdiensten vervanging moet bieden vanuit de ambulante poule? Moet vervanging uit de ambulante poule ook voldoen aan de eis om nieuwe medewerkers voor te stellen via een 'klik gesprek'?

**Antwoord:**

Zoals in eis 23G van het PvE staat moet de medewerkers uit de ambulante poule aan de gestelde eisen voldoen. Dit betekent dat deze medewerkers voordat zij opgenomen worden in de ambulante poule voor Staatsbosbeheer voorgesteld worden middels een persoonlijk 'klik-gesprek'.

**Percelen:**P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort**Beantwoord op:**

25 sep. 2023

**Label:**

Uitvoering

**Ref.nr.**

38

**Onderwerp:**

Bijlage 1 Programma van Eisen, Eis 23

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat de vereiste om persoonlijke gegevens zoals naam, geboortedatum, woonplaats, curriculum vitae, diploma's, VOG-NP en legitimatiebewijs te verstrekken in overeenstemming is met de AVG en dat er een wettelijke basis bestaat voor het verzamelen en verwerken van deze gegevens? Kunt u ook toelichten hoe deze gegevens zullen worden opgeslagen, beveiligd en gebruikt, en welke specifieke doeleinden deze gegevens zullen dienen binnen de context van deze aanbesteding?

**Antwoord:**

Staatsbosbeheer wil middels het klikgesprek graag de persoon (beter) leren kennen en nagaan of hij/zij past bij binnen de organisatie. Met dit doel voor ogen wordt alleen van de strikt noodzakelijke informatie gebruik gemaakt. Om die reden kiest Staatsbosbeheer ervoor het aanleveren van geboortedatum en woonplaats t.b.v. dit klikgesprek te laten vervallen. Voorafgaand aan het klik-gesprek wil Staatsbosbeheer van opdrachtnemer:

- de voor- en achternaam van de persoon weten voor een warm welkom ;
- een in relatie tot dit klikgesprek, digitaal leesbaar curriculum vitae inzien.

(Bijvoorbeeld: middels leesrechten op een gedeeld Teamskanaal).

Zoals in eis 23 van het PvE staat hoeft Staatsbosbeheer geen diploma's, VOG en legitimatie te ontvangen, maar wenst zij deze op verzoek in te kunnen zien. Voor de gegevensverwerking en AVG van diploma's, VOG en legitimatie verwijst Staatsbosbeheer naar eis 41 van het PvE.

Staatsbosbeheer heeft een privacyverklaring op haar website beschikbaar waarin staat hoe zij met de verwerking van persoonsgegevens omgaat, zie <https://www.staatsbosbeheer.nl/-/media/14-over-staatsbosbeheer/privacyverklaring-staatsbosbeheer.pdf>.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor Amersfoort  
**Beantwoord op:** 25 sep. 2023  
**Label:** Uitvoering

**Ref.nr.**  
39

**Onderwerp:**  
Bijlage 1 Programma van Eisen, Eis 25

**Vraag:**

Kunt u toelichten of de eis om één vastgestelde medewerker over te nemen in lijn is met de geldende wet- en regelgeving met betrekking tot overgang van onderneming in ons rechtsgebied? Als deze eis niet vereist dat alle betrokken medewerkers worden overgenomen, wat is dan het beleid ten aanzien van de overige medewerkers van de huidige dienstverlener? Wordt er een passende regeling getroffen voor hun toekomstige werkgelegenheid en rechten in overeenstemming met de geldende wetgeving?

**Antwoord:**

Staatsbosbeheer heeft in eis 25 van het PvE de overname van een medewerker vermeld. Staatsbosbeheer schat in dat voor Inschrijver een (al dan niet wettelijk) verplichting bestaat tot overname van deze en nog meer medewerkers.

Staatsbosbeheer is geen formele partij bij overname van personeel en gaat ervan uit dat:

- Inschrijver zelf beoordeelt of sprake is van overgang van onderneming. Inschrijver garandeert dat als de Wet Overgang van Onderneming of andere gerelateerde wetten en regelgevingen van toepassing zijn, deze te respecteren;
- Indien Inschrijver een CAO heeft, dan garandeert Inschrijver deze te respecteren;
- Inschrijver eventuele rechten en verplichting van overname van personeel conform wet- en regelgeving zal respecteren. Overnamekosten kunnen niet separaat in rekening gebracht worden. Aanbestedende dienst heeft de receptiedienstverlening momenteel uitbesteed en zij heeft zelf geen vaste medewerkers in dienst op kantoor Amersfoort;
- Inschrijver overname personeel zelf en tijdig met de latende partij regelt.

Hierin is de aanbestedende dienst geen formele partij.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort  
**Beantwoord op:** 25 sep. 2023  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
40

**Onderwerp:**  
Bijlage 1 Programma van Eisen, Eis 25

**Vraag:**  
Mogen wij ervan uit gaan dat u volledig tevreden bent over deze medewerker?

**Antwoord:**  
Ja, dat is correct.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort  
**Beantwoord op:** 25 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
41

**Onderwerp:**  
Bijlage 1 Programma van Eisen, Eis 30

**Vraag:**  
Om te voldoen aan de eis om dagelijkse, maandelijkse en jaarlijkse rapportages aan te leveren, is het duidelijk dat bepaalde gegevens moeten worden vastgelegd en verwerkt, zoals uitzonderingen, incidenten, parkeerbeleid, telefonische bereikbaarheid, enzovoort. Kunt u meer details verstrekken over hoe de AD deze systeemondersteuning heeft georganiseerd? Zijn er specifieke richtlijnen, tools of resources die door de AD zijn verstrekt om aan de rapportagevereisten te voldoen? En kunt u aangeven of er bepaalde verwachtingen zijn met betrekking tot de compatibiliteit of integratie van deze systeemondersteuning met de systemen of processen van de opdrachtnemer?

**Antwoord:**  
De rapportages worden op dit moment in Excel en Word gemaakt en aangeleverd. Er is verder geen systeemondersteuning georganiseerd. Staatsbosbeheer gaat vooralsnog niet uit van integratie of compatibility tussen systemen van Staatsbosbeheer en opdrachtnemer.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort

**Beantwoord op:** 25 sep. 2023  
**Label:** Uitvoering

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
42 Bijlage 1 Programma van Eisen, Eis 31

**Vraag:**  
Hoe vaak is dit in de afgelopen jaren voorgekomen en om wat voor soort aanvullende informatie gaat dit dan over?

**Antwoord:**  
Staatsbosbeheer heeft hierover geen data beschikbaar. Het komt voor en het gaat daarbij om informatie in relatie tot de (facilitaire) dienstverlening.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort  
**Beantwoord op:** 25 sep. 2023  
**Label:** Uitvoering

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
43 Bijlage 7a ARVODI-2018, artikel 26

**Vraag:**  
In de markt is het gebruikelijk om in de aanbestedingsdocumenten te specificeren welke verzekeringen u verwacht. Kunt u toelichten welke verzekeringsdekking u verlangt en kunt u ook de benodigde verzekeringsbedragen aangeven in de aanbestedingsleidraad?

**Antwoord:**  
De verzekeringsdekking dient passend te zijn bij de gevraagde dienstverlening en de aansprakelijkheid vermeld in art. 21 in ARVODI-2018.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort  
**Beantwoord op:** 25 sep. 2023  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
44 Aanbestedingsleidraad, par. 1.2.3, pag. 8/9

**Vraag:**  
Kunt u aangeven welke verbeteringen in de toekomstige situatie gewenst zijn ten opzichte van de huidige dienstverlening? Wat zijn zaken /onderwerpen waarover u in de huidige samenwerking tevreden bent? En

waarover bent u nu minder tevreden?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is nieuwsgierig hoe opdrachtnemer hier naar kijkt en verwacht dit in de open vragen 1 en 3 terug te lezen.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort

**Beantwoord op:** 25 sep. 2023

**Label:** Uitvoering

**Ref.nr.**

45

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad, par. 2.2, pag. 12

**Vraag:**

Het kan voorkomen dat de Nota van Inlichtingen een ander licht werpt op zaken die voor de Inschrijver aanvankelijk duidelijk leken. Om een helder beeld te krijgen van de situatie, kan het noodzakelijk zijn om aanvullende vragen te stellen. De Inschrijver gaat ervan uit dat er nog gelegenheid is om vragen te stellen op basis van de antwoorden in de Nota van Inlichtingen. Is deze aanname juist? Zo ja, kan deze gelegenheid dan nog worden opgenomen in de planning? Indien dit niet mogelijk is, waarom krijgt de Inschrijver dan niet de volledige ruimte om goed geïnformeerd te worden over de opdracht?

**Antwoord:**

Een 2de vragenronde wordt opengezet met sluitingstermijn vrijdag 29 september 2023. Daarbij geldt dat deze 2de ronde alleen dient ter verduidelijking van antwoorden van de 1ste Nota van Inlichtingen en niet voor het stellen van nieuwe en/of inhoudelijk aanvullende vragen.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort

**Beantwoord op:** 25 sep. 2023

**Label:** Proces

**Ref.nr.**

46

**Onderwerp:**

Algemeen: de huidige dienstverlening

**Vraag:**

Bent u tevreden over de huidige dienstverlening. Wat is voor u belangrijk in het nieuwe contract?

**Antwoord:**

Staatsbosbeheer verwacht in de beantwoording van de kwalitatieve criteria te

lezen wat opdrachtnemer haar biedt. De huidige situatie en de gewenste situatie van de dienstverlening staan beschreven in de leidraad.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort  
**Beantwoord op:** 25 sep. 2023  
**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
47

**Onderwerp:**  
Programma van eisen, eis 25

**Vraag:**

Zijn alle afspraken met de overnamekandidaat opgenomen in bijlage 1.3 of kunnen er nog andere afspraken zijn (bijvoorbeeld een jaarlijkse uitkering)? Wij ontvangen graag een gemotiveerd antwoord.

**Antwoord:**

Hier heeft Staatsbosbeheer geen kennis van. Dit betreft afspraken tussen werknemer en werkgever.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort  
**Beantwoord op:** 25 sep. 2023  
**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
48

**Onderwerp:**  
Programma van eisen, eis 20

**Vraag:**

U geeft in eis 20 het volgende aan: ‘Opdrachtnemer traint haar medewerkers nadrukkelijk en met herhaling op het professioneel handelen in vervelende situaties’. Kunt u aangeven wat voor vervelende situaties zich kunnen voordoen? Wij ontvangen graag uw antwoord.

**Antwoord:**

Het is niet mogelijk om alle situaties te beschrijven. Voorbeelden zijn:  
- boze en (verbaal) agressieve personen (zowel aan de telefoon als bij de balie);  
- actievoerders voor het gebouw;  
- overlast door mensen die gebruik maken van de daklozenvoorziening aan de overkant van het gebouw.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort  
**Beantwoord op:** 25 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
49

**Onderwerp:**  
Programma van eisen, eis 18

**Vraag:**  
Is bedrijfskleding gewenst of akkoord of is eigen nette representatieve kleding de wens?

**Antwoord:**  
Nee, Staatsbosbeheer wenst eigen nette representatieve kleding.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort

**Beantwoord op:** 25 sep. 2023

**Label:** Uitvoering

**Ref.nr.**  
50

**Onderwerp:**  
Programma van eisen, eis 18

**Vraag:**  
Wanneer een receptionist(e) voldoende ervaring heeft, kan de vooropleiding afwijken van uw zeer specifieke opleidingseis 'afgeronde MBO als receptioniste en gastvrouw'. Wij willen u vragen deze eis te laten vervallen, omdat dit niet gebruikelijk is in onze markt. Ook onder receptioniste is er sprake van arbeidskrapte, dit maakt daarmee eventuele werving onnodig lastig. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**  
Staatsbosbeheer past eis 18, eerste bullet aan naar:  
'Te beschikken over een afgeronde opleiding als receptionist en gastvrouw op minimaal MBO-niveau 3 of 4 of aantoonbaar voldoende werkervaring op en capabel op tenminste MBO-niveau 3 of 4.'

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort

**Beantwoord op:** 25 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
51

**Onderwerp:**  
Programma van eisen, eis 17

**Vraag:**  
U geeft aan dat tijdens de dienstverlening zich situaties kunnen voordoen

waarbij aanvullende (receptie)diensten gewenst zijn. Kunt u toelichten hoe vaak dit per jaar gemiddeld voorkomt, de gemiddelde duur en tijdstippen van de dienst(en) en de taken?

**Antwoord:**

In 2022 zijn geen aanvullende diensten afgenomen en 2023 zijn tot nu toe ook geen aanvullende diensten afgenomen. Staatsbosbeheer heeft hier geen verdere data over beschikbaar.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort

**Beantwoord op:** 25 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
52

**Onderwerp:**  
Programma van eisen, eis 15

**Vraag:**

Gezien de tijd tussen gunning en start (en kerstperiode i.v.m. werving) is 3 weken vooraf krap. Is een latere (1 maand) start bespreekbaar? Wij ontvangen graag een gemotiveerd antwoord.

**Antwoord:**

Uitgaande van de huidige planning is dit in overleg mogelijk met de beperking van maximaal 1 maand.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort

**Beantwoord op:** 25 sep. 2023

**Label:** Proces

**Ref.nr.**  
53

**Onderwerp:**  
Programma van eisen, eis 10

**Vraag:**

Wat wordt bedoeld met de overlap? Is er effectief 1 parkeerplek of zijn er 3 plekken (1 voor elke dienst)?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst komt tegemoet met het faciliteren van één parkeerplaats. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het maken van afspraken met zijn/haar medewerkers m.b.t. secundaire arbeidsvoorwaarden.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort



**Beantwoord op:** 25 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
54

**Onderwerp:**  
Programma van eisen, eis 7

**Vraag:**  
Kunt u aangeven wanneer u deze sluitingsdagen aangeeft?

**Antwoord:**  
Nee, dit varieert per situatie. Staatsbosbeheer streeft ernaar dit zo tijdig mogelijk aan te geven.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort

**Beantwoord op:** 25 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
55

**Onderwerp:**  
Programma van eisen, eis 7

**Vraag:**  
Zij de aangegeven 6 dagen buiten de in eis nummer 6 aangegeven dagen?

**Antwoord:**  
Ja, dat is correct.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort

**Beantwoord op:** 25 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
56

**Onderwerp:**  
Bijlage 7a ARVODI-2018; Artikel 21.3 Aansprakelijkheid

**Vraag:**  
Bent u bereid om in de af te sluiten overeenkomst de Aansprakelijkheid verder te beperken, dan opgenomen in artikel 21.3 van de ARVODI-2018? In lid a is er sprake van onbeperkte aansprakelijkheid. Dat is echter niet verzekeraar. De bij de beperking genoemde bedragen staan niet in verhouding tot de gevraagde dienstverlening.

Graag doen wij een tegenvoorstel voor een vervangend artikel, afgestemd op de branche en opdrachtwaarde:

Opdrachtnemer is jegens Opdrachtgever aansprakelijk voor de schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Opdracht voor zover die schade het directe gevolg is van de tekortkoming. Onder toerekenbare tekortkoming wordt verstaan nalatigheden, vergissingen, verzuimen, onachtzaamheden of dergelijke tekortkomingen begaan bij de uitvoering van de Overeenkomst, welke tekortkomingen onder de betreffende omstandigheden, bij normale vakkennis en ervaring en met inachtneming van normale oplettendheid en wijze van beroepsuitoefening hadden kunnen worden vermeden.

Iedere aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is beperkt tot tweemaal het honorarium voor de desbetreffende Opdracht, of in geval van duurovereenkomsten tweemaal het honorarium voor de desbetreffende Opdracht over het laatste kalenderjaar, met een maximum van € 250.000. De aansprakelijkheid is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag dat door de aansprakelijkheidsverzekeraar van Opdrachtnemer in het desbetreffende geval wordt uitgekeerd vermeerderd met het bedrag van het eigen risico dat uit de geldende polisvoorwaarden voortvloeit.

Een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.

Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Nee, niet akkoord. De algemene rijksinkoopvoorwaarden zijn paritair vastgesteld en kunnen voor deze opdracht niet worden aangepast.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort

**Beantwoord op:** 25 sep. 2023

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

57

**Onderwerp:**

Bijlage 8 Conceptovereenkomst, Artikel 9.5 Overige voorwaarden

**Vraag:**

“In aanvulling op artikel 21 van de ARVODI-2018 vrijwaart Opdrachtnemer Opdrachtgever tegen eventuele aanspraken van derden op vergoeding van schade als gevolg van het tekortschieten als bedoeld in artikel 21.3 van de ARVODI-2018. De staffel inzake aansprakelijkheid opgenomen in artikel 21.3 van de ARVODI-2018 is van overeenkomstige toepassing.”

Dit artikel brengt te hoge financiële risico's met zich mee voor Opdrachtnemer en is niet verzekeraar. Wij stellen voor artikel 9.5 te laten vervallen. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Nee, dit is niet akkoord. Zie ook bijlage 7B waarin een toelichting op de

ARVODI-2018 is opgenomen.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort

**Beantwoord op:** 25 sep. 2023

**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
58

**Onderwerp:**  
Bijlage 8 Conceptovereenkomst; Artikel 9.3 + 9.4 Overige voorwaarden

**Vraag:**

Graag zien wij aan deze artikelen de bepaling toegevoegd: indien er geen inhoudelijke wijzigingen in de rol / functie plaatsvinden. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Nee, niet akkoord. De algemene rijksinkoopvoorwaarden zijn paritair vastgesteld en kunnen voor deze opdracht niet worden aangepast.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort

**Beantwoord op:** 25 sep. 2023

**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
59

**Onderwerp:**  
Bijlage 7a ARVODI-2018; Artikel 26.2 Verzekering

**Vraag:**

Wij beschouwen onze verzekeringspolissen als bedrijfsgevoelige informatie. Gaat u akkoord met het overleggen van een verzekeringscertificaat dat de omvang en dekking van de verzekerde bedragen laat zien?

**Antwoord:**

Ja, dat is akkoord.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort

**Beantwoord op:** 25 sep. 2023

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
60

**Onderwerp:**  
Bijlage 7a ARVODI-2018; Artikel 24 Intellectuele eigendomsrechten

**Vraag:**

Opdrachtgever hanteert het volgende uitgangspunt: De door Opdrachtnemer opgestelde stukken, plannen, tekeningen en andere voortbrengselen van de geest blijven tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, te allen tijde eigendom van Opdrachtnemer en mogen door de Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer nimmer worden gebruikt of aan derden ter hand gesteld. Het auteursrecht inzake het bovengenoemde blijft, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, te allen tijde bij Opdrachtnemer. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Nee, niet akkoord. De algemene rijksinkoopvoorwaarden zijn paritair vastgesteld en kunnen voor deze opdracht niet worden aangepast.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor Amersfoort  
**Beantwoord op:** 25 sep. 2023  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
61

**Onderwerp:**  
Bijlage 7a ARVODI-2018; Artikel 22.6 Ontbinding en opzegging

**Vraag:**

Belangstellende werkt graag op basis van partnerschap en gelijkwaardigheid en hecht waarde aan een evenwichtig contract. En ziet daarom graag dat beide partijen de bevoegdheid krijgen om de overeenkomst tussentijds op te zeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van bijvoorbeeld drie maanden. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Nee, dit is niet akkoord. Het betreft een keuze van de aanbestedende dienst.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor Amersfoort  
**Beantwoord op:** 25 sep. 2023  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
62

**Onderwerp:**  
Bijlage 7a ARVODI-2018; Artikel 13.5 Geheimhouding + Concept overeenkomst Artikel 8.2 Geheimhouding

**Vraag:**

Belangstellende zou willen vragen om deze artikelen niet van toepassing te verklaren. Bent u hiertoe bereid?

Als u hiertoe niet bereid bent, dan is het verzoek van Belangstellende om in de overeenkomst op te nemen dat opdrachtnemer nooit meer dan opdrachtwaarde per jaar aan boetes kan verbeuren en dat de boete in mindering wordt gebracht op de eventueel verschuldigde schadevergoeding. Gaat u hiermee akkoord?

Verder zouden wij graag zien dat dit artikel wederkerig wordt gemaakt. Bent u hiertoe bereid?

**Antwoord:**

Nee, niet akkoord. De aanbestedende dienst hecht veel waarde aan de geheimhouding. Een boete onderstreept dit belang.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort

**Beantwoord op:** 25 sep. 2023

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
63

**Onderwerp:**

Bijlage 7a ARVODI-2018; Artikel 6.2 Vervanging personen die belast zijn met de uitvoering van de Diensten

**Vraag:**

Indien opdrachtgever ontevreden is over de uitvoering van de diensten door een medewerker, dan gaan we graag in gesprek om te bepalen wat er nodig is om verbeteringen te realiseren. Als naar aanleiding van deze afspraken geen verbeteringen waarneembaar zijn, is het mogelijk om een medewerker te vervangen. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Nee, niet akkoord. De ARVODI-2018 blijft van toepassing om een goede uitvoering van de dienstverlening te borgen.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort

**Beantwoord op:** 25 sep. 2023

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
64

**Onderwerp:**

Bijlage 7a ARVODI-2018; Artikel 6.1 Vervanging personen die belast zijn met de uitvoering van de Diensten

**Vraag:**

“Opdrachtnemer kan personen die zijn belast met de uitvoering van de Diensten slechts bij uitzondering en niet zonder voorafgaande toestemming

van Opdrachtgever tijdelijk of definitief vervangen. Opdrachtgever weigert zijn toestemming niet op onredelijke gronden en kan aan deze toestemming voorwaarden verbinden. De voor de oorspronkelijke personen geldende tarieven kunnen bij vervanging niet worden verhoogd.”

Belangstellende verzoekt dit artikel aan te passen naar:  
“Opdrachtnemer kan personen die zijn belast met de uitvoering van de Diensten slechts bij uitzondering en in overleg met Opdrachtgever tijdelijk of definitief vervangen. Opdrachtgever weigert zijn toestemming niet op onredelijke gronden en kan aan deze toestemming voorwaarden verbinden. De voor de oorspronkelijke personen geldende tarieven kunnen bij vervanging niet worden verhoogd.”  
Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Nee, dit is niet akkoord.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort  
**Beantwoord op:** 25 sep. 2023  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
65

**Onderwerp:**  
Bijlage 2 Inschrijfbiljet; uurtarieven afroepdiensten

**Vraag:**

Kunt u per functie c.q. rol aangeven hoe vaak u verwacht een beroep op diensten te doen:

- a. Op werkdagen in de avonduren van 18.00 - 00.00 uur?
- b. Op werkdagen in de nachturen van 00.00 - 07.00 uur?
- c. Op zaterdagen?
- d. Op zon- en feestdagen?

**Antwoord:**

In 2022 zijn geen aanvullende diensten afgenomen en 2023 zijn tot nu toe ook geen aanvullende diensten afgenomen. Staatsbosbeheer heeft hier geen verdere data over beschikbaar.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort  
**Beantwoord op:** 25 sep. 2023  
**Label:** Uitvoering

**Ref.nr.**  
66

**Onderwerp:**  
Bijlage 1 Programma van Eisen; Bijlage 1.1

**Vraag:**

"Assistentie verlenen bij (grote) evenementen (toezicht houden op, begeleiden en uitgeleide doen van mensen) van Staatsbosbeheer"

Kunt u aangeven hoe vaak dergelijke (grote) evenementen plaatsvinden?

**Antwoord:**

Hier zijn geen vaste cijfer voor. Evenementen vinden zowel in kleine als grote omvang plaats, maar kennen geen structurele, planmatige basis. De assistentie vindt veelal plaats binnen de eigenlijke werkzaamheden van de receptie.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort

**Beantwoord op:** 25 sep. 2023

**Label:** Uitvoering

**Ref.nr.**  
67

**Onderwerp:**

Bijlage 1 Programma van Eisen; Eis 31

**Vraag:**

Belangstellende verzoekt om veranderingen in functie vooraf gezamenlijk te bespreken, alvorens deze in de functie worden doorgevoerd. Als de functie zodanig inhoudelijk wijzigt, waardoor er sprake is van een nieuwe invulling van de functie, dan behoudt belangstellende zich het recht voor om tarieven aan te passen. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Nee niet akkoord. De aanvullende informatie die in eis 31 van het PvE wordt bedoeld, heeft een facilitair en/of administratief karakter en het rapporteren daarover sluit aan bij de taken van de receptie.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort

**Beantwoord op:** 25 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
68

**Onderwerp:**

Bijlage 1 Programma van Eisen; Bijlage 1.1

**Vraag:**

"Deze opsomming van werkzaamheden is niet limitatief en kan gedurende de contractperiode onderhevig zijn aan veranderingen."

Kunt u toelichten van welke aard deze veranderingen (kunnen) zijn?

**Antwoord:**

Het betreft geen functieveranderingen. Het gaat om taken van receptionele, telefonie gebonden en gastvrouw gerelateerde en facilitaire aard.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort

**Beantwoord op:** 25 sep. 2023

**Label:** Uitvoering

**Ref.nr.**  
69

**Onderwerp:**

Bijlage 1 Programma van Eisen; Eis 31

**Vraag:**

"Opdrachtgever is gerechtigd om naast de in eis 30 genoemde rapportages op afroep bij de opdrachtnemer aanvullende informatie op te vragen in het kader van de (facilitaire) dienstverlening. Opdrachtnemer zal deze informatie binnen 48 uur aanleveren bij de contactpersoon van de opdrachtgever."

Kunt u toelichten of voorbeelden geven van welke aanvullende informatie gevraagd zou kunnen worden?

**Antwoord:**

De aanvullende informatie is van (facilitaire) dienstverlenende aard zoals bijvoorbeeld een rapportage maken over het gebruik van de dienstfiets.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort

**Beantwoord op:** 25 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
70

**Onderwerp:**

Bijlage 1 Programma van Eisen; Eis 23, sub l

**Vraag:**

Wij zetten nimmer derden in voor de uitvoering van onze dienstverlening. Bent u bereid om bij gunning aan Belangstellende deze eis als niet van toepassing te verklaren?

**Antwoord:**

Nee, eis 23l van het PvE blijft van toepassing.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor



Amersfoort  
**Beantwoord op:** 25 sep. 2023  
**Label:** Contract

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
71 Bijlage 1 Programma van Eisen; Eis 7

**Vraag:**

Als er sprake is van sluiting van het kantoorpand, wenst Belangstellende hierover tijdig te worden geïnformeerd om te voorkomen dat er onnodig (on)kosten worden gemaakt. Bent u bereid om afspraken te maken over de termijn waarop u Opdrachtnemer informeert? Bij overschrijding van deze afgesproken termijn komen eventuele toch gemaakte (on)kosten voor rekening van Opdrachtgever. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Nee, niet akkoord. Opdrachtnemer kan geen extra kosten in rekening brengen.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort  
**Beantwoord op:** 25 sep. 2023  
**Label:** Uitvoering

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
72 Bijlage 1 Programma van Eisen; Eis 7

**Vraag:**

Als er sprake is van sluiting van het kantoorpand, op welke termijn wordt naar Opdrachtnemer gecommuniceerd wanneer deze bedrijfssluiting zal plaatsvinden?

**Antwoord:**

Staatsbosbeheer streeft ernaar een sluiting van een kantoorpand zo tijdig mogelijk aan te geven.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort  
**Beantwoord op:** 25 sep. 2023  
**Label:** Uitvoering

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
73 Bijlage 1 Programma van Eisen; eis 1 + Bijlage 2 Inschrijvingsbiljet  
Receptiedienstverlening

**Vraag:**

"Opdrachtnemer houdt toezicht op en geeft leiding aan de medewerkers die bij Staatsbosbeheer receptie diensten en gastvrouwfunctie verzorgen."

Belangstellende merkt op dat er in het inschrijfbiljet geen ruimte is opgenomen voor het toezicht houden op / leidinggeven aan de medewerkers die de receptiediensten en gastvrouwfunctie verzorgen. Bent u bereid om een extra regel aan het Inschrijvingsbiljet toe te voegen voor het tarief van de (dagelijkse) aansturing van deze medewerkers?

**Antwoord:**

Nee, het betreft een all-in uurtarief.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort

**Beantwoord op:** 25 sep. 2023

**Label:** Uitvoering

**Ref.nr.**

74

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad; 2.3 Inlichtingen

**Vraag:**

Belangstellende zou graag zien dat Opdrachtgever alle vragen volledig en concreet beantwoordt en verwijzingen naar antwoorden ("Zie antwoord bij vraag x") van andere belangstellende partijen zoveel mogelijk vermijdt. Belangstellende doelt hierbij specifiek op vragen die overlappen c.q. gelijksoortig zijn aan vragen van andere partijen. Dit ter voorkoming dat antwoorden onjuist worden geïnterpreteerd door belangstellende of (sub)vragen van belangstellende slechts gedeeltelijk of geheel onbeantwoord blijven. Bent u hiertoe bereid?

**Antwoord:**

Ja, als zorgvuldige aanbesteder is dit voor ons vanzelfsprekend.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort

**Beantwoord op:** 25 sep. 2023

**Label:** Proces

**Ref.nr.**

75

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad; 2.2 Planning

**Vraag:**

Het kan voorkomen dat antwoorden uit de eerste Nota van Inlichtingen kunnen leiden tot nieuwe inzichten en dus ook eventueel nieuwe vragen. Bent u bereid om een verdiepende vragenronde te faciliteren?

**Antwoord:**

Een 2de vragenronde wordt opengezet met sluitingstermijn vrijdag 29 september 2023. Daarbij geldt dat deze 2de ronde alleen dient ter verduidelijking van antwoorden van de 1ste Nota van Inlichtingen en niet voor het stellen van nieuwe en/of inhoudelijk aanvullende vragen.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor Amersfoort  
**Beantwoord op:** 25 sep. 2023  
**Label:** Proces

**Ref.nr.**

76

**Onderwerp:**

Bijlage 1 Programma van Eisen EIS 17

**Vraag:**

Kunt u aangeven hoe vaak uw ad-hoc uitvragen gaan voorkomen en hoe vaak u hier gebruik van gaat maken in komende jaar/jaren?

**Antwoord:**

Nee, Staatsbosbeheer kan dit voor de toekomst niet. In 2022 zijn geen aanvullende diensten afgenomen en 2023 zijn tot nu toe ook geen aanvullende diensten afgenomen.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor Amersfoort  
**Beantwoord op:** 25 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

77

**Onderwerp:**

Bijlage 1 Programma van Eisen EIS 18

**Vraag:**

Betreft ter beschikking stellen van VOG-NP voor start. Gaat u ermee akkoord dat zodra bekend is welke medewerk(st)er(s) worden ingezet bij opdrachtgever de VOG gelijk wordt aangevraagd. Gezien de duur van de aanvraag kan het in sommige gevallen iets langer kan duren voor de VOG kan worden overlegd. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Ja, alleen akkoord voor de implementatiefase lopend vanaf gunning tot startdatum contract. Vanaf contractdatum dient de VOG beschikbaar te zijn

voordat de medewerker start.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort  
**Beantwoord op:** 25 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
78

**Onderwerp:**  
Nota van Inlichtingen

**Vraag:**

Mogen er naar aanleiding van de NvI nog vragen gesteld worden die alleen betrekking hebben op de NvI, mochten er nog onduidelijkheden bestaan ten aanzien van de beantwoorde vragen in deze NvI?

**Antwoord:**

Een 2de vragenronde wordt opgezet met sluitingstermijn vrijdag 29 september 2023. Daarbij geldt dat deze 2de ronde alleen dient ter verduidelijking van antwoorden van de 1ste Nota van Inlichtingen en niet voor het stellen van nieuwe en/of inhoudelijk aanvullende vragen.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort  
**Beantwoord op:** 25 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
79

**Onderwerp:**  
Bijlage 8 Overeenkomst Paragraaf 7.2

**Vraag:**

Inschrijver gaat ervan uit dat Opdrachtgever verantwoordelijk zal zijn voor een veilige werkomgeving op haar locatie(s) en bovendien aan Inschrijver - en om niet - de nodige, in redelijkheid nader overeen te komen faciliteiten (zoals o.m. werkplekken, &lt;pm&gt;) ter beschikking zal stellen aan Inschrijver. Is dit juist?

**Antwoord:**

Opdrachtgever voldoet aan wet- en regelgeving t.a.v. een werkplek en stelt de benodigde faciliteiten voor het uitvoeren van de functie ter beschikking. Het is aan Opdrachtgever om te bepalen welke faciliteiten nodig zijn.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort  
**Beantwoord op:** 25 sep. 2023  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

80

**Onderwerp:**

Bijlage 8 Overeenkomst Paragraaf 5.1

**Vraag:**

In geval van overname van één of meer medewerkers pleegt Inschrijver een personeelsovereenkomst met de betreffende opdrachtgever te sluiten, waarin onder meer ook wordt geregeld dat (i) Inschrijver gevrijwaard wordt voor aanspraken van de over te nemen werknemer(s), welke zien op de periode voor overname, (ii) tot die datum aan alle verplichtingen jegens die werknemer(s) is voldaan, (iii) Inschrijver garandeert dat er geen andere werknemers zijn die door Inschrijver overgenomen behoeven te worden dan wel ogv WOVO een arbeidsovereenkomst met Inschrijver kunnen claimen en (iv) overgenomen en andere ‘uitvoerende’ werknemer(s) bij einde contract overgaan naar de opvolgende dienstverlener. Is Opdrachtgever bereid zo een overeenkomst te gaan? Zo nee, is Opdrachtgever wel bereid om deze bepaling nav het bovenstaande in redelijkheid aan te vullen, ter borging van Inschrijvers’ belangen?

**Antwoord:**

Nee, Staatsbosbeheer is niet bereid zo een overeenkomst met Inschrijver aan te gaan. Staatsbosbeheer heeft in eis 25 van het PvE de overname van een medewerker vermeld. Staatsbosbeheer schat in dat voor Inschrijver een (al dan niet wettelijk) verplichting bestaat tot overname van deze en nog meer medewerkers.

In antwoord op de tweede vraag: Nee, Staatsbosbeheer is geen formele partij bij overname personeel. Staatsbosbeheer gaat ervan uit dat:

- Inschrijver zelf beoordeelt of sprake is van overgang van onderneming. Inschrijver garandeert dat als de Wet Overgang van Onderneming of andere gerelateerde wetten en regelgevingen van toepassing zijn, deze te respecteren;
- Indien Inschrijver een CAO heeft, dan garandeert Inschrijver deze te respecteren;
- Inschrijver eventuele rechten en verplichting van overname van personeel conform wet- en regelgeving zal respecteren. Overnamekosten kunnen niet separaat in rekening gebracht worden. Aanbestedende dienst heeft de receptiedienstverlening momenteel uitbesteed en zij heeft zelf geen vaste medewerkers in dienst op kantoor Amersfoort;
- Inschrijver overname personeel zelf en tijdig met de latende partij regelt. Hierin is de aanbestedende dienst geen formele partij.

**Percelen:**P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort**Beantwoord op:**

25 sep. 2023

**Label:**

Juridisch

**Ref.nr.**  
81

**Onderwerp:**  
Bijlage 8 Overeenkomst Paragraaf 4.1 en 4.2

**Vraag:**  
Zie opmerking hierboven t.a.v 1.2.12 Leidraad.

**Antwoord:**  
Dit betreft een opmerking. De aanbestedende dienst beschouwt dit als een niet gestelde vraag.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort  
**Beantwoord op:** 25 sep. 2023  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
82

**Onderwerp:**  
Bijlage 7a ARVODI Paragraaf 22.6

**Vraag:**  
Inschrijver meent dat dit artikel en het hierin vervatte recht niet &apos; past&apos; bij de gekozen aanbesteding en looptijd van de opdracht. Is Opdrachtgever bereid om dit artikel buiten toepassing te verklaren?

**Antwoord:**  
Nee, het artikel blijft van toepassing. De aanbestedende dienst is bereid een opzegtermijn van 3 maanden in acht te nemen.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort  
**Beantwoord op:** 25 sep. 2023  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
83

**Onderwerp:**  
Bijlage 7a ARVODI Paragraaf 21.3

**Vraag:**  
Inschrijver stelt voor de uitzonderingen op de aansprakelijkheidsbeperking niet van toepassing te verklaren. Is Opdrachtgever daarmee akkoord?

**Antwoord:**  
Nee, dit is niet akkoord.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort

**Beantwoord op:** 25 sep. 2023  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.** 84  
**Onderwerp:** Bijlage 7a ARVODI Paragraaf 21.3

**Vraag:**

Inschrijver constateert dat ingevolge dit artikel haar aansprakelijkheid substantieel hoger is dan haar omzet, laat staan haar marge. Is Opdrachtgever bereid om aansprakelijk van Inschrijver in redelijkheid te beperken, bijv. tot uitsluiten directe schade (zie hierboven) en tot € 150K per gebeurtenis en € 300K per jaar? Verder stelt Inschrijver voor om aansprakelijkheid voor of in verband met het verlies van toegangssleutels, -passen en/of -cards te beperken tot € 25K per gebeurtenis. Is Opdrachtgever daartoe bereid?

**Antwoord:**

Niet, niet akkoord. Zie ook bijlage 7b Toelichting ARVODI-2018 met een toelichting op dit artikel.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort

**Beantwoord op:** 25 sep. 2023  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.** 85  
**Onderwerp:** Bijlage 8 Overeenkomst Paragraaf 3.7

**Vraag:**

Zie opmerking t.a.v art. 4.1, 4.2 en 4.5 ARVODI.

**Antwoord:**

Dit betreft een opmerking. De aanbestedende dienst beschouwt dit als een niet gestelde vraag.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort

**Beantwoord op:** 25 sep. 2023  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.** 86  
**Onderwerp:** Bijlage 8 Overeenkomst Paragraaf 2.3

**Vraag:**

Uiterlijk 3 maanden voor afloop van het contract kan Opdrachtgever

aangeven of zij de Overeenkomst wenst te verlengen. Inschrijver stelt voor om de 3-maanden termijn naar 6 maanden aan te passen, zodat Inschrijver voldoende tijd heeft om personeel te re-alloceren, voor zover nodig. Staat Opdrachtgever hier open voor?

**Antwoord:**

Nee, niet akkoord. De opzegtermijn blijft ongewijzigd.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort

**Beantwoord op:** 25 sep. 2023

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
87

**Onderwerp:**

Bijlage 7a ARVODI Paragraaf 26,1.c

**Vraag:**

Inschrijver's polissen bieden geen dekking voor aan Opdrachtgever in eigendom toebehorende zaken. Is Opdrachtgever bereid deze bepaling niet van toepassing te verklaren?

**Antwoord:**

Nee, dit is niet akkoord.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort

**Beantwoord op:** 25 sep. 2023

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
88

**Onderwerp:**

Bijlage 7a ARVODI Paragraaf 24

**Vraag:**

Het is de vraag of intellectuele eigendomsrechten aan de orde zijn in het kader van de door Opdrachtgever uitgevraagde dienstverlening. Inschrijver stelt voor om na gunning met Opdrachtgever te bezien of en in welke dergelijke rechten in beeld zijn en zo ja, om dan - in redelijkheid - zo nodig aanvullende of aangepaste voorwaarden ten opzichte van dit artikel 24 te maken. Is Opdrachtgever daartoe bereid?

**Antwoord:**

Nee, dit is niet akkoord.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort



**Beantwoord op:** 25 sep. 2023  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.** 89  
**Onderwerp:** Bijlage 7a ARVODI Paragraaf 22.3

**Vraag:**

Ingevolge dit artikel worden stakingen niet als overmachtssituatie aangemerkt. Inschrijver stelt voor om georganiseerde - dus niet &apos; wilde&apos; - stakingen wel als overmachtssituatie aan te merken, nu Inschrijver niet gerechtigd is zo&apos;n staking te breken; dat zou in strijd met het wettelijk toegekende stakingsrecht zijn. Is Opdrachtgever daarom bereid om georganiseerde stakingen wel als overmacht aan te merken?

**Antwoord:**

Nee, dit is niet akkoord.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort

**Beantwoord op:** 25 sep. 2023  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.** 90  
**Onderwerp:** Bijlage 7a ARVODI Paragraaf 21

**Vraag:**

Inschrijver wenst aansprakelijkheid voor door of vanwege Opdrachtgever geleden indirecte schade uit te sluiten. Dat is in de branche te doen gebruikelijk. Is Opdrachtgever daarmee akkoord?

**Antwoord:**

Nee, dit is niet akkoord.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort

**Beantwoord op:** 25 sep. 2023  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.** 91  
**Onderwerp:** Bijlage 7a ARVODI Paragraaf 6.2

**Vraag:**

Inschrijver stelt voor hieraan toe te voegen dat dit artikel door Opdrachtgever alleen ingeroepen kan worden nadat Opdrachtgever

Opdrachtnemer schriftelijk in gebreke heeft gesteld tav het functioneren van de betreffende personen en herstel/verbetering binnen een in dit verband gestelde redelijke termijn van min. 1 maand uitgebleven is. Is Opdrachtgever daarmee akkoord?

**Antwoord:**

Nee, niet akkoord. De ARVODI-2018 blijft van toepassing om een goede uitvoering van de dienstverlening te borgen.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort

**Beantwoord op:** 25 sep. 2023

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
92

**Onderwerp:**

Bijlage 7a ARVODI Paragraaf 4.1, 4.2 en 4.5

**Vraag:**

Inschrijver ziet niet hoe dit in casu werkt. Kan Opdrachtgever dat nader toelichten? Of mag Inschrijver aannemen dat deze bepalingen in casu niet van toepassing zijn?

**Antwoord:**

Deze bepaling is van toepassing op de uit te voeren werkzaamheden zoals beschreven in het programma van eisen.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort

**Beantwoord op:** 25 sep. 2023

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
93

**Onderwerp:**

Leidraad Paragraaf 4.1.3.2 Pagina nummer 21

**Vraag:**

Open vraag 3: Servicegerichtheid en gastvrijheid  
Hier geeft u aan maximaal één pagina A4. Om een volledig en compleet beeld te geven vragen wij om dit verruimen met 1 pagina.

**Antwoord:**

Nee, niet akkoord. De aanbestedende dienst vindt één (1) pagina toereikend.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort

**Beantwoord op:** 25 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

94

**Onderwerp:**

Leidraad Paragraaf 4.1.3.2 Pagina nummer 21

**Vraag:**

Open vraag 2: Implementatie

Hier geeft u aan maximaal twee pagina's A4. Mogen er (ter verduidelijking van de implementatie) bijlagen worden toegevoegd ?

**Antwoord:**

Nee, niet akkoord. Voor alle open vragen geldt dat eventuele bijlagen in het maximum aantal pagina's moeten zijn verwerkt.

**Percelen:**

P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort

**Beantwoord op:**

25 sep. 2023

**Label:**

Inhoud

**Ref.nr.**

95

**Onderwerp:**

Leidraad Paragraaf 1.2.12 Pagina nummer 11

**Vraag:**

Is Opdrachtgever bereid om het percentage ad 25% naar beneden aan te passen (naar bijv. 10-15%) en/of de termijn van 3 maanden aan te passen naar 4-5 maanden?

**Antwoord:**

Nee, dit is niet akkoord.

**Percelen:**

P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort

**Beantwoord op:**

25 sep. 2023

**Label:**

Juridisch

**Ref.nr.**

96

**Onderwerp:**

Leidraad Paragraaf 1.2.6 Pagina nummer 10

**Vraag:**

Opdrachtgever geeft aan dat één medewerker van de huidige dienstverlener overgenomen dient te worden. Inschrijver is daartoe bereid, onder meer onder de voorwaarde dat er niet meer of andere werknemers overgenomen behoeven te worden en ook geen arbeidsovereenkomst kunnen en zullen claimen op grond van de Wet Overgang van Onderneming. Is Opdrachtgever

bereid te garanderen dat er geen andere werknemers overgenomen zullen behoeven te worden en ook geen arbeidsovereenkomst met Opdrachtnemer kunnen dan wel zullen claimen?

**Antwoord:**

Nee, Staatsbosbeheer garandeert dit niet. Staatsbosbeheer heeft in eis 25 van het PvE de overname van een medewerker vermeld. Staatsbosbeheer schat in dat voor Inschrijver een (al dan niet wettelijk) verplichting bestaat tot overname van deze en nog meer medewerkers.

Staatsbosbeheer is geen formele partij bij overname personeel.

Staatsbosbeheer gaat ervan uit dat:

- Inschrijver zelf beoordeelt of sprake is van overgang van onderneming. Inschrijver garandeert dat als de Wet Overgang van Onderneming of andere gerelateerde wetten en regelgevingen van toepassing zijn, deze te respecteren;
- Indien Inschrijver een CAO heeft, dan garandeert Inschrijver deze te respecteren;
- Inschrijver eventuele rechten en verplichting van overname van personeel conform wet- en regelgeving zal respecteren. Overnamekosten kunnen niet separaat in rekening gebracht worden. Aanbestedende dienst heeft de receptiedienstverlening momenteel uitbesteed en zij heeft zelf geen vaste medewerkers in dienst op kantoor Amersfoort;
- Inschrijver overname personeel zelf en tijdig met de latende partij regelt. Hierin is de aanbestedende dienst geen formele partij.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort

**Beantwoord op:** 25 sep. 2023

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
97

**Onderwerp:**  
Leidraad Paragraaf 1.2.5 Pagina nummer 9

**Vraag:**

Opdrachtgever geeft aan dat aan het aantal geschatte uren geen rechten ontleend kunnen worden. Inschrijver begrijpt dat enerzijds, maar baseert haar prijsvorming en aanbieding in beginsel wel hierop. Is Opdrachtgever bereid om te garanderen dat dit aantal uren bij aanvang overeenkomst met max 10% zal afwijken?

**Antwoord:**

Nee, dit is niet akkoord.

**Percelen:** P1 Receptiedienstverlening hoofdkantoor  
Amersfoort

**Beantwoord op:** 25 sep. 2023  
**Label:** Juridisch