

Bijlage 1 Omschrijving van de Opdracht (Programma van Eisen)

Europese openbare aanbesteding
Beheer Fietsenstalling Nieuwe Markt
ten behoeve van

Gemeente Gouda



Kenmerk : 1294372
Versie : 1.0
Datum : 3 februari 2025

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
1.1 Omschrijving van de stalling	3
1.1.1 Openingstijden	5
1.1.2 Capaciteit en gebruikersaantallen	6
2. Doel van de aanbesteding	8
2.1 De opdracht	8
3. Omschrijving van de dienstverlening	9
3.1 Beheerders op locatie	9
3.1.1 Kwalitatieve eisen	9
3.1.2 Kwantitatieve eisen	9
3.2 Taken van de beheerders	10
3.2.1 Hospitality	10
3.2.2 Registratie, administratie en betaling	10
3.2.3 Bewaking	11
3.2.4 Schoonmaak en onderhoud	11
3.2.5 Communicatie, algemene voorwaarden, aansprakelijkheid	12

1. Inleiding

De binnenstad van Gouda is sinds de zomer van 2024 nog leuker, eenvoudiger en duurzamer om te bezoeken. Aan de Nieuwe Markt zit sinds 1 juli 2024 namelijk een nieuwe openbare fietsenstalling. De inbandige en bewaakte fietsenstalling draagt bij aan een aantrekkelijker verblijf in de binnenstad en aan de wens het gebruik van de fiets voor de rit naar de binnenstad te stimuleren.

We zoeken een organisatie die zorg draagt voor het beheren van de stalling en de gemeente hierbij ontzorgt. Dit document geeft een omschrijving van de opdracht met de daarbij behorende minimumeisen. Opdrachtgever hecht veel waarde aan goed opdrachtgeverschap en verwacht van opdrachtnemer een pro-actieve houding ten opzichte van de opdrachtgever.

1.1 Omschrijving van de Stalling

De fietsenstalling is gevestigd in voormalige winkelruimte aan de Nieuwe Markt 70-71 in de binnenstad in Gouda.

De stalling is verdeeld over een begane grond en een kelderruimte welke bereikbaar is middels een interne hellingbaan. De stalling heeft een af te sluiten en verwarmde beheerdersruimte. Deze is voorzien van een kleine pantry met stromend water, een magnetron, een waterkoker en een koffiezetapparaat. Tevens staat hier de apparatuur opgesteld voor het registreren van de fietsen en hangt hier een scherm waarop camerabeelden te zien zijn van de gehele stalling.

Alle fietsen die gestald worden in de stalling krijgen een barcode welke door de beheerders met een handscanner geregistreerd wordt. Ook bij het verlaten van de stalling wordt deze handeling verricht. Hierdoor is er inzicht in de gebruikersaantallen, gebruiksduur en andere data.

De stalling is bewaakt en is gratis voor de eerste 24 uur. Daarna wordt per 24 uur een bedrag van € 1,25 aan stallingskosten in rekening gebracht welke toekomen aan opdrachtgever. Beheerders rekenen af met een mobiel pin-automaat.

Overige voorzieningen in de stalling

Naast het stallen van de fiets kan door bezoekers van Gouda gebruik worden gemaakt van de volgende faciliteiten:

- een openbaar en genderneutraal toilet en een genderneutraal minder validentoilet;
- een babyverschoningsruimte;
- afsluitbare lockers voor opslag van bagage;
- een fietsreparatie-set en fietspomp.

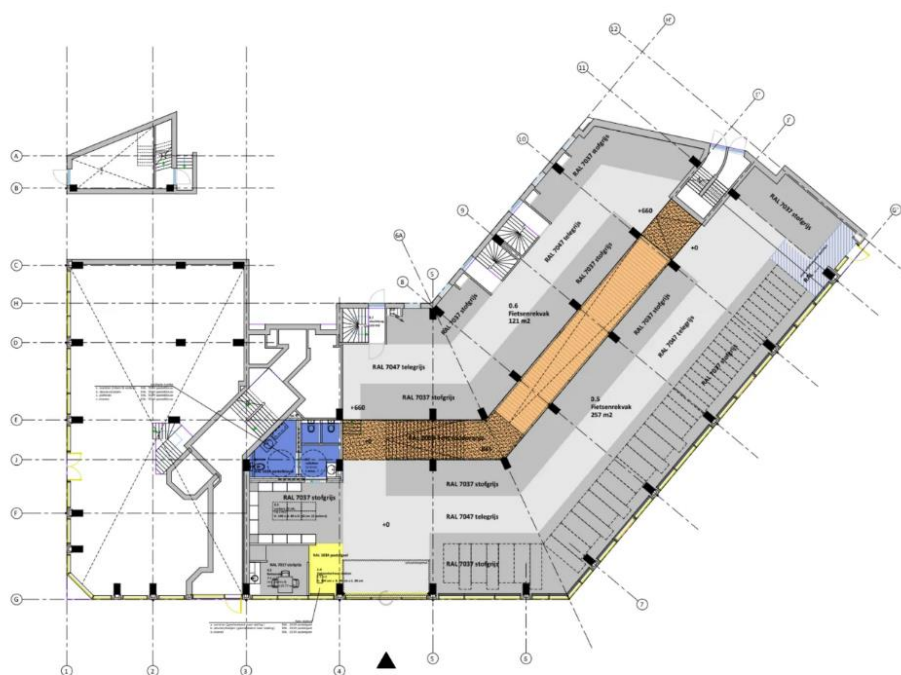
Over aanvullende dienstverlening zal in een later stadium mogelijk sprake kunnen zijn. Denk bijvoorbeeld aan buggy's in bruikleen.



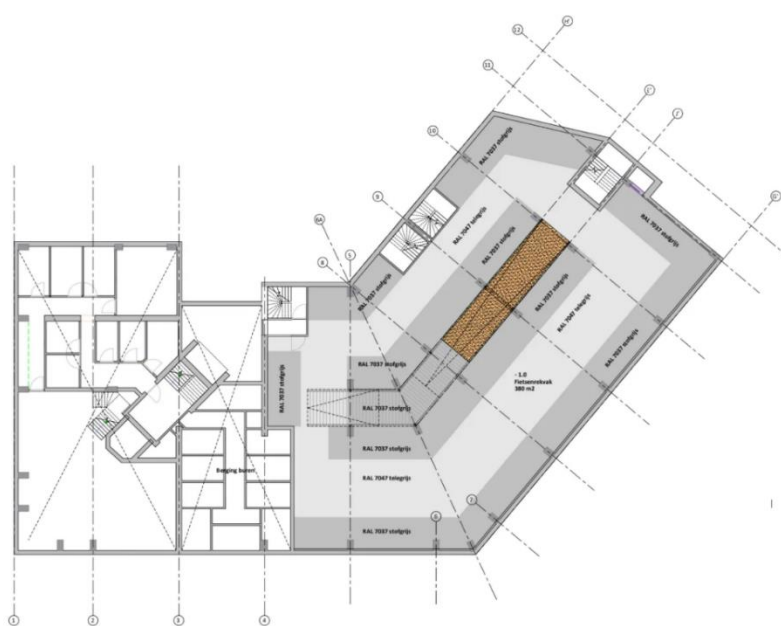
1.1.1 Openingstijden

De fietsenstalling is openbaar toegankelijk gedurende de openingstijden:

Maandag	10.30 uur – 22.30 uur
Dinsdag	08.30 uur – 22.30 uur
Woensdag	08.30 uur – 22.30 uur
Donderdag	08.30 uur – 22.30 uur
Vrijdag	08.30 uur – 00.30 uur
Zaterdag	08.30 uur – 00.30 uur
Zondag	10.30 uur – 22.30 uur



Begane grond



Kelder

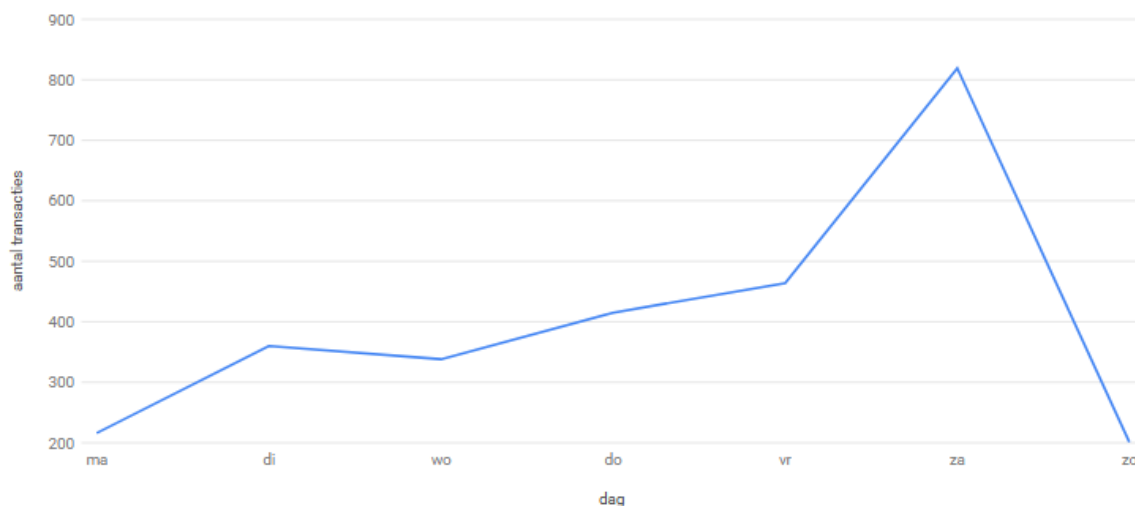
1.1.2 Capaciteit en gebruikersaantallen

De stalling ontvangt gemiddeld 400 bezoekers per dag (bron: rapportage veiligstallen.nl).

De maandag en de zondag zijn over het algemeen de minst drukke dag en de zaterdagen en donderdagen (met name in de zomermaanden) zijn het drukst bezocht.

Hieronder een weergave van de bezetting in week 45 van 2024 welke als representatief gezien kan worden voor een gemiddelde week.

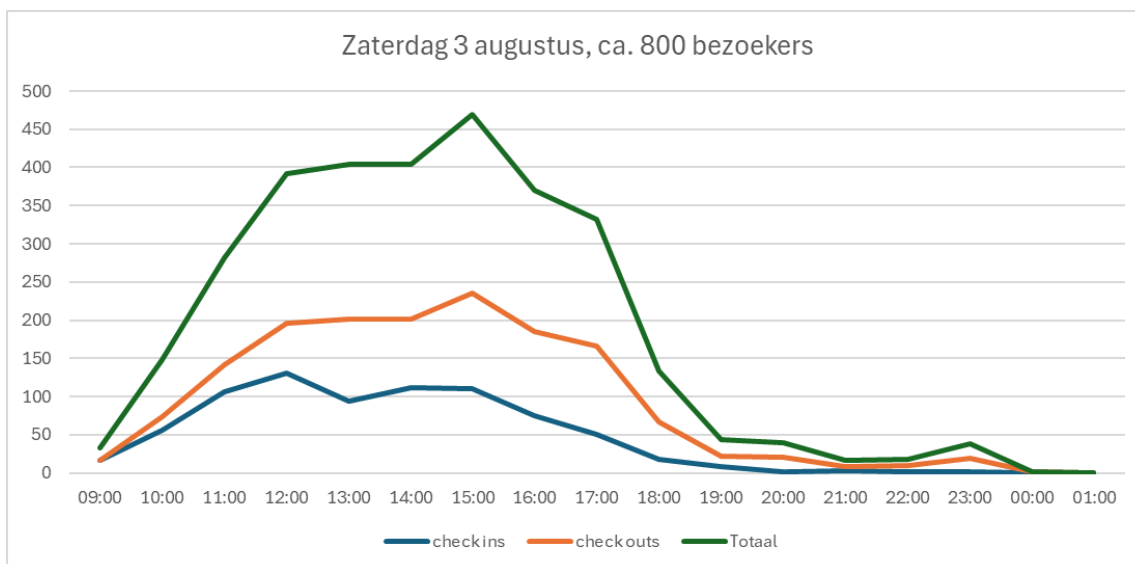
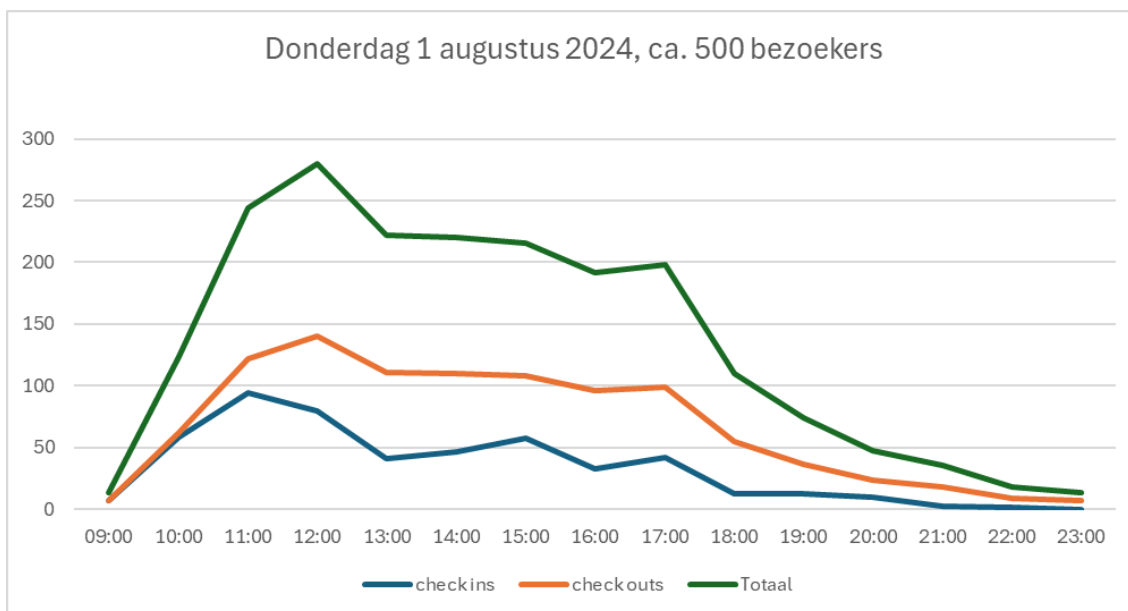
Aantal afgeronde stallingstransacties per dag



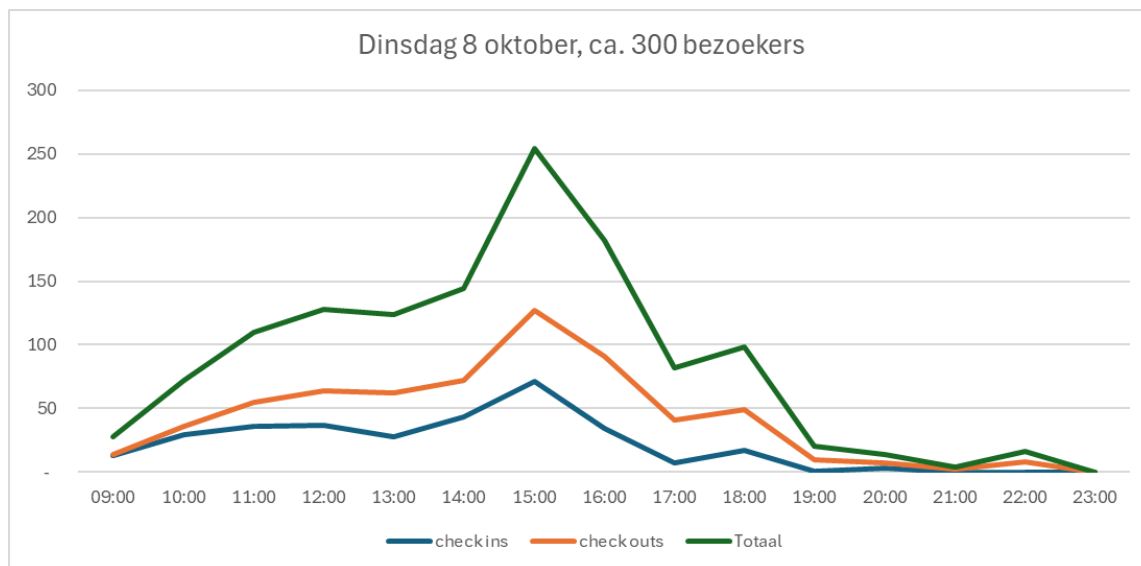
Maandag 4 november	: 216 bezoekers
Dinsdag 5 november	: 360 bezoekers
Woensdag 6 november	: 338 bezoekers
Donderdag 7 november	: 415 bezoekers
Vrijdag 8 november	: 464 bezoekers
Zaterdag 9 november	: 819 bezoekers
Zondag 10 november	: 201 bezoekers
Totaal week 45	: 2.813 bezoekers, gemiddelde deze week 401 bezoekers

In de zomer wordt de fietsenstalling drukker bezocht. Met name op de donderdagen(kaasmarkt) en zaterdagen kunnen er pieken ontstaan.

Hieronder een weergave van de ontwikkeling van het aantal in- en uit te checken fietsen op een donderdag en zaterdag in augustus 2024.



Een gemiddelde door de weekse dag met ca. 300 bezoekers ziet er in de praktijk als volgt uit:



2. Doel van de aanbesteding

Gemeente Gouda heeft geïnvesteerd in de inrichting van de stalling en heeft het beheer op dit moment uitbesteed aan een combinatie van twee partijen: Biesieklette en Promen.

Vanaf 1 juli 2025 willen we dat er één partij gecontracteerd wordt die verantwoordelijk is voor het complete beheer van de stalling en de gemeente ontzorgt in de totale dienstverlening.

2.1 De Opdracht:

De opdrachtnemer is gedurende de duur van de overeenkomst verantwoordelijk voor het totaalbeheer van de fietsenstalling aan de Nieuwe Markt 70-71 te Gouda. Naast het bemensen van de stalling verwachten we voor de dagelijkse aansturing en coaching van personeel, schoonmaak en klein dagelijks onderhoud van de stalling.

Voor het beheren van de fietsenstalling zoekt de Gemeente Gouda de juiste partner waarmee een overeenkomst wordt gesloten. De ingangsdatum van de overeenkomst zal 1 juli 2025 zijn. Tussen opdrachtgever en opdrachtnemer wordt een overeenkomst gesloten voor een periode van 3 jaar. Daaropvolgend bestaat de mogelijkheid voor opdrachtgever om de overeenkomst te verlengen voor 4 perioden van telkens 1 jaar.

3. Omschrijving van de dienstverlening

Primair is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor het dagelijkse beheer van de fietsenstalling. Hieronder worden de eisen en verwachtingen uiteengezet waaraan de opdrachtnemer (minimaal) dient te voldoen.

3.1 Beheerders op locatie

De opdrachtnemer draagt zorg voor een personele bezetting die zowel kwantitatief als kwalitatief voldoende is om de dienstverlening adequaat uit te voeren. Uitgangspunt is hierbij dat gedurende het merendeel van de openingstijden één beheerder de werkzaamheden kan verrichten. De beheerder dient minimaal 15 minuten voor de openingen tot 15 minuten na sluiting van de fietsenstalling aanwezig te zijn. Voor de beheerders is een beheerdersruimte beschikbaar uitgerust met een bureau en bureaustoelen, een pantry met koud- en warm water, een koffiezetapparaat, waterkoker en magnetron. Opdrachtnemer dient zelf zorg te dragen voor koffie, thee etc.

3.1.1 Kwalitatieve eisen.

Beheerders van de stalling beschikken over, naar oordeel van de opdrachtgever:

- Een gastvrije, toegankelijke houding. De basis van de opdracht is gastheerschap;
- Een verzorgd en representatief uiterlijk;
- Door opdrachtnemer verzorgde, representatieve en herkenbare bedrijfskleding;
- Goede communicatieve vaardigheden en een goede beheersing van de Nederlandse taal;
- Een V.O.G. (Verklaring Omtrent Gedrag) welke niet ouder is dan 3 maanden.

3.1.2 Kwantitatieve eisen helpdesk (onder 1. vermelden op bijlage 5 specificatie inschrijfblad)

In onderstaand schema is de minimale kwantitatieve bezetting weergegeven.

Deze bezetting is gebaseerd op de bezoekersaantallen van 2024. Om een beeld te geven van de bezetting op drukke en minder drukke dagen verwijzen we graag terug naar hoofdstuk 1.2

Dag	Open	Dicht	Totaal uren 1 medewerker	Open- en sluiten*	Extra inzet 2e medewerker**	Totaal uren
Maandag	10.30	22.30	12	0,5	2	14,5
Dinsdag	08.30	22.30	14	0,5	2	16,5
Woensdag	08.30	22.30	14	0,5	2	16,5
Donderdag	08.30	22.30	14	0,5	6	20,5
Vrijdag	08.30	00.30	16	0,5	4	20,5
Zaterdag	08.30	00.30	16	0,5	8	24,5
Zondag	10.30	22.30	12	0,5	2	14,5
Uren per week			98	3,5	26	127,5
Uren per jaar			5096	182	1352	6630
Additionele inzet bij evenementen***				12 dagen	6 uur	72 uur

* De stalling wordt altijd gedurende 15 minuten voor tot 15 minuten na sluitingstijd bemand door minimaal één beheerder.

** Om piekdrukke (bijvoorbeeld op zaterdag), pauzes en schoonmaakwerk adequaat op te vangen, zijn extra uren beschikbaar voor een tweede beheerder. Het is aan de opdrachtnemer om deze aanvullende uren in te zetten met als doel een optimale dienstverlening te waarborgen, ook tijdens de piekmomenten. Het kan dus bijvoorbeeld zo zijn dat de extra uren op vrijdag niet nodig zijn. Deze kunnen dan bijvoorbeeld op zaterdag extra ingezet worden.

*** Er is rekening gehouden met extra inzet bij evenementen en/of feestdagen (onder 1.1 apart te vermelden op bijlage 5 specificatie inschrijfblad)

3.2 Taken van de beheerders

1. Hospitality: Welkom heten van- en informatie verstrekken aan bezoekers van de stalling
Uitleg geven over de werking van de bewaakte fietsenstalling, de regels en de overige functionaliteiten(toilet, lockers, fietspomp en reparatie set).
2. Registratie, administratie en betaling: Zorg dragen voor het registreren van gestalde fietsen middels het aanwezige registratiesysteem en het afhandelen van betalingen via PIN.
3. Bewaking: Toezicht houden op geparkeerde fietsen en het voorkomen van fietsendiefstal en of vandalisme (er is een bestaand camerasysteem aanwezig).
4. Schoonmaak en onderhoud: Schoon houden van de stalling inclusief de aanwezige toiletten alsmede uitvoeren van klein onderhoud.
5. Communicatie, algemene voorwaarden en aansprakelijkheid.

Bovenstaande taken staan hieronder nader omschreven.

3.2.1 Hospitality

De opdrachtnemer van de stalling realiseert zich dat deze de stad Gouda vertegenwoordigd. De opdrachtnemer is daarom gastvrij, oogt vriendelijk en zorgt voor een warm welkom voor alle bezoekers en gebruikers van de stalling. Verder is de opdrachtnemer behulpzaam bij het stallen van de fietsen, het doorverwijzen van bezoekers naar de voorzieningen en geeft allerhande informatie bij vragen van bezoekers (waaronder maar niet uitgezonderd de regels en voorzieningen in de stalling).

3.2.2 Registratie, betaling en administratie

De opdrachtnemer maakt gebruik van het aanwezige registratiesysteem bij in- en uitrijden. Bij binnenkomst krijgt iedere fiets en fietser een eigen barcode. Met deze code kan bij vervolfbezoeken ook steeds geparkeerd kan worden. De code wordt bij binnenkomst en verlaten van de stalling door de beheerder gescand met een handscanner. Dit registratiesysteem is een drempel voor oneigenlijk gebruik. Het registratiesysteem zorgt voor data over het gebruik van de fietsenstalling: Actuele bezetting, informatie over aantallen en tijdstippen van inchecken en uitchecken. Ook worden door dit registratiesysteem 'weesfietsen' geïdentificeerd.

Wekelijks dient er door opdrachtnemer een inventarisatieronde uitgevoerd te worden. Dit wordt gedaan door alle op dat moment in de stalling aanwezige fietsen te scannen. Fietsen die ten onrechte nog in het systeem staan worden dan automatisch verwijderd waardoor ook de gebruiksdata accuraat blijft.

Opdrachtnemer krijgt toegang de web-portal waarop de gebruiksdata van de stalling inzichtelijk is en waar data geëxporteerd kan worden naar bijvoorbeeld Excel. Tijdens het kwartaaloverleg tussen opdrachtnemer en opdrachtgever zorgt opdrachtnemer voor een rapportage waarin in ieder geval opgenomen:

De gebruiksgegevens van het afgelopen kwartaal (per week en per dag);

- Inzicht in de bezetting en gebruik per weekdag;
- Het aantal bezoekers per dag/week/maand en een vergelijking hiervan ten opzichte van dezelfde periode een jaar eerder;
- Een overzicht van bezoekers die langer dan 24 uur gebruik maken van de stalling inclusief de daarvan te ontvangen vergoeding.

Betaling

Gedurende de eerste 24 uur is de fietsenstalling gratis. De mogelijkheid bestaat om de fiets langer te parkeren tegen een vergoeding van € 1,25 per dag. Vooralsnog is er geen mogelijkheid voor inwoners van de gemeente Gouda om een abonnement af te nemen voor gebruik van de stalling. De opdrachtnemer registreert de langparkeerders en rekent elektronisch af middels PIN en mobiele betalingen (contante betaling is niet mogelijk). De opdrachtnemer zorgt voor een sluitende administratie. Eens per jaar volgt er een financiële afrekening. Note: alle inkomsten komen ten goede aan opdrachtgever.

3.2.3 Bewaking

De stalling is bewaakt. De opdrachtnemer houdt dus toezicht op de gestalde fietsen en houdt de bezoekers van de stalling in het oog.

De opdrachtnemer maakt regelmatig een ronde door de stalling en is zodoende zichtbaar aanwezig voor de gasten.

Bij opening- en voor afsluiting van de stalling dient de beheerder een extra controleronde te maken om er zeker van te zijn dat er zich geen (ongenode) gasten ophouden in de stalling.

De stalling is voorzien van meerdere camera's die zicht hebben op de gehele stalling (zowel boven als beneden). Dicht bij de entree van de stalling en in de beheerdersruimte is een scherm aanwezig waarop de camerabeelden te zien zijn. De beheerders hebben via deze schermen toezicht op de stalling om:

- de veiligheid van het personeel te waarborgen;
- eigendommen van opdrachtnemer, opdrachtgever en gebruikers in de gaten te houden;
- fietsendiefstal en vandalisme te voorkomen.

3.2.4 Schoonmaak, beheer en onderhoud

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een schone en hygiënische werk- en verblijfsomgeving.

A. Dagelijkse schoonmaakwerkzaamheden:

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een schone en hygiënische omgeving. Het dagelijks schoonhouden van de stalling inclusief de buitenzijde en de aanwezige voorzieningen (toiletten, kluisjes) is onderdeel van de dienstverlening. Opdrachtgever draagt zorg voor de schoonmaakbenodigdheden, contract ten behoeve van vuilafvoer en sanitaire middelen.

Dagelijkse werkzaamheden (door de beheerder)	frequentie
Stalling	
Zwerfvuil handmatig verwijderen buiten de stalling	dagelijks
Vegen fietsenstalling (ook tussen de stallingsrekken)	dagelijks
Prullenbakken ledigen	dagelijks
Schoonmaken van toiletten	2x per dag
Bijvullen sanitair benodigdheden	dagelijks
Buitenzijde kluisen afnemen	dagelijks
Beheerdersruimte schoonmaken	dagelijks
Vloer van de stalling dweilen (entree gebied)	wekelijks
Beheerdersruimte schoonmaken	dagelijks

B. Periodieke schoonmaakwerkzaamheden:

Naast de dagelijkse schoonmaakwerkzaamheden is opdrachtnemer verantwoordelijk voor periodieke schoonmaakwerkzaamheden zoals bijvoorbeeld glasbewassing en schrobben van de vloer.

Grotere periodieke werkzaamheden (onder 2.1 apart vermelden op bijlage 5 specificatie inschrijfblad)

Glasbewassing binnen- en buitenzijde	6 x per jaar
Schrobben van de vloer met een schrobmachine	3 x per jaar

C. Klein Onderhoud

Opdrachtnemer zal zelf zorg dragen voor klein onderhoud waaronder (lampen vervangen, kleine defecten aan stalling). Overig (groot) onderhoud wordt door opdrachtnemer gesignaleerd, gecommuniceerd met opdrachtgever en gecoördineerd tijdens uitvoering.

Beheer, beheer op afstand en telefonische helpdesk (onder 2.2 apart vermelden op bijlage 5 specificatie inschrijfblad)

Opdrachtnemer zorgt voor een 24/7 noodnummer wat gebeld kan worden bij calamiteiten. Zowel door bezoekers van de stalling- als de beheerders. Bij calamiteiten dient opdrachtnemer voor een adequate actie en inzet te zorgen. Voor de inzet van een medewerker van opdrachtnemer bij calamiteiten dient op het prijzenblad een uurtarief ingevuld te worden.

Opdrachtgever fungeert als contactpersoon voor de verschillende leveranciers voor bijvoorbeeld vragen en storingen. Hieronder een lijst (niet limitatief) van de aanwezige leveranciers:

- KPN (internet en telefonie)
- Wilmar (registratiesysteem)
- Lockers&More (kluisjes)
- Remondis (vuilafvoer)
- VVV (folders)
- Houtman (aannemer van de stalling)
- Compleet (elektriciens)

3.2.5 Communicatie, algemene voorwaarden, aansprakelijkheid

Communicatie

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de communicatie over de fietsenstalling. Er vindt communicatie plaats via de website van de Gemeente Gouda maar ook via diverse uitingen in- en rond de fietsenstalling.

Opdrachtnemer stelt minimaal informatie over de stallingen, aanwezige voorzieningen, openingstijden, algemene voorwaarden en huisregels. Deze informatie zal tevens beschikbaar zijn op de website van Gemeente Gouda.

Communicatie uitingen op locatie

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

- Openingstijden;
- Huisregels, tarieven etc.;
- Logo van exploitant en Gemeente Gouda;
- Contactgegevens exploitant.

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

- Algemene voorwaarden gebruik fietsenstalling;
- Aanvullende informatie / flyers / folders die door de gemeente beschikbaar worden gesteld.

Klachtenprocedure

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

- De klachtenregeling is duidelijk opgesteld en is vastgelegd.

- De klachtenregeling is gemakkelijk beschikbaar (online en fysiek op locatie).
- De klachtenregeling waarborgt dat een klacht wordt behandeld door een andere persoon dan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
- De klachtenregeling waarborgt dat klager binnen een redelijke termijn, zijnde niet later dan binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van de klacht, een ontvangstbevestiging krijgt waarin informatie over de verdere klachtenprocedure is opgenomen.
- De klachtenregeling waarborgt dat een klacht binnen zes weken na ontvangst wordt afgehandeld, tenzij klager instemt met uitstel.
- De persoonsgegevens van klager en eventueel anderen worden zo minimaal mogelijk vastgelegd en worden conform de voorschriften van de Algemene verordening gegevensbescherming veilig en niet langer dan noodzakelijk bewaard.

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

Algemene voorwaarden:

De opdrachtnemer zorgt voor het opstellen van algemene voorwaarden en huisregels voor het gebruik van de stalling (en voorzieningen) alsmede een aansprakelijkheidsverzekering ten aanzien van schade, diefstal en andere gebeurtenissen. De algemene voorwaarden worden ter goedkeuring voorgelegd aan opdrachtnemer. De basis voor de algemene voorwaarden zijn de huidige algemene voorwaarden van de stalling.

Communicatie tussen opdrachtnemer en opdrachtgever

Opdrachtgever verwacht een pro-actieve communicatie vanuit opdrachtnemer.

Van Opdrachtnemer wordt verlangd dat hij een vast contactpersoon (accountmanager) aanwijst voor alle communicatie tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Naast de accountmanager wijst Opdrachtnemer een vast contactpersoon aan voor de dagelijkse gang van zaken. De Opdrachtgever stelt ook een vast contactpersoon aan.

Kwartaal overleg

Gedurende de looptijd van de opdracht zal er eens per kwartaal een overleg en evaluatie plaatsvinden tussen opdrachtgever en opdrachtnemer over de voortgang van de kwaliteit van de dienstverlening waarbij opdrachtnemer ook zorg draagt voor een managementrapportage in word of Excel.

Vaste agendapunten van deze evaluatiemomenten zijn in ieder geval:

- Kwaliteit uitvoering dienstverlening;
- Kwaliteit van de servicemedewerkers;
- Samenwerking met de opdrachtgever.

Opdrachtgever behoudt zich het recht om agendapunten toe te voegen.

Voor deze agendapunten wordt de stoplichtmethode toegepast.

Hoe het werkt:

- Elk agendapunt wordt beoordeeld op basis van de stoplichtkleuren: groen, oranje of rood.
- **Groen:** De voortgang is volgens plan en er zijn geen problemen of vertragingen.
- **Oranje:** Er zijn enkele knelpunten of vertragingen, maar deze kunnen snel opgelost worden met aandacht of kleine aanpassingen.
- **Rood:** Er zijn ernstige problemen die onmiddellijke actie vereisen om verdere vertraging of negatieve impact te voorkomen.

Wat er verwacht wordt:

- **Opdrachtnemer:** Voor elk agendapunt wordt verwacht dat opdrachtnemer de huidige status aangeeft met de juiste stoplichtkleur en een korte toelichting geeft waarom deze kleur is gekozen. Indien oranje of rood, geeft opdrachtnemer aan welke acties er ondernomen worden om het probleem op te lossen.

- **Opdrachtgever:** Opdrachtgever verstrekt feedback over de voortgang en knelpunten en stuurt waar nodig bij.

Vaste onderdelen in de managementrapportage zijn in ieder geval:

- De gebruiksgegevens van het afgelopen kwartaal (per week en per dag);
- Inzicht in de bezetting en gebruik per weekdag;
- Het aantal bezoekers per dag/week/maand en een vergelijking hiervan ten opzichte van dezelfde periode een jaar eerder;
- Een overzicht van bezoekers die langer dan 24 uur gebruik maken van de stalling inclusief de daarvan te ontvangen vergoeding;
- Het aantal ontvangen en afgehandelde klachten met beschrijving en doorlooptijd;
- Hoe invulling is gegeven aan het werkrooster;
- Financieel overzicht waarin kosten en opbrengsten worden weergegeven.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om onderdelen toe te voegen.

Facturatie vindt plaats per kwartaal na de evaluatie en goedkeuring van de rapportage door opdrachtgever.