

Nota van Inlichtingen 2

Aanbesteding : Instapbegeleiding Veren
Kenmerk : 2025-28
Datum : 14 oktober 2025



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
8	PvE, Training de-escalatie	Kan de Aanbestedende dienst duiden op welk criterium een VOG moet worden verkregen van een medewerker?	U dient uit te gaan van: 41 en 63.
9	PvE, Training de-escalatie	Een verblijfsvergunning wordt niet aangegeven in het PvE, is dit voor de opdrachtgever een geldig identiteitsbewijs?	Dit kan enkel dienen als geldig identiteitsbewijs in combinatie met een geldig paspoort, machtiging tot voorlopig verblijf (MVV), vergunning voor het verrichten van arbeid en een burgerservicenummer (BSN).
24	Aanbestedingsleidraad	In de aanbestedingsleidraad is niet beschreven hoeveel A4 erbij 5.4.3 Sub-gunningscriterium 'Risico's en beheersmaatregelen' gebruikt mag worden. Kunt u dit nog even aangeven zodat de inschrijvers hiermee rekening kunnen houden?	U dient hiervoor max 1 A4 te gebruiken.
25	Plafondprijs looptijd	Kan de aanbestedende dienst bevestigen of de in paragraaf 2.7 genoemde plafondprijs van € 340.000 exclusief btw betrekking heeft op één contractjaar of op de volledige initiële looptijd van drie jaar?	Dit bedrag is exclusief BTW en betreft het maximale inschrijvingsbedrag op basis van de fictieve uren die zijn opgenomen in het prijzenblad. Dit zijn fictieve aantallen uren op basis van 1 contractjaar. Daadwerkelijk gemaakte uren worden uiteindelijk doorbelast aan GVB en op maandbasis gefactureerd. Dit fictieve bedrag kan afwijken van de werkelijkheid.
26	Indexering plafondprijs	Kan de aanbestedende dienst toelichten of en hoe de plafondprijs wordt geïndexeerd of herzien bij loon- en prijsstijgingen gedurende de looptijd van de overeenkomst, bijvoorbeeld cao-aanpassingen of inflatiecorrectie?	Het plafondbedrag is enkel geldig als inschrijvingsbedrag voor de aanbesteding op basis van fictieve aantal uren en staat los van de daadwerkelijke inzet en facturering. Uurtarieven kunnen overigens geïndexeerd worden op basis van artikel 4 uit de concept dienstverleningsovereenkomst.
27	Plafondprijs uitbreiding	Kan de aanbestedende dienst bevestigen of de genoemde plafondprijs exclusief of inclusief de eventuele uitbreiding naar andere veerverbindingen is vastgesteld, zoals benoemd in paragraaf 2.4.1 (optie tot verdrievoudiging van de scope)?	Dat is exlcusief eventuele uitbreiding naar andere veerverbindingen.
28	Functie instapbegeleider	Kan de aanbestedende dienst verduidelijken hoe de functie van instapbegeleider wordt gekwalificeerd: betreft dit een servicegerichte hostfunctie of een toezichhoudende rol met veiligheidscomponenten?	Het betreft een servicegerichte host functie. Zie tevens het antwoord op vraag 58.
29	Oproepkrachten toegestaan	Kan de aanbestedende dienst aangeven of het is toegestaan om gebruik te maken van oproepkrachten of parttime medewerkers om flexibiliteit en piekbelasting efficiënt te kunnen opvangen?	Het staat opdrachtnemer vrij om gebruik te maken van oproepkrachten of parttime medewerkers, mits wordt gegarandeerd dat op de vereiste momenten een instapbegeleider aanwezig is en de diensverlening geborgd is.
30	Wijzigingen diensttijden	Kan de aanbestedende dienst toelichten hoe wijzigingen in diensttijden of extra inzet, bijvoorbeeld bij evenementen of drukte, worden gecommuniceerd en financieel verrekend?	Communicatie vindt plaats met Teammanager Flex en Opleidingen en/of Coördinator evenementen en opleidingen van GVB. Daadwerkelijke inzet zoals met GVB is afgesproken kan worden doorbelast.
31	Bedrijfskleding verantwoordelijkheid	Kan de aanbestedende dienst bevestigen of de opdrachtnemer volledig zelf verantwoordelijk is voor de levering van herkenbare bedrijfskleding en veiligheidsschoenen, of dat GVB hiervoor een huisstijl-richtlijn of logo-ontwerp beschikbaar stelt?	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van herkenbare bedrijfskleding en veiligheidsschoenen. GVB stelt als eis dat het logo van GVB zichtbaar op de kleding aanwezig is. Een hesje met het GVB-logo volstaat, bij voorkeur uitgevoerd in de GVB-huisstijlkleuren.
32	Communicatiemiddelen levering	Kan de aanbestedende dienst verduidelijken of communicatiemiddelen zoals portofoons of mobiele telefoons door GVB worden geleverd, of dat deze onder de verantwoordelijkheid en kosten van de opdrachtnemer vallen?	Deze vallen onder verantwoordelijkheid van opdrachtnemer.
33	Faciliteiten veerlocaties	Kan de aanbestedende dienst aangeven of op de betreffende veerlocaties faciliteiten aanwezig zijn zoals kleedruimte, opslag en sanitaire voorzieningen voor de medewerkers van de opdrachtnemer?	Deze zijn niet aanwezig.
34	GVB-introductie verplichting	Kan de aanbestedende dienst bevestigen of medewerkers vóór de start van de werkzaamheden een verplichte GVB-introductie of veiligheidsinstructie moeten volgen, en zo ja, of hieraan kosten voor de opdrachtnemer verbonden zijn?	Een instructie door opdrachtnemer op basis van het Programma van Eisen is voldoende.
35	Eigen instructieprogramma's	Kan de aanbestedende dienst toelaten dat de opdrachtnemer eigen toolbox- of e-learningprogramma's inzet voor instructie over veiligheid, gastgerichtheid en omgang met reizigers, mits deze aansluiten bij de eisen van GVB?	Ja, dat is mogelijk. De kosten hiervoor dienen verdisconteerd te zijn in het uurtarief.
36	Evaluatiefrequentie	Kan de aanbestedende dienst toelichten met welke frequentie evaluaties of voortgangsgesprekken plaatsvinden en of deze fysiek of digitaal worden georganiseerd?	Zie hiervoor paragraaf 2.3 van het SLA. Hierin staat de minimale overlegstructuur. In het begin zal dit zeker 'live' zijn. Daarna kan in onderling overleg bekeken worden of dit digitaal kan plaatsvinden.
37	Kwaliteitsmetingen SLA	Kan de aanbestedende dienst verduidelijken hoe prestatie- en kwaliteitsmetingen worden uitgevoerd binnen de Service Level Agreement, bijvoorbeeld via observaties, rapportages of reizigersfeedback?	Door observaties schippers, klantenfeedback (complimenten of klachten) en tweejaarlijks onderzoek door extern bedrijf.
38	KPI's en sancties	Kan de aanbestedende dienst aangeven of er specifieke KPI's, sancties of boetebepalingen zijn bij onderbezetting of niet-levering, en op welke wijze deze worden toegepast?	Dit staat beschreven in het SLA. Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes en voegt deze toe bij de maandelijkse rapportage. Deze rapportage, inclusief het verbeterplan wordt voorgelegd aan GVB en binnen tien werkdagen goedgekeurd. Na goedkeuring dient het verbeterplan binnen tien werkdagen geïmplementeerd te worden. Wanneer de norm binnen één kwartaal drie of meer keer niet wordt behaald en/of er geen verbetering zichtbaar is na implementatie van een verbeterplan, is er sprake van wanprestatie. GVB is gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.
39	Kwaliteit vs prijsplafond	Kan de aanbestedende dienst toelichten hoe de verhouding tussen de hoge kwaliteitseisen en het prijsplafond van € 340.000 exclusief btw is bedoeld te worden geïnterpreteerd?	De plafondprijs is samengesteld op basis van verschillende factoren waarvan de kwaliteitseisen die aan de medewerker worden gesteld een onderdeel is.
40	Intentie kwaliteit binnen plafond	Kan de aanbestedende dienst aangeven of het de intentie is om de hoogste kwaliteit te realiseren binnen de gestelde plafondprijs, of dat de plafondprijs met name is bedoeld als maximale budgetindicatie?	GVB heeft de intentie om de beste prijs/kwaliteitverhouding te krijgen. De beoordelingsmethodiek is beschreven in de aanbestedingsleidraad.
41	Waarde kwaliteit en continuïteit	Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat GVB vooral waarde hecht aan kwaliteit en continuïteit binnen dit plafond, en dat de laagste prijs niet per definitie doorslaggevend zal zijn?	De laagste prijs is niet doorslaggevend, GVB hecht waarde aan de kwaliteit en laat deze dan ook voor 70% meewegen in het totaal aan gunningcriteria, zie hiervoor de aanbestedingsleidraad.
42	Indexering bij uitbreiding	Kan de aanbestedende dienst verduidelijken of bij toekomstige indexering of uitbreiding van de scope naar andere veerverbindingen de plafondprijs evenredig wordt aangepast om de continuïteit en kwaliteit te kunnen waarborgen?	Zoals aangegeven staat de plafondprijs los van de daadwerkelijk gemaakte inzet en facturering.
43	Uitvoerbaarheid kwaliteitseisen	Kan de aanbestedende dienst toelichten hoe GVB waarborgt dat de gevraagde kwaliteitsniveaus, waaronder opleidingen, instructies, vervanging, kleding, veiligheid en rapportage, realistisch uitvoerbaar blijven binnen het plafondbedrag?	De plafondprijs is samengesteld op basis van verschillende factoren, waaronder de door u genoemde onderwerpen en waarbij rekening is gehouden met de dienstverlening van de afgelopen jaren en indexaties. GVB acht de plafondprijs als realistisch.
44	Alternatieve kwaliteitsborging	Kan de aanbestedende dienst bevestigen of GVB bereid is mee te denken over alternatieve manieren om kwaliteit te borgen, bijvoorbeeld door inzet van gezamenlijke training, uniforme kleding of co-financiering van veiligheidsinstructies?	GVB is dit niet bereid. GVB wil ontzorgt worden en gaat er vanuit dat opdrachtnemer dit zelf organiseert.
45	Toeslagen feestdagen	Kan de aanbestedende dienst toelichten of voor inzet tijdens feestdagen en evenementen (zoals vermeld in het prijzenblad) rekening mag worden gehouden met toeslagen of extra vergoedingen, of dat dergelijke toeslagen reeds binnen de plafondprijs en uurtarieven dienen te zijn opgenomen?	Inschrijver dient het uurtarief in te vullen in tabblad opbouw uurtarieven. Daarnaast kunnen toeslagen worden opgenomen in tabblad reguliere inzet door middel van een opslagpercentage op te nemen in het prijzenblad. De toestagen vallen daardoor binnen de plafondprijs.

Nota van Inlichtingen 2

Aanbesteding : Instapbegeleiding Veren
Kenmerk : 2025-28
Datum : 14 oktober 2025



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
46	Reële uurtarieven borging	Kan de aanbestedende dienst toelichten hoe zij wil borgen dat inschrijvers reële, cao-conforme en kostendekkende uurtarieven hanteren, gezien het door haar vastgestelde prijsplafond? Het hanteren van een prijsplafond kan ertoe leiden dat inschrijvers genoodzaakt zijn te werken met niet-transparante of niet-cao-conforme kostprijsopbouw. Hoe wordt dit voorkomen en gecontroleerd?	Zie het antwoord op vraag 43.
47	Controle cao-conformiteit	Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat, ondanks het prijsplafond, zij bij de beoordeling zal controleren of inschrijvers reële en cao-conforme uurtarieven hanteren en of de kostprijsopbouw inzichtelijk en controleerbaar is? Hoe wordt dit geborgd binnen de aanbestedingsprocedure en tijdens de looptijd van de overeenkomst?	Het is aan Inschrijver om reelee en kostendekkende tarieven in te dienen, conform 5.3.1 van de aanbestedingsleidraad.
48	Correctie bij niet-kostendekkend	Kan de aanbestedende dienst aangeven of GVB bereid is om, bij aantoonbaar niet-kostendekkende of niet-cao-conforme inschrijvingen, de inschrijver om toelichting of correctie te vragen om oneerlijke concurrentie te voorkomen?	Ja, hiertoe is GVB bereid.
49	Minimumnorm loonkosten	Kan de aanbestedende dienst toelichten of er een minimumnorm of toetsingskader wordt gehanteerd voor reële loonkosten per uur, zodat naleving van cao-afspraken en sociale voorwaarden daadwerkelijk kan worden gecontroleerd?	Zie het antwoord op vraag 47.
50	Heroverweging prijsplafond	Kan de aanbestedende dienst toelichten of zij bereid is het vastgestelde prijsplafond te heroverwegen of te laten vervallen, zodat inschrijvers marktconforme en cao-conforme tarieven kunnen hanteren en daarmee voldoende ruimte behouden om te voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen en continuïteitsvereisten?	Nee, GVB acht het plafondbedrag als realistisch.
51	Behoud en motivatie personeel	Kan de aanbestedende dienst toelichten hoe zij voor zich ziet dat opdrachtnemers medewerkers langdurig kunnen behouden en motiveren voor deze opdracht, gezien de beperkte duur van de dagelijkse diensten (circa drie uur per inzetmoment) en de hoge eisen die worden gesteld aan betrouwbaarheid, representativiteit, instructies en continuïteit? Hoe acht GVB dit uitvoerbaar binnen de kaders van de toepasselijke cao en arbeidswetgeving?	Dit is aan de experise van inschrijver. GVB heeft hier de afgelopen 9 jaren met twee verschillende opdrachtnemers geen last mee ervaren.
52	Vorbereidingstijd werktijd	Kan de aanbestedende dienst verduidelijken of de tijd die medewerkers nodig hebben voor aanvang van de dienst – zoals het inchecken, omkleden, veiligheidsinstructie doornemen en gereedmaken voor inzet – wordt beschouwd als werktijd die binnen de opgegeven uren valt, of dat deze voorbereidingstijd buiten de gecontracteerde uren moet plaatsvinden?	Dit valt buiten de gecontracteerde uren.
53	Adviezen professionalisering	Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst, op basis van praktijkervaring en deskundigheid, voorstellen of adviezen mag doen ter verdere professionalisering of verbetering van de uitvoering van de instapbegeleiding, bijvoorbeeld met betrekking tot veiligheid, doorstroming, communicatie of publieksbenadering? Zo ja, hoe wil GVB dergelijke adviezen betrekken of beoordelen binnen de samenwerking?	Dat mag zeker, verbetervoorstellen zijn zeker welkom. Als het een goed voorstel kan dit eerst op proef uitgevoerd worden. Uitgangspunt is dat de kosten gelijk moeten blijven.
54	Dienstduur vs cao	Kan de aanbestedende dienst toelichten hoe zij de uitvoering van deze opdracht ziet in relatie tot de cao-verplichting van een minimale dienstduur van vier uur, aangezien in de aanbestedingsleidraad wordt uitgegaan van diensten van circa drie uur per dag? Daarnaast valt de opdracht onder CPV-codes zoals 63700000-6 (ondersteunende diensten voor vervoer), 75200000-8 (diensten ten behoeve van de gemeenschap), 79710000-4 (beveiligingsdiensten) en 79990000-0 (diverse zakelijke diensten). Kan de aanbestedende dienst aangeven welke cao of arbeidsregeling zij van toepassing acht binnen deze CPV-indeling, en hoe naleving daarvan wordt geborgd binnen de prijsplafondstructuur?	De aanbesteding is gepubliceerd onder deze CPV codes om de aanbesteding onder de aandacht te brengen bij verschillende partijen en geeft alleen een indicatie van de aard van de opdracht. Voor deze opdracht schrijft GVB geen CAO voor.
55	Gebitsbescherming reden	In het Programma van Eisen (pagina 8) wordt vermeld dat instapbegeleiders beschermingsmiddelen, zoals handschoenen en gebitsbescherming, uitsluitend mogen dragen indien zich een situatie voordoet waarin bescherming vereist is. Kunt u toelichten waarom specifiek het gebruik van gebitsbescherming in dit onderdeel is opgenomen?	Het kan voorkomen dat opdrachtnemer dit noodzakelijk vindt, om te voorkomen dat dit zomaar gebeurd moet dit in overleg met GVB. Dit is de afgelopen 9 jaar niet voorgekomen.
56	Ervaring of voorzorg	Is het opnemen van gebitsbescherming voortgekomen uit eerdere ervaringen of incidenten waarbij sprake was van fysiek contact, duw- of trekbewegingen of agressie richting instapbegeleiders, of betreft dit een algemene voorzorgsmaatregel vanuit veiligheidsbeleid?	Zie het antwoord op vraag 55.
57	Risico fysieke confrontaties	Betekent deze passage dat GVB erkent dat er een kans bestaat op fysieke confrontaties tijdens de uitvoering van deze werkzaamheden? En hoe wordt dit risico volgens GVB ingeschat en beheerst binnen het kader van sociale veiligheid en arbeidsomstandigheden?	Als instapbegeleiders tussen reizigers staan, kan er altijd wat gebeuren. Daarom wordt ook benadrukt dat instapbegeleiders getraind worden om te de-escaleren. Juist om fysieke confrontaties te voorkomen.
58	Rol instapbegeleider	In het Programma van Eisen wordt gesproken over instapbegeleiders met onder andere toezichtstaken, een de-escalerend karakter en verantwoordelijkheden ten aanzien van de veiligheid van reizigers. Kunt u toelichten of deze functie meer moet worden gezien als een verkeersregelende rol (gericht op doorstroming en publieksbegeleiding) of dat deze meer aansluit bij crowd-teams of beveiligingsfuncties, gezien de nadruk op sociale veiligheid, de-escalatie en het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen?	Het is een combinatie van verkeersbegeleiding en hostfunctie zijn waarbj de nadruk ligt op de begeleiding. Het hoofddoel is het bevorderen van de doorstroming zodat ponten snellen kunnen 'lossen en laden'.
59	PBM motivatie	Kan de aanbestedende dienst toelichten waarom een gebitsbescherming wordt aangemerkt als onderdeel van de persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM) voor instapbegeleiders? Is dit gebaseerd op risico's zoals agressie of fysiek contact met reizigers, of op situaties waarbij sprake kan zijn van te veel meevarenden, duwdruk of massabewegingen bij de ponten?	Zie het antwoord op vraag 55.
60	Preventieve maatregelen	Naar aanleiding van vraag 55: indien het dragen van gebitsbescherming samenhangt met risico's op fysiek contact, agressie of te hoge reizigersdrukke, kan de aanbestedende dienst toelichten welke maatregelen GVB neemt of overweegt om dergelijke situaties te voorkomen? En indien deze risico's structureel blijken, kan dan worden overwogen om dit aspect op te nemen in de aanbesteding of in de veiligheidsinstructies als onderdeel van de gezamenlijke zorgplicht richting medewerkers?	Zie het antwoord op vraag 55. Indien de beschreven situatie in uw vraag voorkomt, zal opdrachtnemer en GVB met elkaar in gesprek moeten treden en gezamenlijk tot een oplossing komen.
61	Combinatie met beveiliging	Gezien de aard van de werkzaamheden, de grote reizigersstromen en de mogelijke risico's op duwdruk of agressie, zou de aanbestedende dienst kunnen overwegen om een gecombineerde inzet van instapbegeleiders en beveiligers toe te staan of op te nemen in de aanbesteding? Hierdoor kan de sociale veiligheid, publieksregie en fysieke veiligheid beter worden geborgd, met behoud van de gastvrije uitstraling richting reizigers.	Nee, dat is op dit moment niet mogelijk.