

## Algemene informatie

**Aanbesteding:** Receptie- en beveiligingsdiensten  
**Aanbestedende Dienst:** Gemeente Delft (en de aan de gemeente Delft gelieerde ondernemingen)  
**Referentie:** IKK-079070

**Toelichting:**

## Vraag en antwoord

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ref.nr.</b><br>1 | <b>Onderwerp:</b><br>Bijlage 3 Programma van Eisen, Eis 68 Evenementenbeveiliging                                                                                                                                                                                                                                     |
|                     | <b>Vraag:</b><br>Hier staat: Inschrijver is in staat om, geheel zelfstandig, evenementen te beveiligen met hiervoor gekwalificeerd beveiligingspersoneel.<br>a. Kunt u deze kwalificaties specificeren?<br>b. Kunt u bevestigen dat deze diensten ook met reguliere beveiligers met grijze pas mogen worden ingevuld? |
|                     | <b>Antwoord:</b><br>ja, eisen zijn gelijk aan die van de reguliere beveiligers met dien verstande dat in overleg ook aspirant beveiligers mogen worden ingezet echter altijd onder supervisie van de aangewezen coördinatoren.                                                                                        |
|                     | <b>Fase:</b><br>Inschrijffase                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                     | <b>Inschrijfronde:</b><br>Inschrijfronde 1                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                     | <b>Vragenronde:</b><br>Vragenronde 1                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                     | <b>Percelen:</b> P1 Receptie- en beveiligingsdiensten                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                     | <b>Beantwoord op:</b> 13 mei 2025                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Ref.nr.</b><br>2 | <b>Onderwerp:</b><br>Beschrijvend document, 2.3. Omschrijving van de Opdracht, d. Evenementenbeveiliging, pagina 12                                                                                                                                                                                                   |
|                     | <b>Vraag:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

Kunt u het aantal evenementen en gewenste inzet qua omvang en datums specificeren?

**Antwoord:**

Nee, dat is op voorhand niet mogelijk

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:**

13 mei 2025

**Ref.nr.**

3

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, Bijlage 2 Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen, 4. Referenties.

**Vraag:**

Referentie 4 Evenementen beveiliging conform beschrijving. Graag uw bevestiging dat het hier mag gaan om de inzet van beveiligers met grijze pas tijdens evenementen. Dit gezien dit bij vergelijkbare opdrachtgevers doorgaans de praktijk is en ook in de afgelopen contractperiode bij de gemeente Zoetermeer zelf het geval was. Indien u hier niet mee akkoord gaat, kunt u dit toelichten?

**Antwoord:**

correct. Zie ook vraag 2

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:** 13 mei 2025

**Ref.nr.**

4

**Onderwerp:**

TenderNed, Eisen

**Vraag:**

Op TenderNed moeten Inschrijvers bij het onderdeel Eisen een non-faillissementsverklaring indienen.

A. Dit staat niet genpoemd in Bijlage 10 Checklist en ook niet in Bijlage 2 Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen. Klopt dit en moet dit wel worden ingediend?

B. U vraagt om een non-faillissementsverklaring van de Rechtbank. Het aanleveren van de akte non-failliet van een rechtbank is niet gebruikelijk en buitenproportioneel. De kosten van een dergelijke verklaring bij de Rechtbank zijn € 155,00. Bij alle aanbestedingstrajecten waarbij Inschrijver betrokken was de afgelopen jaren, werd een non-faillissementsverklaring van de Kamer van Koophandel akkoord bevonden. Hierin wordt eveneens bevestigd dat op het moment van afgifte van deze verklaring geen sprake is van een faillissement of surseance van betaling van Inschrijver. Gaat u akkoord met het aanleveren van deze verklaring? Zo nee, kunt u gemotiveerd aangeven waarom niet?

**Antwoord:**

Opdrachtnemer kan dit in het UEA aanvinken een formele verklaring is niet nodig.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:**

13 mei 2025

**Ref.nr.**

5

**Onderwerp:**

Bijlage 10 Checklist

**Vraag:**

Hier staat dat het Programma van Eisen (ondertekend) toegevoegd moet worden aan de Inschrijving. Wij verzoeken u om Bijlage 3 Programma van

Eisen in een invulbaar format aan te leveren. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Bijlage 3 is reeds in Word document. het per eis aangeven van JA/Nee is niet noodzakelijk. Ondertekenen en uploaden van de ingevulde bijlage volstaat.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:**

13 mei 2025

**Ref.nr.**

6

**Onderwerp:**

Bijlage 4 Prijsopgaveformulier def.

**Vraag:**

Wenst u Bijlage 4 in PDF en Excel te ontvangen?

**Antwoord:**

Correct.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:**

13 mei 2025

**Ref.nr.**

7

**Onderwerp:**

Bijlage 4 Prijsopgaveformulier def.

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat dit document niet ondertekend hoeft te worden? Dit gezien er geen ondertekenblok in het document is opgenomen.

**Antwoord:**

Prijsopgave Versie 2.0 toevoeging tekenblok. Inschrijver dient deze versie inderdaad rechtsgeldig te ondertekenen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:**

13 mei 2025

**Ref.nr.**

8

**Onderwerp:**

Bijlage 3 Programma van Eisen, Eis 26

**Vraag:**

Alle beveiligingsmedewerkers zijn gescreend volgens de Wet op de particuliere beveiligingsbranche en particuliere recherchebureaus. Derhalve zijn zij allen in het bezit van het aan de screening gerelateerde legitimatiebewijs. Deze screening gaat verder dan het onderzoek door de gemeente inzake de Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) en vindt om de drie jaar plaats. Volstaat het kunnen overleggen van dit legitimatiebewijs als alternatief voor de VOG?

**Antwoord:**

nee, eis is een VOG

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:** 13 mei 2025

**Ref.nr.**

9

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, Bijlage 5 Kwalitatieve Gunningscriteria

**Vraag:**

Klopt het dat u de Kwalitatieve Gunningscriteria allemaal in 1 document wenst te ontvangen? Of dienst Inschrijver per Gunningscriterium een separaat document te uploaden op TenderNed?

**Antwoord:**

Aparte documenten aanleveren zodat deze separaat kunnen worden behandeld/verwerkt

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:** 13 mei 2025

**Ref.nr.**

10

**Onderwerp:**

Bijlage 3 Programma van Eisen, Eis 31

**Vraag:**

Hier staat: "Op verzoek van specifieke gemeente: Basisdiploma EHBO + AED/Reanimatie"

- a. Kunt u aangeven wat u bedoelt met: 'Op verzoek van specifieke gemeente'? Is dit op één gemeente van toepassing of beide?
- b. Al onze beveiligers zijn in het bezit van een BHV diploma met kennis gebruik AED, in dit diploma zit ook LEH (Levensreddende Eerste Handelingen). Dit betekent dat al onze beveiligers kunnen reanimeren en n staat zijn om fysiek en mentaal een actieve en sturende rol te vervullen bij BHV en EHBO incidenten. Kunt u uitleggen waarom de opleiding EHBO nodig is en wat volgens Opdrachtgever in deze opdracht de meerwaarde van EHBO is boven BHV?
- c. Wanneer u toch een EHBO opleiding eist, dient dit dan een opleiding

EHBO Oranje Kruis of Rode Kruis te zijn?

**Antwoord:**

Alle beveiligers dienen bij aanvang opdracht in het bezit te zijn van een geldig BHV + AED (of gelijkwaardig). EHBO is geen vereiste.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:**

13 mei 2025

**Ref.nr.**

11

**Onderwerp:**

Bijlage 9 Format Referentieopdracht def.

**Vraag:**

Hier staat in het format bij onderdeel 4: Evenementen beveiliging het volgende: oudjaarsavond/nacht een totale inzet van 125 beveiligers gedurende 4 uren. Dit is wel heel specifiek en staat niet als zodanig als eis gespecificeerd in het beschrijvend document. In het beschrijvend document staat: evenementen beveiliging conform omschrijving (zijnde "Bij evenementenbeveiliging gaat het om de coördinatie en inzet van beveiligers tijdens kleine en grootschalige evenementen of onvoorziene omstandigheden). Wij ontvangen graag uw bevestiging dat inzet tijdens oudjaarsavond/nacht een totale inzet van 125 beveiligers gedurende 4 uren niet per se als zodanig vereist is ten aanzien van de kerncompetentie. Kunt u dit bevestigen?

**Antwoord:**

Bij evenementenbeveiliging gaat het doorgaans om de coördinatie en/of inzet van beveiligers tijdens kleine en grootschalige evenementen of onvoorziene omstandigheden. Tijdens de nacht oud op nieuwjaar is partij verantwoordelijk voor de levering en inzet plus ondersteunende coördinatie op meerdere locaties tegelijkertijd binnen de gemeente Zoetermeer. De diensten (2 mans bezetting) starten/eindigen op verschillende tijden (voornamelijk start 12:00 uur en eindigend om 04:00 uur). Het aantal van 125 is onjuist, 65 is realistisch. Ook de duur van de diensten is onjuist aangegeven omdat er lange(re), volledige diensten kunnen worden gepland, dat is verder aan de Opdrachtnemer. Nadere invulling zal in

overleg met Opdrachtgever na gunning plaatsvinden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:**

13 mei 2025

**Ref.nr.**

12

**Onderwerp:**

Bijlage 9 Format Referentieopdracht def.

**Vraag:**

In uw document Bijlage 9 Format Referentieopdracht staat een regel Kerncompetenties. Hierin staan alle 4 de vereiste kerncompetenties opgenoemd. Daarnaast staat een lege kolom. Moet Inschrijver hier aangeven op welke Kerncompetenties de referentie betrekking heeft?

**Antwoord:**

correct

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:**

13 mei 2025

**Ref.nr.**

13

**Onderwerp:**

Bijlage 9 Format Referentieopdracht def.

**Vraag:**

Mag de gemeente Zoetermeer of Rijswijk zelf als referent worden opgegeven.

**Antwoord:**

Dat mag

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:**

13 mei 2025

**Ref.nr.**

14

**Onderwerp:**

Bijlage 9 Format Referentieopdracht def.

**Vraag:**

Hier staat in het format bij onderdeel 4: Evenementen beveiliging het volgende: oudjaarsavond/nacht een totale inzet van 125 beveiligers gedurende 4 uren.

Kunt u aangeven waar uw eis, een totale inzet van 125 beveiligers, op gebaseerd is en waarom dit volgens u een proportionele eis is?

**Antwoord:**

zie antwoord op vraag 11

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:**

13 mei 2025

**Ref.nr.**

15

**Onderwerp:**

Programma van Eisen, Eis 31

**Vraag:**

U vraagt om een Basisdiploma bedrijfshulpverlening+ reanimatie + AED;  
Geldt hierin de NIBHV-norm (ook praktijkgedeelte?)

**Antwoord:**

Correct (of gelijkwaardig)

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:**

13 mei 2025

**Ref.nr.**

16

**Onderwerp:**

Programma van Eisen Eis 8

**Vraag:**

Graag stemmen wij een afschalingstermijn met elkaar af van een nader te bepalen aantal weken. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, kunt u motiveren waarom niet?

**Antwoord:**

Er wordt te allen tijde een, door Opdrachtgever te bepalen, redelijke termijn in acht genomen in geval van (proportionele) afschaling

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:** 13 mei 2025

**Ref.nr.**  
17

**Onderwerp:**  
Programma van eisen - eis 59 t/m 66

**Vraag:**  
Alarmcentrale en meldkamerdiensten: kunt u per locatie aangeven welke aansluitingen er zijn?

**Antwoord:**  
Nee, dat is ook niet relevant

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:** 13 mei 2025

**Ref.nr.**  
18

**Onderwerp:**  
Programma van Eisen, eis 68

**Vraag:**  
In eis 68 stelt u: Inschrijver is in staat om, geheel zelfstandig, evenementen te beveiligen met gekwalificeerd beveiligingspersoneel. Kunt u aangeven welke pas u verlangt? Grijs of blauw?

**Antwoord:**  
Beide passen worden, mits geldig, geaccepteerd. Het is na overleg met Opdrachtgever toegestaan om, in geval van exceptionele grootschalige inzet bij evenementen, met erkende (partner)beveiligingsbedrijven samen te werken. Opdrachtgever kan eventueel inhuurpartijen (derden) uitsluiten. Inzet van ZZP-ers is niet toegestaan.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:**

13 mei 2025

**Ref.nr.**

19

**Onderwerp:**

Programma van eisen - eis 24

**Vraag:**

U geeft in eis 24 aan dat de aspirant alleen boven de sterkte mogen meelopen. In tegenstelling tot een stagiair, is een aspirant een in de cao Particuliere Beveiliging ingeschaalde functie. Dit betekent dat sprake is van een arbeidsovereenkomst en verloning. De aspirant studeert aantoonbaar voor het SVPB/SBB diploma beveiligers; beschikt over basisvaardigheden en leert in de praktijk. Naar ons idee kan een aspirant goed functioneren binnen de door gevraagde dienstverlening. De aspirant is gescreend en in het bezit is van een groene pas waardoor sprake is van inzet van betrouwbaar personeel; geheel in lijn met de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en Recherchebureaus (Wpbr). Veel aspiranten zijn herintreders met meer levenservaring ten opzichte van een startende beveiligers. Bent u ermee akkoord dat opdrachtgever een aspirant-beveiligers, facturabel, mag inzetten overal waar een dubbele bezetting is en de aspirant onder toezicht staat van ervaren beveiligers?

Zo niet, kunt u gemotiveerd onderbouwen waarom niet?

**Antwoord:**

Opdrachtnemer mag in de totale pool maximaal 1 aspirant opnemen en, in geval van minimaal een dubbele bezetting inzetten. Indien Opdrachtgever op enig moment daartoe aanleiding ziet wordt deze toestemming ingetrokken.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:** 13 mei 2025

**Ref.nr.**

20

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, Bijlage 5 Kwalitatieve Gunningscriteria, Implementatie

**Vraag:**

Kunt u verduidelijken wat u precies verwacht onder 'het waarborgen van de overgang'? (subvraag 4)- vooral in relatie tot de vraag waarbij u aan inschrijvers vraagt wat zij verstaan onder een minimale verstoring van het proces (subvraag 1). Wij vernemen graag uw antwoord zodat wij de beantwoording maximaal kunnen toelichten.

**Antwoord:**

U dient te omschrijven hoe u de transitie zo "geruisloos mogelijk" laat verlopen en de continuïteit borgt (PvA)

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:**

13 mei 2025

**Ref.nr.**

21

**Onderwerp:**

Bijlage 3 Programma van Eisen. Eis 79

**Vraag:**

Het is uw eis dat de klantenservice binnen één (1) uur reageert op een emailbericht. Bent u bereid om dit als volgt te wijzigen:

- Mail voor 12:00 uur AM wordt dezelfde dag behandeld.
- Mail na 12:00 uur PM behandeld voor de volgende werkdag 12:00 uur AM

**Antwoord:**

akkoord, echter urgentieberichten dienen veelal directe opvolging te krijgen (respons/reactie). Opdrachtgever zal in die gevallen ook telefonisch contact opnemen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:** 13 mei 2025

**Ref.nr.**

22

**Onderwerp:**

Bijlage 3 Programma van Eisen, Eis 64

**Vraag:**

Hier staat: Onder uitstekend bereikbaar wordt verstaan dat de telefoon, gemeten per maand, in 80% van gevallen binnen 15 seconden door een medewerker van de alarmcentrale wordt aangenomen en in 20% van de gevallen binnen 45 seconden.

Bent u bereid om dit aan te passen naar 30 seconden?

**Antwoord:**

nee

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:** 13 mei 2025

**Ref.nr.**

23

**Onderwerp:**

Bijlage 3 Programma van Eisen, Eis 69

**Vraag:**

In Eis 69 benoemt u de mogelijkheid tot indexeren. Kunt u bevestigen dat u met de landelijke CAO particuliere beveiliging, (i) kostprijsverhogende

elementen die voortkomen uit de cao Particuliere Beveiliging en (ii) aanpassingen van de - van overheidswege vastgestelde- wettelijke premies, belastingen, lasten en andere heffingen bedoeld, waarover vervolgens in gezamenlijk overleg een besluit wordt genomen? Zo niet, kunt u dan aangeven wat u hiermee bedoeld?

**Antwoord:**

correct

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:** 13 mei 2025

**Ref.nr.**

24

**Onderwerp:**

Bijlage 3 Programma van Eisen, Eis 51

**Vraag:**

Volgens inschrijver ontbreekt het punt waarbij rekening wordt gehouden met overmacht (iemand kan in een lange file terecht komen, een lekke band hebben, sneeuw, etc.). Kunt u bevestigen dat boetes komen te vervallen als er aantoonbaar sprake is van overmacht en alleen in rekening wordt gebracht wat daadwerkelijk is gewerkt?

**Antwoord:**

responstijden die >30 minuten bedragen worden niet in rekening gebracht. Opdrachtgever heeft ook geen voorkeur voor het opleggen van boetes, zij wil voorkomen dat Opdrachtnemer te weinig voertuigen beschikbaar heeft om een tijdige opvolging te kunnen borgen. Opdrachtgever behoudt zich daarom de mogelijkheid voor om, bij het herhaald in gebreke blijven, op dit punt de boete aan te zeggen. Als Opdrachtnemer aantoonbaar kan maken dat er sprake is van overmacht zal er onderling overleg plaatsvinden hoe hier mee om te gaan.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:** 13 mei 2025

**Ref.nr.**

25

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad, Bijlage 5, pag. 55 en 56

**Vraag:**

De kwalitatieve gunningscriteria zoals beschreven in de aanbestedingsleidraad zorgen voor verwarring bij Inschrijver. Zo wordt op pagina 55 en 56 aangegeven dat 5 subonderdelen met elk een 'Goed' zorgen voor de maximale score (in totaal 10 voor de 2 criteria) . Terwijl op pagina 24 staat dat 'Uitstekend'- op één van de twee gunningscriteria, zorgt voor een maximale score. Kunt u bevestigen dat de beschrijving op basis van consensus op pagina 25 leidend is?

**Antwoord:**

Consensus is leidend en bij de tabel op pagina 55 is 25 punten het maximale en staat dus gelijk aan uitstekend.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:** 13 mei 2025

**Ref.nr.**

26

**Onderwerp:**

Bijlage 4 Prijsopgaveformulier def.

**Vraag:**

In het prijzenblad wordt geen ruimte geboden om een afroep- en/of annuleringstoeslag aan te bieden. Kunt u de volgende tijdsvakken in het prijsblad 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:**

Niet akkoord. De opdracht bestaat voor een zeer groot deel uit vooraf vastgestelde tijdsvakken. Het is aan Opdrachtnemer om vanuit een voldoende reservecapaciteit efficiënt te kunnen anticiperen op situationeel wijzigende inzetbehoefte. Opdrachtgever probeert te allen tijde extra diensten tijdig aan te vragen en/of te annuleren zodat Opdrachtnemer (planning) daar zo weinig mogelijk "last" van ondervindt. Een extra aangevraagde dienst (buiten vaste roostering) die <8 uur voor aanvang van onderhavige dienst alsnog wordt geannuleerd mag wél worden doorbelast. Opdrachtnemer heeft echter ook een inspanningsverplichting om de "geannuleerde dienst" elders kostendekkend te maken. Een extra dienst die <24 uur moet worden geleverd mag met een opslag van 50% worden verhoogd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:**

13 mei 2025

**Ref.nr.**

27

**Onderwerp:**

Bijlage 2 Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen en bijlage 10 Checklist

**Vraag:**

U beschrijft bij Bijlage 2 Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen bij onderdeel 3 "Kwaliteitszorg- en borging" dat inschrijvers dienen te beschikken over een geldig kwaliteitscertificaat ISO 9001:2015. In bijlage 10 Checklist bij voorgenomen gunning (blz 72 & 73) wenst u ook ISO 14001 en ISO 27001 te ontvangen. Voor de volledigheid, correctheid en eenduidigheid willen wij u vragen om beide certificaten ook op te nemen bij

onderdeel 3 “Kwaliteitszorg- en borging”?

**Antwoord:**

Keurmerk Beveiliging en ISO-9001 en ISO 14001, ISO 27001 of hiermee vergelijkbaar zijn van toepassing,

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:**

14 mei 2025

**Ref.nr.**

28

**Onderwerp:**

Bijlage 3, eis 51

**Vraag:**

Wij hebben een vraag over de bepalingen rond de responstijden bij alarmopvolging zoals opgenomen in de aanbestedingsdocumenten.

Op dit moment wordt gesteld dat:

- Bij het overschrijden van de gestelde responstijd geen kosten in rekening mogen worden gebracht én bovendien een boete van € 35,- per overschrijding verschuldigd is.
- De responsetijden per alarmopvolging te monitoren en eventueel te sanctioneren

.

Wij ervaren deze regeling als een dubbele sanctie: enerzijds mogen wij bij niet-tijdige opvolging geen kosten declareren, anderzijds volgt er ook een boete. Hierdoor kunnen wij, zelfs bij minimale overschrijding (bijvoorbeeld enkele minuten), enerzijds geen dekking verkrijgen voor de verrichte werkzaamheden en anderzijds geconfronteerd worden met een directe financiële sanctie.

Wij verzoeken u vriendelijk om de volgende punten in overweging te nemen en hierover duidelijkheid te verschaffen:

1. Kosten in rekening brengen bij uitruk: Wij stellen voor om, ook bij het niet volledig halen van de responstijd, alsnog kosten voor de verrichte inzet in rekening te brengen, gezien de dienstverlening feitelijk wel plaatsvindt?
2. Overmachtssituaties: Kunnen uitzonderlijke omstandigheden (zoals extreme weersomstandigheden, verkeersopstoppen, calamiteiten) buiten de boeteregeling worden gehouden, door bijvoorbeeld een beroep op

overmacht expliciet mogelijk te maken?

3. KPI-benadering op aggregatieniveau: In plaats van een boete per afzonderlijke melding, zouden wij willen voorstellen om de responstijden te monitoren op basis van een prestatie-indicator (bijvoorbeeld: in 95% van de meldingen moet de responstijd worden gehaald). Deze KPI kan dan bijvoorbeeld per kwartaal of halfjaar worden beoordeeld, zodat incidentele afwijkingen niet onevenredig zwaar wegen.

Bent u bereidt om deze aanpassingen door te voeren en zo nee kunt u dan motiveren waarom u kiest voor een dubbele sanctie?

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 24

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:**

13 mei 2025

**Ref.nr.**

29

**Onderwerp:**

Bijlage 3, eis 40

**Vraag:**

Kunt u meer inzicht geven over de huidige diensten per locatie zodat inschrijvers hier meer inzicht in hebben?

**Antwoord:**

Bijgaand treft u een voorbeeld dienstrooster (per week) per Gemeente. Wijzigingen voorbehouden

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:** 13 mei 2025

**Ref.nr.**  
30

**Onderwerp:**  
Bijlage 3, eis 32

**Vraag:**

In het Programma van Eisen wordt gesteld dat medewerkers voor mobiele surveillance dienen te beschikken over een basisprofiel, waarbij aanvullend op verzoek van specifieke gemeenten een certificaat Beheerder Brandmeldinstallatie (BBMI) vereist kan zijn.

Wij constateren dat deze vereiste pas ná gunning en voorafgaand aan implementatie wordt afgestemd, terwijl:

- Inschrijvers nu een vaste prijs dienen af te geven, zonder duidelijkheid of het BBMI-certificaat per gemeente verplicht wordt gesteld;
- Eventuele opleidingskosten voor het behalen van het certificaat niet mogen worden doorbelast aan de aanbestedende dienst;
- Dit risico leidt tot ofwel onnodige kostenopslag (bij inrijzen), ofwel risico's op kostenstijgingen na gunning.

Verzoek: Kunt u voorafgaand aan de inschrijving per specifieke gemeente inzichtelijk maken:

- Of het certificaat Beheerder Brandmeldinstallatie vereist wordt voor mobiele surveillance-medewerkers;
- Zodat inschrijvers een eerlijke, realistische en transparante aanbieding kunnen doen in lijn met het gelijkheids- en transparantiebeginsel.

**Antwoord:**

De beveiligers die deel uitmaken van "een vaste (reserve)pool op een locatie" dienen binnen 3 maanden na gunning te beschikken over het genoemde certificaat (voorheen "opgeleid persoon")

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:** 13 mei 2025

**Ref.nr.**

31

**Onderwerp:**

Bijlage 3, eis 31

**Vraag:**

In het Programma van Eisen wordt gesteld dat voor de medewerkers receptiediensten en objectbeveiliging een basisprofiel geldt, waarbij aanvullende certificeringen zoals Beheerder Brandmeldinstallatie (BBMI) en /of EHBO-certificaten op verzoek van specifieke gemeenten verplicht kunnen zijn.

Wij constateren dat deze nadere specificering pas ná gunning en in de implementatiefase zou worden afgestemd, terwijl:

- Inschrijvers nu al een vaste prijs moeten offreren zonder zicht op welke aanvullende opleidingen/certificaten per gemeente worden gevraagd;
- Eventuele kosten voor deze extra certificaten voor rekening van de opdrachtnemer komen en niet mogen worden doorbelast;
- Dit kan leiden tot ongelijke concurrentie of onnodige meerkosten voor de aanbestedende dienst (bij inprijzen zonder uitvraag).

Verzoek: Kunt u per specifieke gemeente voorafgaand aan inschrijving inzichtelijk maken:

- Of het certificaat Beheerder Brandmeldinstallatie vereist is;
- Of het diploma EHBO + AED/Reanimatie vereist is;
- Zodat inschrijvers een realistische en eerlijke inschrijving kunnen indienen, conform de aanbestedingsbeginselen van transparantie en gelijkheid.

**Antwoord:**

zie antwoorden vraag 30 en 11

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:**

13 mei 2025

**Ref.nr.**

32

**Onderwerp:**

Bijlage 3, eis 26

**Vraag:**

Al onze beveiligingsmedewerkers zijn gescreend volgens de Wet op de

particuliere beveiligingsbranche en particuliere recherchebureaus. Zij zijn allen in het bezit van het aan de screening gerelateerde legitimatiebewijs. Deze screening is veel grondiger. De politie kijkt o.a. verder terug in de tijd; VOG laatste 4 jaar en politie laatste 8 jaar. Daarnaast nodigt politie de gescreende medewerker uit voor een persoonlijk gesprek indien men dit nodig acht op basis van de verkregen informatie van Justitie.

Bent u bereid de VOG eis te laten vervallen? Dit mede in verband met bovenstaande informatie (verplichte Politie screening en de onnodige kosten)?

**Antwoord:**

VOG is eis

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:**

13 mei 2025

**Ref.nr.**

33

**Onderwerp:**

Bijlage 3, eis 24

**Vraag:**

Gezien de krapte op de arbeidsmarkt, de toenemende vergrijzing binnen de beveiligingssector en onze SROI verplichtingen, is het van groot belang dat we gezamenlijk werken aan nieuwe instroom van medewerkers. Binnen de beveiligingsbranche is het gebruikelijk dat aspiranten op een bepaald moment in hun opleiding als volwaardig lid van een team meewerken. Wij verzoeken de aanbestedende dienst vriendelijk om dit toe te voegen aan het programma van eisen. Wij stellen voor dat aspiranten facturabel kunnen worden ingezet op de door Opdrachtgever uitgevraagde diensten, mits de volgende voorwaarden worden gehanteerd:

- Aspiranten worden in overleg met opdrachtgever facturabel ingezet binnen de reguliere bezetting op de door Opdrachtgever uitgevraagde diensten en locaties die daarvoor geschikt zijn. Tijdens de implementatieperiode bepalen we gezamenlijk welke diensten en locaties dit zijn.
- Aspiranten werken uitsluitend onder begeleiding van een ervaren beveiligers en zij worden alleen ingezet in teamverband. Aspiranten worden dus niet

ingezet op éénmansposten.

Bent u bereid deze voorwaarden op te nemen, zodat de inzet van aspiranten mogelijk wordt gemaakt op locaties die daarvoor geschikt zijn? Indien dit niet mogelijk is, verzoeken wij vriendelijk om gemotiveerd toe te lichten waarom deze oplossing niet wordt geaccepteerd.

**Antwoord:**

zie antwoord vraag 19.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:**

13 mei 2025

**Ref.nr.**

34

**Onderwerp:**

Bijlage 3, eis 11

**Vraag:**

Kunt u het aantal inwerkdagen aangeven?

**Antwoord:**

Ter indicatie, doch afhankelijk van de door Opdrachtnemer gehanteerde methodiek en persoonlijke competenties van de beveiligers, gelden de navolgende max. benodigde inwerktijden:

Gemeente Zoetermeer Stadhuis/Forum/UWV: 1 locatie

- Stadhuis/Forum/UWV : 8 dagen

Gemeente Rijswijk: 3 locaties, aantal inwerkdagen is afhankelijk van welke beveiligers waar worden ingewerkt

- Huis van de Stad : 6 dagen
- CJG : 5 dagen
- WPC : 1 dag

Note: inwerken geschiedt te allen tijde op kosten van Opdrachtnemer

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:**

13 mei 2025

**Ref.nr.**

35

**Onderwerp:**

Bijlage 2, eis 4

**Vraag:**

U geeft aan dat de referentieopdracht een omvang heeft van minimaal 50% van omvang van onderhavige aanbesteding zoals opgenomen in het Prijsopgaveformulier. Deze omvang is uiteraard verschillend per inschrijver (door het hanteren van je eigen tarieven) en dat zou betekenen dat de inschrijvende partijen verschillende referentie-eisen zouden hebben. Om eenduidigheid en gelijkheid te behouden voor inschrijvers stellen wij voor om de bedragen van de omvang van de opdracht 2.5 op bladzijde 13 te hanteren (€ 6.850.000). Kunt u onze zienswijze bevestigen, zo niet hoe dienen inschrijvers hiermee om te gaan?

**Antwoord:**

Nee, ook de opgegeven aantallen/waarden zijn (reële)indicaties. Uw opgave dient een realistisch beeld te geven van de werkelijkheid.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:**

13 mei 2025

**Ref.nr.**

36

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, blz 24

**Vraag:**

Kunt u aangeven welke prijs u meeneemt voor de beoordeling van de Prijs. Welke cel uit uw bijlage 4 Prijsopgaveformulier is leidend?

**Antwoord:**

Nee, dat is niet relevant. U dient waar gevraagd alle waarden/gegevens (in de gele cellen) in te vullen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:** 13 mei 2025

**Ref.nr.**

37

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, blz 23

**Vraag:**

U schrijft “Inschrijver dient bij het berekenen van de prijzen/tarieven rekening te houden met de totale contractperiode, inclusief verlengingen”. Kunt u aangeven hoe wij hier rekening mee dienen te houden? Volgens het Programma van Eisen (eis 69) is het toegestaan om per 1 januari 2027 te indexeren! Kunt u uitsluitel geven?

**Antwoord:**

correct, u kunt voor het eerst op 1 januari 2027 indexeren

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:** 13 mei 2025

**Ref.nr.**  
38

**Onderwerp:**  
Beschrijvend document, blz 11 en Bijlage 3, eis 47

**Vraag:**  
Kunt u aangeven voor welke locaties en op welke tijdstippen de openings-, brand-, sluit- en controleronden plaatsvinden?

**Antwoord:**  
Na gunning zullen de locatie-overzichten aan de winnende partij gedeeld.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:** 13 mei 2025

**Ref.nr.**  
39

**Onderwerp:**  
Beschrijvend document, blz 10

**Vraag:**  
Bij aansturing geeft u aan dat (indien gewenst en afhankelijk per gemeente) op verzoek een vaste meewerkend coördinator uitgevraagd kan worden. Kunt u aangeven waar dat van afhankelijk is? Is de huidige inzet met of zonder een meewerkend coördinator?

**Antwoord:**  
Beoogd persoon maakt als beveiligers volledig deel uit van het vaste operationele team van beveiligers en is als zodanig ook opgenomen in het vaste rooster. Hij/zij voldoet aan dezelfde eisen en vervult dezelfde taken als de collega's die op locatie (Stadhuis/Forum Zoetermeer) worden ingezet, met dien verstande dat hij/zij over voldoende ervaring/capaciteit beschikt om als aanspreekpunt voor opdrachtgever te kunnen fungeren m.b.t. de dagelijkse gang van zaken. Nadere afspraken over de concrete invulling en eventuele (aanvullende) randvoorwaarden worden direct na gunning afgestemd. M.b.t. onderhavige inschrijving (uren/tarieven) heeft hier

vooralsnog geen specifieke aandacht aan te worden besteed.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:**

13 mei 2025

**Ref.nr.**

40

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, blz 10

**Vraag:**

U schrijft “In voorkomende gevallen is naast of in plaats van de primaire “security host(s)” de inzet van een surveillant gewenst. Bij de inzet van een surveillant ligt de nadruk op een of meerdere onderstaande taken” Kunt u aangeven hoe vaak dit heeft plaatsgevonden in 2024 en in 2025?

**Antwoord:**

nee, dat is niet mogelijk, echter is dat zeer zelden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:**

13 mei 2025

**Ref.nr.**

41

**Onderwerp:**

Art. 28 VNG Inkoopvoorwaarden

**Vraag:**

Inschrijver zou ook graag de mogelijkheid willen hebben de overeenkomst te beëindigen (met inachtneming van een aanzegtermijn van tien dagen), indien daar de volgende gegronde redenen voor zijn:

- (i) elke ernstige of geringe, maar aanhoudende niet-nakoming door de opdrachtgever van zijn verplichtingen uit de overeenkomst;
- (ii) een wijziging in de van toepassing zijnde wetgeving of voorschriften, die van grote invloed is op of een grote verandering veroorzaakt van de verplichtingen van inschrijver die voortvloeien uit de overeenkomst;
- (iii) indien de opdrachtgever of de diensten die inschrijver dient te verlenen onwettig worden of worden onderworpen aan enige sanctie.

Kan de opdrachtgever akkoord gaan met deze redelijke toevoeging? Zo niet, kan zij dat motiveren?

**Antwoord:**

Niet akkoord, in het door u geschetste scenario kan u als opdrachtnemer, Opdrachtgever ingebrekestellen en overige rechtshandelingen conform BW.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:**

13 mei 2025

**Ref.nr.**

42

**Onderwerp:**

Art. 27.1 VNG Inkoopvoorwaarden

**Vraag:**

Inschrijver stelt voor om in plaats van een 'redelijke opzegtermijn' een opzegtermijn te hanteren van tenminste drie (3) maanden. Inschrijver heeft immers de nodige tijd nodig om haar personeel te herplaatsen. Kan de opdrachtgever instemmen met deze redelijke toevoeging?

**Antwoord:**

Akkoord

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:** 13 mei 2025

**Ref.nr.**

43

**Onderwerp:**

Art. 25.6 VNG Inkoopvoorwaarden

**Vraag:**

Inschrijver wenst geen gebruik te maken van een G-rekening. In plaats daarvan kan zij een verklaring van goed betalingsgedrag verstrekken met betrekking tot de verschuldigde loonbelasting en sociale premies. Gelet op de omvang van de organisatie van inschrijver kan zij het niet maken om de verplichtingen t.a.v. de Wet Ketenaansprakelijkheid niet na te komen. Inschrijver vraagt aldus of kan worden volstaan met een verklaring van goed betalingsgedrag? Zo niet, kan de opdrachtgever aangeven wat haar bezwaren zijn?

**Antwoord:**

Akkoord

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:** 13 mei 2025

**Ref.nr.**

44

**Onderwerp:**

Art. 21-23 VNG Inkoopvoorwaarden

**Vraag:**

Inschrijver acht deze bepalingen niet van toepassing, omdat zij in het kader van de onderhavige aanbesteding geen zaken/goederen zal gaan leveren aan de opdrachtgever. Inschrijver stelt dan ook voor dat deze bepalingen buiten

toepassing worden verklaard. Gaat inschrijver daarmee akkoord? Zo niet, kan zij dan toelichten waarom deze artikelen toch van toepassing dienen te zijn?

**Antwoord:**

De bepalingen zijn niet op uw dienstverlening van toepassing.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:**

13 mei 2025

**Ref.nr.**

45

**Onderwerp:**

Art. 16.4 VNG Inkoopvoorwaarden

**Vraag:**

De opdrachtgever kan ervan uitgaan dat inschrijver te allen tijde een adequate verzekering heeft met een ruime dekking, omdat dit tevens in het belang van inschrijver is. Jaarlijks treedt de moedermaatschappij van inschrijver met verzekeraars in onderhandeling over dekking in een nieuw polisjaar voor alle organisaties wereldwijd. Dit is een interne aangelegenheid en de moedermaatschappij kan zich daarbij niet – via inschrijver – afhankelijk stellen van de schriftelijke toestemming van opdrachtgever. Kan opdrachtgever akkoord gaan met het buiten toepassing verklaren van dit artikel?

**Antwoord:**

Artikel 16.4 komt te vervallen mits er blijvend wordt voldaan aan Eis 6 van bijlage 2 beschrijvend document.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:** 13 mei 2025

**Ref.nr.**  
46

**Onderwerp:**  
Art. 16.2 VNG Inkoopvoorwaarden

**Vraag:**

Inschrijver wenst bij de omstandigheden zoals genoemd onder bullet (i), (ii), (iii) en (iv) de aansprakelijkheid te limiteren, maar dan tot een hoger bedrag. Vanuit bedrijfseconomisch en verzekeringsperspectief kan inschrijver het zich niet veroorloven om onbeperkte aansprakelijkheid te accepteren. Inschrijver stelt voor € 5.000.000,- per gebeurtenis en € 10.000.000,- per jaar. Zo is de aansprakelijkheid te allen tijde beperkt, maar wel op een zodanige wijze dat dit voldoende comfort voor de opdrachtgever is. De limitering is zo hoog dat dit eigenlijk heeft te gelden als een onbeperkte aansprakelijkheid, terwijl inschrijver toch voldoet aan haar eis van haar verzekeraar om aansprakelijkheid te allen tijde te limiteren. Stemt de opdrachtgever hiermee in? Als zij dat niet wil, kan zij dan motiveren waarom niet? Het lijkt erg onwaarschijnlijk gelet op de aard van de dienstverlening dat er meer schade geleden wordt.

Voor wat betreft bullet (v) merkt inschrijver op dat zij geen onbeperkte vrijwaring kan accepteren, omdat zij geen idee heeft wat zij hiermee in huis haalt. Inschrijver weet niet wie deze derden zijn, waar zij zich mee bezig houden en welke schade zij kunnen lijden. Dit inzicht heeft de opdrachtgever in de regel wel omdat deze derde vaak een (contractuele) relatie van de opdrachtgever is, zodat het op de weg ligt van de opdrachtgever om hier contractuele afspraken met deze derden over te maken. Om die reden stelt inschrijver voor dat de beperkingen van art. 16.1 (inclusief het voorstel van inschrijver dat indirecte en/of gevolgschade wordt uitgesloten) ook van toepassing zijn op de vrijwaringsverplichtingen die in deze overeenkomst zijn opgenomen. Kan opdrachtgever daarmee akkoord gaan?

**Antwoord:**  
Niet akkoord

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:** 13 mei 2025

**Ref.nr.**

47

**Onderwerp:**

Art. 16.1 VNG Inkoopvoorwaarden

**Vraag:**

Inschrijver is verheugd om te lezen dat de aansprakelijkheid beperkt is tot een bedrag per gebeurtenis en een bedrag per contractjaar. Voor wat betreft de schadevraag stelt inschrijver verder voor om alleen directe schade voor vergoeding in aanmerking te laten komen. Inschrijver kan geen aansprakelijkheid accepteren voor indirecte en/of gevolgschade gelet op hetgeen zij onder sub a) heeft overwogen. Kan de opdrachtgever zich vinden in deze redelijke beperkingen? Aan de voorwaarden zou dan nog toegevoegd dienen te worden dat:

“Geen van de partijen is aansprakelijk voor de door die andere partij geleden indirecte en/of gevolgschade.”

Indien de opdrachtgever deze toevoeging niet wil accepteren, kan zij dan motiveren waarom zij van mening is dat wel alle vormen van schade voor vergoeding in aanmerking behoren te komen? Of is de opdrachtgever bereid om een ander voorstel te doen dat recht doet aan de belangen van beide partijen?

**Antwoord:**

Ten aanzien van schade en aansprakelijkheid geldt dat naast de bepalingen in de overeenkomst en de van toepassing zijnde algemene voorwaarden het Burgerlijk Wetboek (en andere wetgeving) onverkort van toepassing is, tenzij daar in de overeenkomst uitdrukkelijk van is afgeweken. Dit houdt o. m. in dat de regels uit boek 6 titel 1 afdeling 10 (over schadevergoeding) van toepassing zijn, waaronder begrepen de daarin opgenomen regels omtrent schadebegroting, causaliteit, eigen schuld, etc.

Zo kan Opdrachtgever pas schade claimen als er sprake is van een tekortkoming of onrechtmatig handelen van de Leverancier en geen schade claimen voor zover zij daar zelf debet aan is of voor zover de schade in onvoldoende causaal verband staat tot de tekortkoming van Leverancier.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:**

13 mei 2025

**Ref.nr.**

48

**Onderwerp:**

Art. 15.2 VNG Inkoopvoorwaarden

**Vraag:**

Inschrijver stelt voor om aan te sluiten bij het Burgerlijk Wetboek wat betreft overmacht en de definitie ervan. Dit betekent dat er geen omstandigheden die altijd of nooit als overmacht zullen kunnen definiëren, maar dat dit altijd afhankelijk is van de omstandigheden van het geval. Mocht opdrachtgever hiermee niet in kunnen stemmen, kan zij dan toelichten waarom zij wenst af te wijken van de al zeer strenge norm van artikel 6:75 BW?

**Antwoord:**

Akkoord

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:**

13 mei 2025

**Ref.nr.**

49

**Onderwerp:**

Art. 13.1 VNG Inkoopvoorwaarden

**Vraag:**

Gelet op de aard van de dienstverlening acht inschrijver fatale termijn niet redelijk. Inschrijver wil hier graag aan toevoegen dat verzuim pas intreedt na een schriftelijke ingebrekestelling met daarin opgenomen een redelijke termijn om alsnog na te komen, en de tekortkomende partij ook binnen die redelijke termijn daar niet alsnog in slaagt. Stemt de opdrachtgever hiermee

in? Als zij dat niet doet kan de opdrachtgever dan aangeven waarom zij inschrijver niet de kans wil geven om alsnog te leveren binnen een nadere gegeven (korte) termijn?

**Antwoord:**

De overeenkomst, welke wordt gesloten leent zich niet voor het toepassen van fatale termijnen. Daar waar eventueel wel een fatale termijn zal dit expliciet met u overeen worden gekomen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:** 13 mei 2025

**Ref.nr.**

50

**Onderwerp:**

Art. 8.6 – 8.8 VNG Inkoopvoorwaarden

**Vraag:**

Inschrijver vraagt zich af op welke derden de opdrachtgever doelt. Inschrijver is van mening dat in het kader van de dienstverlening aan de opdrachtgever geen inbreuk kan worden gemaakt op de IE-rechten van derden. Inschrijver zou derhalve deze artikelen willen verwijderen. Kan de opdrachtgever hiermee akkoord gaan? Indien opdrachtgever de vrijwaring zou willen laten staan verwijst zij naar haar opmerking bij artikel 16.2. Kan de opdrachtgever akkoord gaan met een beperking van de vrijwaring?

**Antwoord:**

De bepalingen zijn niet op uw dienstverlening van toepassing.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:** 13 mei 2025

**Ref.nr.**  
51

**Onderwerp:**  
Art. 8.1 - 8.5 VNG Inkoopvoorwaarden,

**Vraag:**

De intellectuele eigendomsrechten op de door inschrijver in het kader van de overeenkomst ontwikkelde en geleverde zaken en/of dienstverlening (van o. a. ontwerpen, beveiligingsconcepten, offertes, adviezen, technieken, instrumenten, software en programmatuur) en/of software, blijven berusten bij inschrijver of bij de derde van wie inschrijver het gebruiksrecht heeft verkregen. Opdrachtgever mag deze zaken alleen na schriftelijke toestemming van inschrijver openbaar maken of delen met derden. Kan de opdrachtgever met deze redelijke toevoeging akkoord gaan? Zo niet, kan zij dit motiveren?

**Antwoord:**

Akkoord

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:** 13 mei 2025

**Ref.nr.**  
52

**Onderwerp:**  
Art. 7.4 VNG Inkoopvoorwaarden

**Vraag:**

Een geheimhoudingsplicht op inschrijver is akkoord. Inschrijver stelt voor om de bepaling dat het personeel van inschrijver gehouden is de geheimhoudingsverklaring van opdrachtgever te ondertekenen uit de overeenkomst te halen. De verplichting tot geheimhouding volgt reeds uit de arbeidsovereenkomst en de cao particuliere beveiliging. Hiermee is de plicht tot

geheimhouding goed gewaarborgd. Stemt de opdrachtgever hiermee in? Als zij dat niet wil, kan zij dan motiveren waarom niet?

**Antwoord:**

Niet akkoord, Gemeenten hechten aan hun eigen geheimhoudingsverklaring die voldoet aan de eisen die vanuit de VNG en Gemeenten worden gesteld.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:** 14 mei 2025

**Ref.nr.**  
53

**Onderwerp:**

Art. 7.1 VNG Inkoopvoorwaarden

**Vraag:**

In dit artikel staat dat partijen de informatie niet voor eigen doeleinden zullen gebruiken. Inschrijver zou graag de informatie, die zij in het kader van de dienstverlening of geleverde zaken verkrijgt (zoals gegevens, data en signalen), willen verwerken (binnen haar eigen groep). Op deze manier is inschrijver in staat om haar diensten te verbeteren en verder te ontwikkelen. Kan bij artikel 7.1 dan ook worden toegevoegd dat voor inschrijver geldt dat inschrijver evenwel bevoegd is om gegevens binnen haar groep (als bedoeld in artikel 2:24b BW) kenbaar te maken c.q. te delen? Kan de opdrachtgever met deze redelijke toevoeging akkoord gaan? Zo niet, kan zij dit motiveren?

**Antwoord:**

Akkoord

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:** 13 mei 2025

**Ref.nr.**  
54

**Onderwerp:**  
Art. 4.5 VNG Inkoopvoorwaarden

**Vraag:**

De vrijwaring dient volgens inschrijver enkel te zien op boetes die daadwerkelijk worden opgelegd aan inschrijver, omdat zij zich niet aan de regels heeft gehouden. Inschrijver kan de opdrachtgever niet vrijwaren voor fouten die de opdrachtgever zelf heeft gemaakt (en die aldus aan de opdrachtgever worden opgelegd). Kan de opdrachtgever bevestigen dat zij dat ook onredelijk acht en gaat zij aldus akkoord met het buiten toepassing verklaren van “of de Gemeente”?

De vrijwaring die inschrijver aan de opdrachtgever dient af te geven voor schade geleden door derden is voorts niet begrensd, hetgeen voor inschrijver zorgelijk is. In het kader van risicomanagement dat binnen de organisatie van inschrijver wordt gevoerd dient de schadevergoedingsplicht bij vrijwaring ook beperkt te worden. Inschrijver verwijst naar haar voorstel bij art. 16.2. Kan opdrachtgever daarmee instemmen?

**Antwoord:**

Het buiten toepassing verklaren van 'of de Gemeente' is niet akkoord. Wel zijn wij het eens met dat het onredelijk is om ons Opdrachtgever te vrijwaren wanneer Opdrachtgever zelf fouten heeft gemaakt. Voor het tweede deel van uw vraag zie antwoord, vraag 46

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:** 13 mei 2025

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

55

Bijlage 6, Concept Raamovereenkomst, art. 14

**Vraag:**

Inschrijver begrijpt deze bepaling, maar stelt voor dat de aansprakelijkheidsbeperking van art. 16 VNG Inkoopvoorwaarden van overeenkomstige toepassing is op de verplichting van inschrijver tot het vergoeden van de gemaakte extra kosten. Kan opdrachtgever daarmee instemmen?

**Antwoord:**

Niet akkoord

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:**

13 mei 2025

**Ref.nr.**

56

**Onderwerp:**

Bijlage 6, Concept Raamovereenkomst, art. 7 lid 7

**Vraag:**

Hoewel inschrijver de achtergrond van deze bepaling begrijpt, heeft deze bepaling wel tot gevolg dat inschrijver geen gebruik kan maken van de middelen die de wet haar biedt als de opdrachtgever (zonder reden) haar verplichtingen niet nakomt. Ieder drukmiddel ontbreekt dan.

Vanzelfsprekend zullen partijen eerst met elkaar in overleg treden, maar als dat geen oplossing biedt dan komt eens het middel van opschorting en daarna ontbinding aan de orde. Stemt de opdrachtgever ermee in dat inschrijver uiteindelijk als laatste redmiddel wel het middel van opschorting met daarop volgend ontbinding kan gebruiken? Indien de opdrachtgever hier anders over denkt, dan ontvangt inschrijver graag een toelichting.

**Antwoord:**

Niet akkoord, er staat: "op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die fact(u)ur(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties" In andere gevallen heeft Opdrachtnemer het recht om gebruik te maken van alle middelen die de wet haar biedt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:**

13 mei 2025

**Ref.nr.**

57

**Onderwerp:**

Bijlage 6, Concept Raamovereenkomst, art. 5.2

**Vraag:**

Inschrijver is verheugd te vernemen dat indexering zal plaatsvinden conform de landelijke CAO Particuliere Beveiliging. Inschrijver wil echter wel aankaarten dat er daarnaast van overheidswege maatregelen worden opgelegd ten aanzien van wettelijke premies, belastingen, lasten en andere heffingen die kostprijsverhogend werken. Ook deze verhogingen is inschrijver verplicht door te voeren. Net zoals bij loonsverhogingen acht inschrijver het redelijk dat deze verhogingen worden doorbelast. Stemt opdrachtgever daarmee in?

Daarnaast is de mogelijkheid tot indexering afhankelijk gesteld van schriftelijke goedkeuring van opdrachtgever (69 PvE). Dit leidt ertoe dat opdrachtnemer mogelijk niet kan indexeren. Dit is niet redelijk. Bent u bereid de tussen partijen afgesproken indexatiemogelijkheid onafhankelijk van schriftelijke goedkeuring te maken?

**Antwoord:**

Correct. (2e deelvraag) Indexering vindt verder plaats zoals eerder omschreven. De formele afhandeling zal middels accordering van Opdrachtgever gebeuren na overleg met Opdrachtnemer.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:** 13 mei 2025

**Ref.nr.**  
58

**Onderwerp:**  
Bijlage 6, Concept Raamovereenkomst, art. 4.2

**Vraag:**

Inschrijver begrijpt een initiële lange duur van de overeenkomst. Op die manier kunnen partijen een echte partnership opzetten en hun samenwerking ook voor de lange termijn blijven verbeteren. Inschrijver vindt het bij een dergelijke partnership passen dat partijen in overleg treden hoe de samenwerking na deze eerst termijn bevalt en of, en in welke vorm, partijen nogmaals diverse jaren met elkaar samenwerken in plaats van dat dit eenzijdig kan worden opgelegd door inschrijver. Kan opdrachtgever instemmen met deze aanpassing?

**Antwoord:**

De vraag is onduidelijk. Tekst blijft ongewijzigd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:** 13 mei 2025

**Ref.nr.**  
59

**Onderwerp:**  
Bijlage 3 Programman van Eisen – punt 51 / Concept raamovereenkomst – artikel 16

**Vraag:**

In het Programma van Eisen bij punt 51 staat dat de aanrijdtijd voor een Prio 1 melding <30 minuten is. Echter in de concept raamovereenkomst staat dat de aanrijdtijd voor een Prio 1 melding <20 minuten is. Wat is de juiste aanrijdtijd voor een Prio 1 melding?

**Antwoord:**

Opdrachtgever gaat uit van <20 min voor Prio 1 melding

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:**

13 mei 2025

**Ref.nr.**

60

**Onderwerp:**

Algemeen

**Vraag:**

Kunt u een locatie-overzicht delen met Inschrijver?

**Antwoord:**

Opdrachtgever zal dit overzicht delen aan de winnende inschrijver

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:**

13 mei 2025

**Ref.nr.**

61

**Onderwerp:**

Bijlage 3 – Programma van Eisen – punt 2

**Vraag:**

U geeft aan dat alle contracten, correspondentie en besprekingen plaats dienen te vinden in het Nederlands. Vanwege het internationale karakter zijn een aantal bewijsvoerende (standaard-) documenten (bijvoorbeeld financiële documenten zoals het verzekeringscertificaat, Jaarverslag etc.) in de Engelse

taal opgesteld. Kunt u uw goedkeuring verlenen dat soortgelijke bewijsvoerende (standaard-) documenten in de Engelse taal worden bijgevoegd? Uiteraard wordt verdere beantwoording, als reactie op uw aanvraag, in de Nederlandse taal geschreven, evenals de uitvoering tijdens het contract.

**Antwoord:**

Akkoord

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:** 13 mei 2025

**Ref.nr.**  
62

**Onderwerp:**

Bijlage 9 – Format referentieopdracht

**Vraag:**

Kunt u van Bijlage 9 Format referentieopdracht een bewerkbare versie aanleveren?

**Antwoord:**

Is reeds in Word document en daarmee bewerkbaar.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:** 13 mei 2025

**Ref.nr.**  
63

**Onderwerp:**  
Bijlage 2 Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen – punt 5

**Vraag:**  
Inschrijver is nog niet in het bezit van de jaarrekening van 2024. Mag zij de jaarrekeningen van 2022 en 2023 aanleveren?

**Antwoord:**  
ja, op verzoek van Opdrachtgever dient later de 2024 versie alsnog te worden aangeleverd.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:** 13 mei 2025

**Ref.nr.**  
64

**Onderwerp:**  
Bijlage 1 Inschrijvings- en procedurevoorschriften – punt 2

**Vraag:**  
Dienen de documenten voorzien van een ondertekeningsblok te worden getekend of echt alle documenten, zoals bijvoorbeeld het uittreksel van de Kamer van Koophandel?

**Antwoord:**  
De documenten voorzien van een ondertekeningsblok dienen (rechtgeldig) ondertekend te worden.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:** 13 mei 2025

**Ref.nr.**  
65

**Onderwerp:**  
Beschrijvend document - Overnameverplichting CAO Particuliere  
Beveiliging Artikel 95b Bijlage 3 – Programma van Eisen – punt 17

**Vraag:**  
Kunt u aangeven wie momenteel uw huidige leverancier is per gemeente en de gegevens van de contactpersoon, zodat wij de mutatielijsten kunnen opvragen?

**Antwoord:**  
Trigion, contactpersoon gelieve zelf op te vragen.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:** 13 mei 2025

**Ref.nr.**  
66

**Onderwerp:**  
Bijlage 4 – Prijsopgaveformulier – 4.2 Servicedienst Burgermelding  
(handelingen)

**Vraag:**  
Kan Opdrachtgever het prijzenblad als volgt aanpassen:  
• Abonnementskosten  
• Eenmalige entreekosten  
• Kosten per inkomende minuut  
• Kosten per uitgaande minuut

**Antwoord:**  
nee, het prijzenblad is leidend

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:**

13 mei 2025

**Ref.nr.**

67

**Onderwerp:**

Bijlage 4 – Prijsopgaveformulier – 4.2 Servicedienst Burgermelding (handelingen)

**Vraag:**

Kan Opdrachtgever aangeven wat de gemiddelde gesprekstijd is van een melding, zodat Inschrijver hier haar tarief op kan afstemmen?

**Antwoord:**

het genoemde aantal betreft een indicatie van het aantal gesprekken op jaarbasis. Dit kan per jaar sterk verschillen en biedt verder geen garanties. De inkomende gesprekken kunnen v.w.b. de gespreksduur verschillen, afhankelijk van de soort melding en werkwijze centralist. Van de centralist wordt verwacht dat hij/zij bij ieder inkomend gesprek het vastgestelde proces doorloopt. Waar nodig zal er sprake zijn van escalatie naar een storingsdienst/bereikbaarheidsdienst (Stadsbeheer-Vastgoedbedrijf-anders). Dagelijks wordt er door Opdrachtnemer een 24/7 rapportage (overzicht) opgemaakt met daarin vastgestelde elementen. Deze wordt naar de contactpersonen (maillist) verstuurd. De gemiddelde duur van een melding kan gesteld worden op 2 minuten, maar in specifieke gevallen kan dat langer zijn.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:**

13 mei 2025

**Ref.nr.**

68

**Onderwerp:**

Bijlage 4 – Prijsopgaveformulier – 4.2 Servicedienst Burgermelding (handelingen)

**Vraag:**

Kan Opdrachtgever aangeven of de in cel J38 aangegeven aantallen per jaar of per maand zijn en of dit minuten zijn of gesprekken zijn?

**Antwoord:**

per jaar, aantal gesprekken (indicatief)

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:**

13 mei 2025

**Ref.nr.**

69

**Onderwerp:**

Bijlage 4 – Prijsopgaveformulier – 4.2 Servicedienst Burgermelding (handelingen)

**Vraag:**

Is het juist dat de gemeente Rijswijk hier geen gebruik maakt van deze dienstverlening? Er staat namelijk 0 bij het aantal. Indien het antwoord nee is, kan Opdrachtgever dan aangeven om hoeveel gesprekken het gaat en wat de gemiddelde duur is van dat gesprek?

**Antwoord:**

Dat is correct. De gemeente Rijswijk maakt geen gebruik van deze dienstverlening.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:**

13 mei 2025

**Ref.nr.**

70

**Onderwerp:**

Beschrijvend document

**Vraag:**

Kunt u ons informeren wie de inhoudelijke beoordeling van de inschrijvingen zal uitvoeren? Wij begrijpen dat de Gemeente Delft als penvoerder optreedt, maar niet inhoudelijk deelneemt. Wordt de beoordeling uitgevoerd door vertegenwoordigers van de gemeenten Rijswijk en Zoetermeer, en zo ja, wie nemen hierin plaats?

**Antwoord:**

dat is niet relevant, doch is gemeld dat in ieder geval een Teammanager, Contractmanager, operationeel verantwoordelijke toezichthouder en/of Facilitair specialist (Security) uit genoemde gemeenten deel uitmaken van het team van beoordelaars

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:**

13 mei 2025

**Ref.nr.**

71

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, pag. 34, geschiktheidseisen: 4. Referenties

**Vraag:**

In Bijlage 9, Format referentieopdracht, wordt bij kerncompetentie 4 verwezen naar een inzet van 125 beveiligers gedurende 4 uren tijdens oudejaarsavond/nacht. De inschrijver dient hiervan minimaal 50% aan te tonen als referentie. Mag deze referentie ook betrekking hebben op een vergelijkbaar grootschalig evenement op een andere datum dan

oudejaarsavond/nacht, mits de omvang en aard van de inzet vergelijkbaar zijn?

**Antwoord:**

zie antwoord vraag 11. Inschrijver moet in staat zijn de genoemde aantallen op genoemde datum/tijdstip (oudjaar- op nieuwjaarsnacht) te leveren.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:**

13 mei 2025

**Ref.nr.**

72

**Onderwerp:**

CAO's gelijkwaardig behandelen

**Vraag:**

In de beveiligingsbranche zijn twee cao's van toepassing, te weten de cao Particuliere Beveiliging en de cao Veiligheidsdomein. Wanneer een organisatie is aangesloten bij de Vereniging Veiligheidsdomein Nederland, is de cao Veiligheidsdomein van toepassing. Op basis van Europese regelgeving mag een aanbestedende dienst geen specifieke cao uitsluiten, zolang voldaan wordt aan de gestelde arbeidsvoorwaarden en sociale normen. De cao Veiligheidsdomein kent een arbeidsvoorwaardenpakket dat minimaal gelijkwaardig is aan de cao Particuliere Beveiliging. Is de aanbestede dienst akkoord dat beide cao's worden toegelaten, wij verzoeken u te bevestigen dat beide cao's – Particuliere Beveiliging én Veiligheidsdomein – als geldig worden beschouwd binnen het kader van deze aanbesteding?

**Antwoord:**

Nee. De Cao Particuliere Beveiliging en de Cao Veiligheidsdomein zijn niet gelijk. Het CAO Particuliere Beveiliging is immers door de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid verbindend verklaard, en daarmee rechtsgeldig, hetgeen betekent dat alle werkgevers in de particuliere beveiligingssector zich aan deze CAO moeten houden. De Cao Veiligheidsdomein is niet verbindend verklaard en richt zich specifiek op segmenten binnen de beveiligingssector zoals crowdmanagement,

eventbeveiliging, horeca, verkeersregelaars, etc.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:**

13 mei 2025

**Ref.nr.**

73

**Onderwerp:**

Nota van Inlichtingen

**Vraag:**

U stelt 1 nota van inlichtingen beschikbaar. We verzoeken u om, indien deze nota vragen oproept, inschrijvers de mogelijkheid te geven om aanvullende vragen te stellen. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

nee.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:**

13 mei 2025

**Ref.nr.**

74

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, pag. 34, geschiktheidseisen: 4. Referenties

**Vraag:**

Vragen m.b.t. dit onderwerp:

- Mag inschrijver per referent meerdere opdrachtgevers opgeven om aan de eis te voldoen?
- U stelt als eis 50% van de omvang zoals opgenomen in het prijsopgaveformulier bijlage 4. Doelt u met 'omvang' op de genoemde aantallen of op het kostenaspect?
- Dient iedere referent de specifieke onderdelen per post (bv. Receptiediensten en objectbeveiliging) te bevatten zoals deze vermeld zijn in bijlage 4?
- Bijlage 9, Format referentieopdracht: Bij kerncompetentie 4 is vermeld: (oudejaarsavond/nacht een totale inzet van 125 beveiligers gedurende 4 uren). Mag een referent overlegt worden van een willekeurig evenement (niet specifiek oudejaarsavond/nacht)? Klopt onze aanname dat de eis 250 uur i.p.v. de vermelde 500 uur (62 beveiligers a 4 uur aldus 50% van het totaal)?
- Kerncompetentie 4: We verzoeken u deze eis te versoepelen. Er zijn weinig partijen die aan deze eis kunnen voldoen. We vragen u deze eis te wijzigen naar de beveiliging van een evenement voor 80 uur. Gaat u hiermee akkoord?
- Kunt u exact aangeven per kerncompetentie wat de eisen zijn, i.p.v. een verwijzing naar het prijzenblad?

**Antwoord:**

1) nee. Een referentie kan meerdere kerncompetenties/disciplines behelsen (bijvoorbeeld personeelsinzet en mobiele surveillance en/of pac-diensten). Het is echter niet toegestaan om meerdere (kleinere) opdrachtgevers (referenties) te cummuleren om zo aan de gestelde eisen te komen. 2) de contractwaarde 3) zie 1 4) zie antwoord vraag 11 5) verwezen wordt naar de teksten en prijzenblad.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:**

13 mei 2025

**Ref.nr.**

75

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, pag. 12 Evenementenbeveiliging

**Vraag:**

Kunt u voorbeelden geven van kleine en grootschalige evenementen en

onvoorziene omstandigheden die afgelopen jaren hebben plaatsgevonden binnen uw gemeenten waarvoor evenementenbeveiliging is ingeschakeld?

**Antwoord:**

Nee niet specifiek. Evenementen van voorgaande jaren bieden geen beeld voor de komende jaren en aldus niet relevant.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:**

13 mei 2025

**Ref.nr.**

76

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, eis 68

**Vraag:**

Interpreteert inschrijver het correct dat u met ‘geheel zelfstandig’ bedoelt het zonder aansturing vanuit de gemeente(s)? Zo nee, kunt u exact aangeven wat u bedoelt met ‘geheel zelfstandig’?

**Antwoord:**

Het team aan ingewerkte beveiligers dient, voorzien van de juiste instructies, locatie-kennis en organisatiekennis, de reguliere diensten zelfstandig in te kleden. Uiteraard staat de organisatie van de gemeente open voor dagelijks overleg en informatie-uitwisseling waar nodig.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:** 13 mei 2025

**Ref.nr.**

77

**Onderwerp:**

Bijlage 4. Prijzenformulier, 3.3 Abonnement alarmopvolging per locatie (jaar).

**Vraag:**

Leest inschrijver het correct dat het 90 locaties betreft voor gemeente Zoetermeer? Zo ja, kunt u meer informatie geven over de soorten installaties zoals gebouwbeheer installaties?

**Antwoord:**

aantal is correct (ter indicatie) en betreft inbraak, brand en overige technische installaties

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:** 13 mei 2025

**Ref.nr.**

78

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, Bijlage 5 Kwalitatieve Gunningscriteria, Implementatie.

**Vraag:**

Om u te voorzien van een goed en volledig antwoord, vragen we u om het aantal pagina's te verhogen van 4x naar 5x A4 voor het onderdeel Implementatie. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Akkoord

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:**

13 mei 2025

**Ref.nr.**

79

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, eis 69

**Vraag:**

In de huidige afspraken staat dat tarieven per 1 januari 2027 aangepast mogen worden. Wij verzoeken u vriendelijk om deze datum te vervroegen naar 1 januari 2026. Indexeringen zullen vanaf dat moment worden gebaseerd op het CBS DPI – 801 (Particuliere beveiliging). Aangezien het lastig is in te schatten wat deze indexering procentueel zal betekenen, vertrouwen wij op een gezamenlijke, eerlijke benadering.

Gaat u akkoord met deze wijziging?

**Antwoord:**

Niet akkoord

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:**

13 mei 2025

**Ref.nr.**

80

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, pag. 12. Overnameverplichting CAO Particuliere Beveiliging Artikel 95 b

**Vraag:**

Graag ontvangen we de mutatielijst m.b.t. tot de overname van het huidige personeel.

**Antwoord:**

deze dient inschrijvende partij zelf via de zittende partij te organiseren, zie ook antwoord op vraag 65

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:**

13 mei 2025

**Ref.nr.**

81

**Onderwerp:**

Schouw

**Vraag:**

Is er een mogelijkheid om de locaties te schouwen?

**Antwoord:**

Nee, dat is niet mogelijk

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:**

14 mei 2025

**Ref.nr.**

82

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, Bijlage 3, eis 51 en bijlage 6, art. 16

**Vraag:**

In eis 51 geldt voor een prio 1 melding een opvolgtijd van maximaal 30

minuten, in art. 16 staat 20 minuten. Kunt u bevestigen dat 30 minuten juist is?

**Antwoord:**  
zie antwoord 59

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:** 13 mei 2025

**Ref.nr.**  
83

**Onderwerp:**  
Beschrijvend document, Bijlage 5

**Vraag:**  
Mag bij de uitwerking van het implementatieproces een planning op A3-formaat als separate bijlage worden bijgevoegd?

**Antwoord:**  
nee, A4 is de standaard

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:** 13 mei 2025

**Ref.nr.**  
84

**Onderwerp:**  
Beschrijvend document, Bijlage 3

**Vraag:**

Is het de bedoeling dat de kolom Ja/Nee per eis wordt ingevuld?

**Antwoord:**

Ja/nee hoeft niet aangevinkt te worden. Opdrachtgever stelt dit als eis en door ondertekening geeft Inschrijver akkoord op alle gestelde eisen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:**

13 mei 2025

**Ref.nr.**

85

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, Bijlage 3, eis 43

**Vraag:**

Bij calamiteiten verwacht u binnen 60 minuten een ingewerkt persoon ter vervanging. Dit is uiteraard een uitdagend streven en niet in alle gevallen haalbaar. Kunt u deze tijd aanpassen naar 120 minuten?

**Antwoord:**

Niet akkoord, het betreft een absolute inspanningsverplichting om <60 minuten te leveren in genoemde situaties.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:**

13 mei 2025

**Ref.nr.**  
86

**Onderwerp:**  
Beschrijvend document, Bijlage 3, eis 31

**Vraag:**  
Voldoet het personeel dat door de huidige leverancier wordt ingezet aan de gevraagde opleidingen en certificaten?

**Antwoord:**  
Opdrachtgever gaat hier wel vanuit

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:** 13 mei 2025

**Ref.nr.**  
87

**Onderwerp:**  
Beschrijvend document, Bijlage 3, eis 31

**Vraag:**  
Kunt u aangeven van hoeveel mensen u verwacht dat zij in het bezit zijn van EHBO?

**Antwoord:**  
Zie antwoord 10

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:** 13 mei 2025

**Ref.nr.**

88

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, Bijlage 3, eis 26

**Vraag:**

Alle beveiligingsmedewerkers met een grijze beveiligingspas zijn gescreend door de Politie. Deze screening gaat verder dan de VOG-screening. Kunt u bevestigen dat indien medewerkers over een grijze pas beschikken een VOG niet nodig is?

**Antwoord:**

VOG is eis

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:**

13 mei 2025

**Ref.nr.**

89

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, bijlage 2, nr. 4, pag 34 en Bijlage 9, pag. 71

**Vraag:**

Onder kerncompetentie 4 (Evenementen beveiliging) is in Bijlage 9 behalve “conform beschrijving” ook “(oudjaarsavond/nacht een totale inzet van 125 beveiligers gedurende 4 uren)” opgenomen. In Bijlage 2, waar de geschiktheidseisen worden uitgewerkt, ontbreekt onder nr. 4 (Referenties) de toevoeging over oudjaarsavond/nacht. Mogen wij ervan uitgegaan dat de passage aangaande oudjaarsavond/nacht per abuis in Bijlage 9 is opgenomen? Indien nee, mag de inzet van 125 beveiligers voor 4 uren in de oudjaarsavond/nacht door middel van meerdere referentieopdrachten worden aangetoond?

**Antwoord:**

zie antwoord vraag 11

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:**

13 mei 2025

**Ref.nr.**

90

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, hoofdstuk 4, pag. 20

**Vraag:**

Kunt u aangeven uit hoeveel personen het beoordelingsteam bestaat en wat de bijbehorende functies zijn?

**Antwoord:**

Zie antwoord 70

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:**

13 mei 2025

**Ref.nr.**

91

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, par. 3.1, pag. 16

**Vraag:**

De definitieve gunning staat gepland op 14 juli en de overeenkomst start op 1 september. Dit is een korte implementatieperiode die tevens plaats vindt in de zomervakantie. Het is aannemelijk dat dit kan leiden tot uitvoeringsrisico's. Bent u bereid de implementatieperiode met 2 tot 4 weken

te verlengen?

**Antwoord:**

De overeenkomst met de zittende partij eindigt per 31 augustus, dus dit is niet mogelijk.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:**

13 mei 2025

**Ref.nr.**

92

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, par. 2.10, pag. 15 en par. 4.5, pag. 23

**Vraag:**

U geeft aan dat u het creëren van werkgelegenheid door arbeidsdeelname van werkzoekenden die staan ingeschreven bij het UWV werkbedrijf, en/of door arbeidsdeelname van mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt of mensen met een indicatie op grond van de Wet Sociale Werkvoorziening ziet als een pré. Ook ziet u het als een pré als inschrijver stage- en/of leerlingplaatsen voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt als onderdeel van haar bedrijfsvoering ziet.

De kwalitatieve gunningscriteria hebben betrekking op de implementatie en klanttevredenheid/klachtafhandeling. Hoe tellen bovengenoemde pré's mee in het puntenmodel van de kwalitatieve gunningscriteria? Is het gelet op uw doelstellingen en ambities niet beter om (sociale) duurzaamheid op te nemen in het beoordelingsmodel?

**Antwoord:**

De beoordeling vindt plaats op basis van aangegeven methodiek. De sociale aspecten zoals u bedoeld vinden een concrete invulling op basis van SROI zoals beschreven, en waarover nadere afspraken worden gemaakt

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:** 14 mei 2025

**Ref.nr.**

93

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, par. 2.6, pag. 13 en Bijlage 6, art. 4 lid 2

**Vraag:**

In paragraaf 2.6 van het beschrijvend document staat dat indien de gemeente de raamovereenkomst niet wenst te verlengen, zij dit minimaal drie maanden voor het aflopen van de overeenkomst schriftelijk aan inschrijver zal mededelen. In art. 4 lid 2 van de concept raamovereenkomst staat dat de gemeente uiterlijk zes maanden voor het verstrijken van de initiële of dan geldende looptijd van de overeenkomst de contractant schriftelijk in kennis stelt of van de verlengingsoptie gebruik wordt gemaakt. Welke termijn is juist?

**Antwoord:**

3 maanden is de juiste termijn.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:** 13 mei 2025

**Ref.nr.**

94

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, par. 2.3, pag. 12

**Vraag:**

Kunt u ons de mutatielijst verstrekken, dan wel de contactgegevens verstrekken van de huidige leverancier waar wij deze kunnen opvragen?

**Antwoord:**

zie antwoord op vraag 65

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Receptie- en beveiligingsdiensten

**Beantwoord op:**

13 mei 2025