

Bijlage 03 - PROGRAMMA VAN EISEN

Beheer Gemeentelijke Fietsenstallingen
Gemeente Alkmaar – 2026

1. Inleiding en doelstelling

Gemeente Alkmaar is op zoek naar een Opdrachtnemer die verantwoordelijk is voor het dagelijks beheer van deze stallingen en daarmee de gemeente ontzorgt. De stallingen zijn geopend volgens door gemeente vastgestelde openingstijden.

Het bemensen van de stallingen is het belangrijkste aspect. Tijdens deze openingstijden dient minimaal één (1) servicemedewerker per geopende locatie fysiek aanwezig te zijn. Daarnaast dient opdrachtnemer flexibel te kunnen opschalen bij piekdrukke, evenementen of tijdelijke sluiting van andere stallingen.

Verder zijn lichte schoonmaakwerkzaamheden en klein onderhoud dagelijkse taken. Ook het beheer van een bewonersfietsenstalling valt onder de opdracht, echter kent deze geen dagelijkse publieksopenstelling en behoeft geen structurele bemensing. Meer informatie over de taken vindt u in paragraaf 6.

2. Omschrijving locaties (indicatief)

2.1 Fietsenstalling De Overdekte

Adres: Canadaplein 11, 1811 KE Alkmaar

Capaciteit: circa 650 fietsplaatsen.

Inpandige, publiek toegankelijke fietsenstalling nabij culturele voorzieningen en evenemententerrein. Het betreft hier een gratis, bewaakte fietsenstalling, voorzien van het VeloComfort® fietstransportsysteem, waarmee bezoekers hun fiets op trappen en hellingen comfortabel en veilig naar boven en beneden kunnen begeleiden.

Deze fietsenstalling wordt momenteel (2026) geheel gerenoveerd en o.a. voorzien van nieuw model fietsrekken. Een aantal rekken zijn voorzien van laadpunten. Er is een klein fietsreparatiepunt aanwezig met mogelijkheid voor bezoekers om de banden op te pompen.

De stalling kenmerkt zich door een hogere bezoekersintensiteit tijdens weekenden, koopavonden en evenementen.

Voorzien van een nieuw (afgesloten) beheerdersruimte met verwarmde beheerdersruimte en toiletten voor beheerders, personeelskluisjes.

2.2 Fietsenstalling De Afstap

Adres: De Laat 139, 1811 ED Alkmaar

Capaciteit: meer dan 500 fietsplaatsen.

Moderne inpandige fietsenstalling in het voormalige V&D-gebouw in het kernwinkelgebied. Geschikt voor reguliere fietsen, e-bikes en bakfietsen. Voorzien van een geavanceerd camera gestuurd systeem van Lumiguide voor fietsparkeerbeheer. Het systeem analyseert beelden om bezettingsgraad, parkeerduur en weesfietsen te detecteren. Voorzien van een (afgesloten) beheerdersruimte met verwarmde beheerdersruimte en toiletten voor beheerders, personeelskluisjes.

Voorzien van openbare toiletten met betaalsysteem. Eén voor mindervaliden en 3 reguliere toiletten. De openbare toiletten worden dagelijks schoongemaakt door een extern schoonmaakbedrijf. Indien nodig dient wel eventueel afsluiten en/of controleren of extra schoonmaak gewenst is.

2.3 Fietsenstalling Ridderstraat

Bewonersfietsenstalling, uitsluitend toegankelijk voor vergunninghouders.

Geen dagelijkse bemensing.

De opdracht betreft uitsluitend beperkt periodiek beheer, bestaande uit signalering van technische storingen, incidenteel toezicht en lichte schoonmaakwerkzaamheden volgens nadere instructie van opdrachtgever.

Er wordt momenteel nog nieuw beleid ontwikkeld voor deze bewonersfietsenstalling.

3. Openingstijden en bezetting

3.1 De Overdekte

Maandag t/m vrijdag: 07.00 – 24.00 uur

Zaterdag: 07.30 – 24.00 uur

Zondag: 11.30 – 24.00 uur

(Eerste kerstdag en nieuwjaarsdag: gesloten)

3.2 De Afstap

Maandag: 11.00 – 18.30 uur

Dinsdag t/m woensdag: 08.00 – 18.30 uur

Donderdag: 08.00 – 21.30 uur (koopavond)

Vrijdag t/m zaterdag: 08.00 – 18.30 uur

Zondag: 11.00 – 17.30 uur

(Eerste kerstdag en nieuwjaarsdag: gesloten)

4. Governance en rolverdeling

Gemeente Alkmaar is opdrachtgever en contractpartij.

Opdrachtnemer legt verantwoording af aan de gemeentelijk contractmanager.

P1 Parkeerservice vervult binnen de mobiliteitsketen van de gemeente Alkmaar een operationeel coördinerende rol met betrekking tot ondersteunende processen rondom de fietsenstallingen.

Deze rol omvat onder andere:

- coördinatie van pasaanvragen en toegangspassen (waaronder bewonerspassen voor Fietsenstalling Ridderstraat);
- afstemming en coördinatie bij technische storingen en reparaties;
- afstemming inzake aanvulling van toiletartikelen;
- afstemming inzake levering en aanvulling van schoonmaakmiddelen.

P1 Parkeerservice heeft geen contractuele aansturingsrelatie met opdrachtnemer. Opdrachtnemer blijft te allen tijde zelfstandig verantwoordelijk voor de uitvoering van de in dit PvE beschreven werkzaamheden.

Opdrachtnemer werkt constructief samen met P1 Parkeerservice binnen de kaders van deze opdracht.

Er vindt 4-wekelijks operationeel overleg plaats en één keer per kwartaal een evaluatieoverleg.

5. Personele eisen

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de werving, selectie, inzet en aansturing van medewerkers.

De ingezette servicemedewerkers voldoen minimaal aan de volgende eisen:

- Minimaal mbo-niveau 2 werk- en denkniveau of aantoonbaar gelijkwaardig;
- In het bezit van een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG);
- In het bezit van een geldig BHV-certificaat;
- Aantoonbaar getraind in het omgaan met agressie en de-escalatie;
- Goede beheersing van de Nederlandse taal;
- Aantoonbare ervaring in publieksgerichte dienstverlening.

De Opdrachtnemer borgt dat medewerkers beschikken over voldoende communicatieve vaardigheden en in staat zijn bezoekers gastvrij, professioneel en de-escalerend te benaderen.

6. Omschrijving taken en dienstverlening

6.1 Aanwezigheid en toezicht

De dienstdoende beheerder/servicemedewerker is tijdens de openingstijden van de fietsenstalling altijd aanwezig in/ rondom de locatie. Hij/zij is verantwoordelijk voor het openen en sluiten van de stalling en is continu zichtbaar aanwezig tijdens openingstijden.

6.2 Gastvrijheid en publieksdienstverlening

De dienstdoende beheerder/servicemedewerker is gastvrij, vriendelijk en verwelkomt bezoekers. Er wordt hulp geboden bij het stallen van de fietsen en waar mogelijk vragen van bezoekers beantwoord. Hij/zij heeft een proactieve houding richting bezoekers. Ook wordt op deze wijze orde en sociale veiligheid binnen de fietsenstalling gehandhaafd.

6.3 Signaleren en communiceren

De dienstdoende beheerder/servicemedewerker is het eerste aanspreekpunt in/van de fietsenstalling en signaleert alle zaken die plaatsvinden binnen en nabij de stalling. Hij/zij voert toezicht- en controlerondes en registreert en meldt weesfietsen, technische storingen en operationele bijzonderheden. Aanvullend het bijhouden van een digitaal logboek, zie hiervoor paragraaf 7.

6.4 Schoonmaakwerkzaamheden

De dienstdoende beheerder/servicemedewerker is verantwoordelijk voor dagelijkse schoonmaakwerkzaamheden:

- dagelijks aanvegen;
- verwijderen zwerfvuil;
- schoonhouden trap entree De Overdekte;
- schoonhouden rolband De Overdekte;
- legen afvalbakken;
- schoonhouden entreegebied;
- schoonhouden beheerdersruimte.

Periodieke werkzaamheden:

- 1x per week vloeren De Overdekte / De Afstap reinigen met schrobmachine;
- 1x per week entreetrap De Overdekte reinigen met hogedrukspuit;
- reinigen fietsenrekken;
- controleren verlichting;
- signaleren grotere defecten.

Groot onderhoud valt buiten de scope van deze opdracht.

7. Bijhouden digitaal logboek

De dienstdoende beheerder/servicemedewerker houdt tijdens de openingstijden van de fietsenstalling een digitaal logboek bij.

Het logboek bevat ten minste registratie van:

Operationele bijzonderheden:

- afwijkingen in openstelling;

- capaciteitsdruk;
- technische storingen;
- onveilige situaties;
- overlast of incidenten;
- bijzondere gebeurtenissen (evenementenimpact).

Incidenten:

- aard van het incident;
- datum en tijdstip;
- getroffen maatregelen;
- eventuele melding aan opdrachtgever, P1 Parkeerservice of handhaving.

Weesfietsenbeleid in fietsenstallingen:

- aantal gelabelde fietsen;
- datum labeling;
- datum verwijdering;
- afstemming conform gemeentelijk protocol.

Monitoring Lumiguide-systeem (indien van toepassing):

- signalering van afwijkingen in bezettingsregistratie;
- storingsmeldingen;
- onregelmatigheden in detectie;
- terugkoppeling aan opdrachtgever en/of P1 Parkeerservice.

Het logboek:

- is digitaal beschikbaar;
- wordt minimaal maandelijks gedeeld met opdrachtgever;
- wordt op verzoek ter inzage verstrekt;
- vormt input voor het periodiek overleg.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor correcte en tijdige registratie.

8. (Wees)fietsenbeleid in fietsenstallingen

Opdrachtnemer voert het (toekomstige) gemeentelijk weesfietsenbeleid uit volgens instructies van opdrachtgever.

9. Veiligheid en incidenten

- Incidenten worden binnen 24 uur gemeld bij opdrachtgever.
- Bij agressie of geweld vindt directe melding plaats.
- Opdrachtnemer beschikt over een bereikbaar noodnummer.
- Rapportage over geweldsincidenten wordt maandelijks gedeeld met opdrachtgever.
- Vormt input voor het periodiek overleg.

10. Klachtenregeling

- Opdrachtnemer beschikt over een vastgelegde klachtenprocedure.
- Ontvangstbevestiging binnen 5 werkdagen.
- Afhandeling binnen 6 weken.

11. KPI's

- Opening conform planning: 100%;
- Incidentmelding binnen 24 uur;
- Rapportage tijdig: 100%;
- Klachtenprocedure conform PvE: 100%.

Rapportage over KPI's wordt maandelijks gedeeld met opdrachtgever en vormt input voor het periodiek overleg.

12. Contractduur

2 jaar vaste looptijd met 3x maximaal 24 maanden verlengingsoptie.

13. Indexering

Jaarlijkse indexering volgens CPI (CBS).

14. Social Return (SROI)

Opdrachtnemer conformeert zich aan de gemeentelijke SROI-verplichtingen.