



**Beantwoording Nota van Inlichtingen 1 voor de Europese openbare aanbesteding van  
Beheer fietsenstallingen**

Gemeente Alkmaar  
Unit: Ruimtelijke Ontwikkeling & Economie  
Datum: dinsdag 31 maart 2026  
Kenmerk: C5243

Nr	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	EA_Beheer fietsenstallingen 4.2.2 Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid	Graag ontvangen wij uw bevestiging dat de gemeente Alkmaar zelf als referent opgegeven mag worden.	Dit is akkoord.
2	Programma van Eisen 3. Openings-tijden en bezetting	U beschrijft hier de openingstijden van De Overdekte en De Afstap. Tijdens de schouw hebben wij bij locatie Ridderstraat meerdere borden gezien met openingstijden. Kunt u aangeven in hoeverre deze openingstijden nog actueel zijn, of dat dit onderdeel is van het nieuw te ontwikkelen beleid? Graag uw toelichting.	Opdrachtgever verduidelijkt dat Fietsenstalling Ridderstraat een bewonersfietsenstalling betreft en 24 uur per dag, 7 dagen per week toegankelijk is voor vergunninghouders. De bebording moet hier nog op worden aangepast. Voor deze locatie geldt geen structurele bemensing, conform het PvE.
3	Beschrijvend document 5.1	Kunt u bevestigen dat u een Proces Verbaal van de opening van de Kluis met inschrijvingen deelt met alle Inschrijvers?	Er wordt geen proces verbaal van de kluisopening verstuurd.
4	SROI 17 Bouwblokken	De gehanteerde bouwblokkenmethode leidt tot een onwenselijke prikkel. Een medewerker uit de WW telt één jaar mee voor € 15.000 (p. 17). Bij doorstroom naar een vast dienstverband wordt slechts eenmalig een aanvullende SROI-waarde toegekend, waarna deze medewerker niet langer structureel meetelt. Bij een contract met een potentiële looptijd van maximaal 8 jaar wordt het hierdoor voor opdrachtnemers aanzienlijk lastiger om blijvend aan de SROI-verplichting te voldoen, terwijl vervanging van medewerkers juist wordt beloond (jaarlijks 15.000 SROI-waarde). Dit staat haaks op het doel van duurzame arbeidsparticipatie. Wij verzoeken aanbesteder daarom ermee in te stemmen dat medewerkers die doorstromen naar een vast dienstverband blijvend meetellen voor de SROI tegen	Wij kunnen niet instemmen met dit voorstel. De gehanteerde bouwblokkenmethodiek is zodanig ingericht dat de SROI-waarden aansluiten op de relatieve afstand van een kandidaat tot de arbeidsmarkt. De SROI-waarde is daarbij gekoppeld aan de mate waarin extra inspanning nodig is om iemand (duurzaam) te laten uitstromen richting werk. Wanneer een medewerker doorstroomt naar een vast dienstverband, neemt deze afstand in beginsel af. Om die reden wordt niet langer structureel dezelfde SROI-waarde toegekend. Wij handhaven daarom de huidige methodiek zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken. Daarnaast gaan wij ervan uit dat opdrachtnemers handelen in lijn met goed werkgeverschap en medewerkers niet zullen ontslaan met als doel om aan

		het oorspronkelijke bouwblokbedrag, zolang zij binnen het project actief zijn. Kan aanbesteder hiermee instemmen?	de SROI-verplichting te voldoen.
5	Programma van Eisen 11 KPI's	Kunt u aangeven welke KPI's als resultaatsverplichting gelden, welke als inspanningsverplichting, en of hieraan financiële sancties of bonus/malus-regelingen zijn gekoppeld?	Opdrachtgever verduidelijkt dat de in het PvE opgenomen KPI's als resultaatsverplichting gelden, tenzij expliciet anders vermeld. Monitoring vindt plaats via periodieke rapportages en overlegmomenten. Indien sprake is van afwijking van de KPI's, dient opdrachtnemer passende herstelmaatregelen te treffen. Bij structurele afwijking kunnen maatregelen worden getroffen conform de bepalingen in de overeenkomst.
6	Programma van Eisen 8 Weesfietsenbeleid	Aangezien het weesfietsenbeleid nog in ontwikkeling is, kunt u bevestigen dat beleidswijzigingen gedurende de looptijd niet leiden tot aanvullende verplichtingen zonder herijking van tarieven?	Opdrachtgever verduidelijkt dat het weesfietsenbeleid momenteel in ontwikkeling is. Opdrachtnemer dient uitvoering te geven aan het bij contractstart geldende beleid en eventuele latere wijzigingen daarin. Deze werkzaamheden maken onderdeel uit van de reguliere beheerwerkzaamheden en leiden niet tot wijziging van de opdrachtomvang.

7	Programma van Eisen 6.4 Schoonmaakwerkzaamheden	Kunt u afbakenen welke werkzaamheden onder "lichte schoonmaak" vallen en bevestigen dat gebouw- en groot onderhoud zijn uitgesloten van de opdracht?	<p>Opdrachtgever verduidelijkt dat onder lichte schoonmaakwerkzaamheden binnen de opdracht onder andere valt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dagelijks aanvegen;</li> <li>- verwijderen zwerfvuil;</li> <li>- legen afvalbakken;</li> <li>- lichte reiniging;</li> <li>- gebruik van gangbare schoonmaakmiddelen en licht materieel.</li> </ul> <p>Onder licht materieel wordt onder andere verstaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- een kleine schrobmachine (handmatig voort te duwen);</li> <li>- een hogedrukspuit;</li> <li>- een bladblazer.</li> </ul> <p>Deze werkzaamheden maken onderdeel uit van de reguliere uitvoering van de opdracht.</p> <p>Onder "gebouwreiniging/specialistische reiniging" wordt verstaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dieptereiniging;</li> <li>- vloerbehandeling;</li> <li>- specialistische reiniging met zwaar materieel.</li> </ul> <p>Deze werkzaamheden vallen buiten de scope van de opdracht.</p>
8	Programma van Eisen 3 Openingstijden en bezetting	Kunt u aangeven binnen welke termijn opdrachtnemer wordt geïnformeerd over afwijkingen van openingstijden (bijv. evenementen) en of deze als meerwerk worden aangemerkt?	<p>Opdrachtgever verduidelijkt dat onder opschaling wordt verstaan het tijdelijk uitbreiden van personele inzet bij piekbelasting, evenementen of andere bijzondere omstandigheden.</p> <p>Opdrachtgever zal dit in beginsel minimaal 6 weken van tevoren aangeven bij opdrachtnemer.</p> <p>Voor zover deze opschaling voortvloeit uit reguliere omstandigheden, wordt dit geacht onderdeel uit te maken van de opdracht en dient hiermee rekening te worden gehouden in de prijsstelling. Indien sprake is van uitzonderlijke situaties buiten</p>

			de reguliere exploitatie, kan aanvullende inzet plaatsvinden na voorafgaande afstemming met opdrachtgever.
9	Concept Overeenkomst Artikel 4 Substantiele wijziging	Kunt u expliciet definiëren wanneer sprake is van een substantiële wijziging die recht geeft op herijking van tarieven en/of scope?	In de herzieningsclausule staat in welke gevallen er wijzigingen mogelijk zijn. Indien dit resulteert in meer uren, kunnen deze conform de inschrijving in het Prijsblad berekend worden (dit na afstemming/ akkoord opdrachtgever). De herijking van tarieven naar aanleiding van indexering staat beschreven in paragraaf 7.2 concept overeenkomst.
10	Bijlage 3 PVE 3 Openeningstijden en bezetting Vraag	Er staat dat de fiestenstallingen op eerste kerstdag en nieuwjaarsdag gesloten zijn. Mag inschrijver ervan uitgaan dat de stallingen op andere feestdagen is geopend en kan opdrachtgever aangeven of er dan sprake is van een zondagbezetting of dat de bezetting samenhangt met de dag van de week waar de feestdag op valt	Opdrachtgever bevestigt dat de fietsenstallingen gesloten zijn op Eerste Kerstdag en Nieuwjaarsdag, conform het PvE. Overige feestdagen vallen onder de reguliere openingstijden, tenzij anders door opdrachtgever wordt aangegeven.
11	Bijlage 3 PVE 2.2 Fietsenstalling de afstap vraag	Er wordt gesproken over het "indien nodig afsluiten". Kan opdrachtgever specifiek aangeven wat er wordt bedoeld met indien nodig.	Opdrachtgever verduidelijkt dat met "indien nodig afsluiten" wordt bedoeld het tijdelijk afsluiten van (delen van) de toiletten in geval van onveilige situaties, technische storingen of calamiteiten. Dit gebeurt waar mogelijk in afstemming met opdrachtgever.
12	Bijlage 3 PVE 1. Inleiding en doelstelling Vraag	Er wordt gesproken over "lichte schoonmaakwerkzaamheden en klein onderhoud" Kan opdrachtgever aangeven wat onder lichte schoonmaakwerkzaamheden en klein onderhoud wordt verstaan?	Zie antwoord vraag 7.

13	Bijlage 3 PVE 1. Inleiding en doelstelling vraag	Er wordt gesproken over peikdrukte, evenementen en tijdelijke sluitingen van andere stallingen. Zitten hier zaken tussen die jaarlijks terugkomen en zo ja, wat zijn deze? Zijn er al geplande sluitingen?	Opdrachtgever verduidelijkt dat peikdrukte en evenementen reguliere omstandigheden betreffen binnen de exploitatie van de fietsenstallingen. Terugkerende evenementen zijn bijvoorbeeld de wekelijkse kaasmarkt op vrijdag van april t/m september en in juli en augustus iedere dinsdagavond een extra kaasmarkt. Andere evenementen zijn de jaarlijkse kermis eind augustus, 8 oktober Alkmaars Ontzet, Landbouwdag en Koningsdag. Op dit moment is geen geplande sluiting voorzien.  Opdrachtnemer dient hier in zijn personele planning rekening mee te houden.
14	AIV Gemeente Alkmaar 23.2 Ontbinding Ingebrekestelling	Kan aan dit artikel worden toegevoegd, dat Partijen elkaar eerst schriftelijke ingebreke dienen te stellen met een redelijke termijn voor herstel alvorens ze recht hebben op ontbinding?	Niet akkoord. Het is de hoofdregel dat er eerst een ingebrekestelling wordt gestuurd als de leverancier tekort schiet, zodat hij in de gelegenheid wordt gesteld om alsnog na te komen. Art 23.2 geeft een aantal uitzonderingen op die regel in bepaalde gevallen waarin wordt verondersteld dat een ingebrekestelling geen zin heeft (omdat het niet waarschijnlijk is dat de leverancier in die gevallen alsnog kan nakomen).
15	AIV Gemeente Alkmaar 7 Boete Ingebrekestelling	Wij verzoeken u aan dit artikel worden toe te voegen dat Opdrachtnemer eerst in gebreke zal worden gesteld alvorens er boetes worden opgelegd?	Akkoord.
16	Concept overeenkomst beheer fietsenstallingen 7.2 Indexering Indexering	Dit artikel bepaalt dat Opdrachtnemer prijswijzigingen eerst ter goedkeuring aan opdrachtgever moet voorleggen, welke voor akkoord moet ondertekenen. Ziet dit op indexatie of overige	Dit specifieke artikel ziet op indexatie. Akkoord om uw toevoeging mee te nemen.

		prijswijzigingen? Zou hieraan toegevoegd kunnen worden dat Opdrachtgever zijn akkoord niet zal mogen onthouden indien de prijswijziging tot stand is gekomen in overeenstemming met de indexatie formule zoals opgenomen in de overeenkomst?	
17	Concept overeenkomst beheer fietsenstallingen 7.2 Indexering Terminologie	Het artikel spreekt over "Leverancier" terwijl in de rest van de overeenkomst "Opdrachtnemer" wordt gebruikt. Wij verzoeken u dit artikel in lijn te brengen met de overige artikelen.	Akkoord. Dit zal in de definitieve overeenkomst worden aangepast.
18	Concept overeenkomst beheer fietsenstallingen 7.2 Indexering Indexering	De inschrijving op deze opdracht is half april en de opdracht start halverwege 2026. Gegadigde begrijpt niet dat de eerste indexering pas per 1 januari 2028 kan worden doorgevoerd. Inschrijving is immers op basis van prijspeil 2026. Wij verzoeken u de indexering aan te passen naar 1 januari 2027.	Opdrachtgever bevestigt dat de eerste indexering ingaat op 1 januari 2028.
19	Concept overeenkomst beheer fietsenstallingen 4.3 Herzieningsclausule Talfout	Talfout in de 1e zin. 'kan worden de volgende...' moet zijn 'kan onder de volgende...'. Kunt u dit aanpassen?	Akkoord. Dit zal in de definitieve overeenkomst worden aangepast.
20	Concept overeenkomst beheer fietsenstallingen 3 Duur van de overeenkomst en tussentijdse opzegging Looptijd	Artikelen 3.1, 3.2 en 3.4 zijn niet eenduidig. Volgens art 3.1 is er een vaste looptijd met verlengingen van 3 maal 2 jaar, terwijl in art 3.2 gesproken wordt van een verlenging van 1 jaar. In 3.4 staat tenslotte dat Opdrachtgever, in tegenstelling tot een vaste looptijd en vooraf gedefinieerde verlengingen, de overeenkomst tussentijds met een opzegtermijn van 3 maanden kan beëindigen. Wij verzoeken art 3.2 aan te passen naar "...zal automatisch met twee (2) jaar worden verlengd..." en art 3.4 te schrappen. Is dit akkoord?	Opdrachtgever bevestigt dat artikel 3.1 correct is opgenomen. Opdrachtgever stemt in met de voorgestelde aanpassing van artikel 3.2. Artikel 3.4 blijft ongewijzigd van kracht.

21	EA_Beheer Fietsenstallingen 1.4.4 Waarde van de opdracht Doorvoeren wijzigingen	Voor het doorvoeren van wijzigingen wordt een redelijke termijn van 6 weken voorgesteld. Echter, dit is kort als dit consequenties heeft voor het aantal medewerkers die voor deze opdracht wordt ingezet. Wij verzoeken u deze termijn aan te passen naar 3 maanden.	Opdrachtgever houdt vast aan de termijn van in beginsel 6 weken, indien mogelijk langer van tevoren.
22	Concept overeenkomst beheer fietsenstallingen C-5243 Hoofdstuk 3, 7.2 Prijzen en tarieven	In de CPI komt de loonkostenontwikkeling onvoldoende naar voren daar er ook veel andere kosten in meegenomen worden. Daar het tarief met name betrekking heeft op loonkosten verzoeken u DPI 78 – Arbeidsbemiddeling en Personeelsvoorziening te hanteren als uitgangspunt voor de indexerings.	Opdrachtgever bevestigt dat indexerings plaatsvindt conform de in de aanbestedingsstukken opgenomen regeling, gebaseerd op de CPI (CBS). Opdrachtgever ziet geen aanleiding om hiervan af te wijken. Inschrijver dient hiermee rekening te houden in zijn prijsstelling.
23	Programma van Eisen 7 Bijhouden digitaal Logboek, pag. 4+5	Kunt u aangeven of het digitale logboek dat ingevuld dient te worden een reeds bestaande applicatie is of dat de opdrachtnemer hier een format voor dient te ontwikkelen?	Opdrachtgever verduidelijkt dat het digitale logboek door opdrachtnemer wordt ingericht en beheerd. De inhoud dient te voldoen aan de eisen zoals opgenomen in het PvE.
24	Bijlage 12 Handreiking SROI 3.3.2. Bouwblokkenmodel	Kunt u aangeven of de eenmalige korting op de SROI verplichting, die op basis van een PSO Trede certificaat toegepast mag worden, geldt voor de volledige duur van de raamovereenkomst inclusief verlengingen?	Ja, de korting die wordt gegeven op basis van een PSO-certificaat geldt voor de volledige duur van de overeenkomst, inclusief verlengingen.
25	Concept overeenkomst beheer fietsenstallingen C-5243 7. Prijzen en tarieven	Pagina 5 en 6: Vanuit het oogpunt van goed werkgeverschap en het waarborgen van duurzame en aantrekkelijke arbeidsomstandigheden voor medewerkers, is het van belang dat diensten efficiënt en verantwoord worden ingericht. Bent u in het licht hiervan bereid om zich te committeren aan een minimale afname van 5 inzeturen per dienst per medewerker?	Opdrachtgever verduidelijkt dat opdrachtnemer als werkgever verantwoordelijk is voor het naleven van geldende wet- en regelgeving, waaronder de Arbeidstijdenwet en Arbowetgeving. De inrichting van werktijden, pauzes en personeelsinzet is aan opdrachtnemer. Daarbij geldt dat opdrachtnemer te allen tijde dient te voldoen aan de in het PvE gestelde eisen ten aanzien

			van minimale bezetting, aanwezigheid en dienstverlening.
26	PvE §2.3; §8	Geldt hetzelfde weesfietsenproces en dezelfde termijnen in de bewonersstalling Ridderstraat of wijkt dit af (bijv. andere label/bewaartermijnen en responsabiliteit)?	Opdrachtgever verduidelijkt dat het weesfietsenbeleid in ontwikkeling is. Het weesfietsenproces in de fietsenstallingen sluit aan op het gemeentelijk beleid. Specifieke werkinstructies worden bij contractstart verstrekt.
27	PvE §2.2 Lumiguide; §7 logboek	Dient Lumiguide detectie als basis voor labeling en verwijdering of is altijd separate fysieke controle vereist en volstaat registratie in het digitale logboek als bewijsvoering?	Opdrachtgever verduidelijkt dat Lumiguide een ondersteunend systeem is en niet als enige basis dient voor het labelen van weesfietsen. Het digitale logboek is leidend. Beoordeling vindt plaats conform gemeentelijk beleid.
28	PvE §8; §7	Wilt u het weesfietsenproces in de stallingen concretiseren? Wat is de label/bewaartermijn, wie labelt en verwijdert, wie transporteert en waarheen (opslag), wat is de rol van Handhaving en Stadswerk072 en wie draagt de bijbehorende kosten?	Opdrachtgever verduidelijkt dat het weesfietsenbeleid voor de fietsenstallingen in ontwikkeling is, deze zal aansluiten op het gemeentelijk weesfietsenbeleid. Nadere uitwerking wordt bij contractstart verstrekt.
29	PvE §8 (weesfietsenbeleid); §7 logboek; EA §1.4	Kunt u bevestigen voor welke voertuigcategorieën het weesfietsbeleid binnen deze opdracht geldt? Geldt dit alleen voor fietsen of ook voor brom-/snorfietsen en scooters en zijn deze voertuigen in de stallingen toegestaan?	Opdrachtgever verduidelijkt dat de stallingen primair bedoeld zijn voor: <ul style="list-style-type: none"> <li>- fietsen;</li> <li>- elektrische fietsen;</li> <li>- bakfietsen.</li> </ul> Brom-/snorfietsen/scooters zijn niet toegestaan in de stallingen.
30	TN kenmerken (CPV 79713000); EA §1.4 (geen beveiliging)	Kunt u bevestigen dat er geen WPBR gekwalificeerde beveiligers vereist zijn en dat de focus ligt op gastvrij beheer en sociale veiligheid, ondanks de CPV code "bewakingsdiensten"?	Opdrachtgever bevestigt dat voor de uitvoering van deze opdracht geen inzet van WPBR-gekwalificeerd personeel vereist is. De werkzaamheden betreffen beheer, toezicht en gastheerschap en kwalificeren niet als beveiligingsdienst in de zin van de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (WPBR). Opdrachtnemer is

			<p>verantwoordelijk voor het waarborgen van een veilige situatie en dient adequaat te handelen bij incidenten, waaronder het inschakelen van bevoegde instanties indien nodig.</p>
31	<p>Bijlage 9 Wachtkamerovereenkomst art. 2.2; CO art. 7</p>	<p>Indien de Wachtkamerovereenkomst wordt geactiveerd, gelden dan exact de ingediende tarieven of wordt op conversiemoment geïndexeerd dan wel prijsaanpassing toegepast volgens de afgesproken index?</p>	<p>Oprachtgever verduidelijkt dat de wachtkamerovereenkomst uitsluitend wordt ingezet indien de overeenkomst met de eerst gerangschikte inschrijver niet tot stand komt of voortijdig wordt beëindigd. In dat geval kan opdrachtgever de opdracht aanbieden aan de daaropvolgende inschrijver, conform de rangorde. Hierbij gelden de voorwaarden en prijzen zoals opgenomen in de oorspronkelijke inschrijving. Indexering is volgens overeenkomst mogelijk vanaf 1-1-2028 en valt buiten de mogelijke ingangsdatum van de wachtkamerovereenkomst. Aan opname in de wachtkamer kunnen geen rechten worden ontleend op het daadwerkelijk verkrijgen van de opdracht.</p>
32	<p>EA §1.6 Herzieningsclausule; CO art. 4 (Wijzigingen); Bijlage 4 (all in)</p>	<p>Kunt u bevestigen dat substantiële uitbreidingen dan wel inkrimpingen via de herzieningsclausule worden verwerkt tegen afgesproken tarieven en dat dit niet binnen de bestaande all in prijs wordt geacht?</p>	<p>Dit klopt, de tarieven welke zijn ingediend in het prijsblad zijn leidend.</p>
33	<p>CO art. 7.2 (indexatie); CO §3.1 (looptijd/start)</p>	<p>Kunt u bevestigen dat prijzen zijn vastgelegd t/m 31 12 2027 met indexatie per 1 1 2028 of dat na het eerste contractjaar jaarlijks geïndexeerd wordt? Graag uw reactie inclusief de exacte methodiek en peilmaand.</p>	<p>Oprachtgever bevestigt dat de door inschrijver aangeboden prijzen vast zijn voor de contractperiode, met uitzondering van de in de overeenkomst opgenomen indexeringsregeling welke vanaf 1-1-2028 mogelijk is. Tussentijdse prijsaanpassingen anders dan via de overeengekomen indexering zijn niet toegestaan.</p>

34	PvE §4/§6	Wat is het proces en de doorlooptijd voor het aanvragen en accorderen van extra inzet (wie vraagt aan, via welk kanaal, minimale aankondigingsstermijn) en welke rol heeft P1 hierin?	Opdrachtgever verduidelijkt dat verzoeken tot extra inzet plaatsvinden via de opdrachtgever, waarna afstemming plaatsvindt met opdrachtnemer. De rol van P1 Parkeerservice is hierin coördinerend. Nadere afspraken hierover worden na gunning vastgesteld.
35	EA §1.4.2; PvE §2 (drukte momenten)	Kunt u per locatie een indicatie geven van historische en/of te verwachten uren extra inzet per jaar (evenementen, feestdagen en koopavonden) ten behoeve van een realistische raming?	<p>Opdrachtgever beschikt niet over een volledig en betrouwbaar overzicht van historische bezettingsgegevens per locatie.</p> <p>Wel kan opdrachtgever aangeven dat tijdens de jaarlijkse kermisperiode in Alkmaar sprake is van verhoogde drukte bij Fietsenstalling De Overdekte, vanwege de ligging binnen het kermisterrein. In voorgaande jaren is in deze periode aanvullend personele inzet gepleegd in het kader van veiligheid en toezicht. Indicatief betreft dit circa 100 extra uren per jaar.</p> <p>Voor Fietsenstalling De Afstap geldt dat deze locatie vooralsnog geen verruimde openstelling of aanvullende inzet kent tijdens de kermisperiode. Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat dergelijke piekmomenten onderdeel uitmaken van de reguliere exploitatie van de fietsenstallingen.</p> <p>Zie ook antwoord vraag 13.</p>
36	EA §1.4.2 (incidentele extra uren); Bijlage 4; CO art. 7	Hoe wordt extra inzet tijdens evenementen en festiviteiten (incl. nachtopenstelling) vergoed? Is dit separaat op regiebasis en tegen Bijlage 4 tarieven (met voorafgaande schriftelijke toestemming) of is	Opdrachtgever verwacht de aangekondigde evenementen zoals aangegeven bij antwoord vraag 13 en 35 in de vaste prijs zetten. Extra inzet door bijvoorbeeld nachtopenstelling kan met

		dit inbegrepen in de vaste prijs?	voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever uitsluitend in uitzonderlijke situaties buiten de reguliere exploitatie separaat op regiebasis worden vergoed.
37	PvE §11 KPI's; AIV	Leidt het niet halen van KPI's (openstelling, rapportage, incidentmelding, klachten) tot boetes en/of malus of uitsluitend tot overleg en een verbeterplan?	Zie antwoord vraag 5.
38	PvE §9 veiligheid; §7 logboek	Werkt de gemeente met een eigen incidentformat en/of kanaal (bijv. via P1), of is het PvE logboek leidend en volstaat maandelijkse bundeling met directe escalatiemeldingen bij agressie en/of geweld?	Opdrachtgever stelt geen verplicht format voor incidentregistratie. Opdrachtnemer dient te zorgen voor een inzichtelijke en controleerbare registratie conform PvE.
39	PvE §7 logboek; CO art. 5 (rapportage)	Wilt u de rapportagefrequentie en het format van het digitaal logboek vastleggen (maandelijks en additioneel ad hoc bij incidenten) en bevestigen dat extra rapportages alleen in redelijkheid en na afstemming plaatsvinden?	Opdrachtgever verduidelijkt dat rapportage minimaal maandelijks plaatsvindt. De rapportage bevat in ieder geval informatie over incidenten, bijzonderheden en operationele prestaties. Opdrachtgever verduidelijkt dat extra rapportages in overleg met opdrachtnemer worden vastgesteld.
40	PvE §2.1 (laadpunten); §9 veiligheid	Wie is verantwoordelijk voor de technische staat, periodieke keuring en storingsafhandeling van fietsenrekken met geïntegreerde laadpunten (incl. brand en elektraveiligheid), en hoe verloopt melding en afhandeling bij onveilige situaties?	Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de technische staat van de installaties. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor signalering van gebreken.
41	PvE §6.4 reinigen; §7 logboek	Wie is eigenaar en verantwoordelijk voor technisch onderhoud en eventuele vervanging van de fietsenrekken? Wat is daarbij het meld en escalatieproces bij defecten (tijdelijke buitengebruikstelling, afzettingen en termijnen)?	Opdrachtgever bevestigt dat de gemeente eigenaar is van de installaties. Opdrachtnemer signaleert en meldt. Opdrachtgever of P1 Parkeerservice coördineert vervolgens wat nodig is bij defecten (tijdelijke buitengebruikstelling of afzetting.)

42	PvE §2 (rekken); §6.4 reinigen	Kunt u per locatie een overzicht geven van merk, type, jaargang en aantallen fietsenrekken (incl. rekken met laadpunten) en, indien bekend, aangeven welke leverancier of installateur hiervoor zorg heeft gedragen?	Opdrachtgever verstrekt bij contractstart een overzicht van aanwezige middelen.
43	PvE §2; EA §1.6.1 Herzieningsclausule	Zijn er vervangings- of upgradeplannen voorzien binnen de contractperiode (scope, planning, kostendragers) en wat is de impact op de bezetting en/of werkprocessen?	Opdrachtgever heeft geen concrete vervangingsplannen vastgesteld op dit moment.
44	PvE §6 signaleren; EA §1.4; CO art. 7/8	Kunt u bevestigen dat preventief en/of correctief onderhoud, reparaties en vervangingen aan gebouwgebonden installaties voor rekening van opdrachtgever zijn (opdrachtnemer signaleert/meldt) en dat de inzet van tijdelijke veiligheidsmaatregelen in overleg en tegen afgesproken (regie)tarieven plaatsvindt?	Preventief en correctief onderhoud van installaties valt buiten de scope van de opdracht, tenzij expliciet anders aangegeven. Uitsluitend in uitzonderlijke situaties is in overleg extra inzet mogelijk.
45	EA §1.4 Scope; CO art. 5 (uitvoering)	Welke onderhouds- en servicecontracten zijn actief per installatie (contractpartij, looptijd, SLA/responstijd) en lopen deze door tijdens de opdracht?	Bestaande onderhoudscontracten worden door opdrachtgever beheerd.
46	PvE §7 logboek; §9 veiligheid; §6 signaleren	Kunt u de storingshistorie delen van de hiervoor gevraagde installaties (type storing, duur, oorzaak, tijd tot herstel), zodat de opdrachtnemer realistische risico en bezettingsreserves kan ramen?	Opdrachtgever beschikt niet over een volledig overzicht van storingshistorie.
47	PvE §2 (installaties); §6 taken	Kunt u per locatie een overzicht verstrekken van de (gebouw)installaties en systemen (bijv. VeloComfort, toegangssysteem, verlichting, laadpunten, Lumiguide), met eigendom en jaar van plaatsing?	Een overzicht van aanwezige installaties wordt bij contractstart beschikbaar gesteld.

48	EA §1.6 Herzieningsclausule; §1.5.1 Social Return; Bijlage 11	Indien openingstijden/locaties wijzigen gedurende de looptijd, wordt de SROI norm (in euro's) dan pro rata herberekend op basis van de aangepaste contractwaarde?	Ja. De hoogte van de SROI-verplichting is gebaseerd op de opdrachtwaarde. Indien de opdrachtwaarde gedurende de looptijd wijzigt, wordt de SROI-verplichting naar rato aangepast op basis van de gewijzigde contractwaarde.
49	Handreiking SROI (bouwblokken)	Worden begeleidings/coachingsuren op de werkvloer door ervaren teamleden erkend als SROI inzet binnen het bouwblokkenmodel en kunnen deze via WIZZR worden verantwoord?	Ja, begeleidings- en coachingsuren op de werkvloer worden erkend als SROI-inzet, mits het gaat om aantoonbare extra begeleidingskosten voor de SROI-doelgroep die bovenop de reguliere inwerk- en begeleidingsactiviteiten komen. Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan jobcoaching of aanvullende psychosociale begeleiding.
50	PvE §5; Handreiking SROI; SROI processtappen	Omdat SROI kandidaten vaak (nog) niet alle papieren hebben: is het toegestaan hen, onder toezicht en volgens een kort ontwikkel /inwerkplan, op passende taken in de stalling in te zetten terwijl zij toewerken naar de minimumeisen (taal, MBO 2 of gelijkwaardig, agressie/de escalatietraining), met registratie/waardering via WIZZR?	<p>Opdrachtgever staat het inzetten van SROI-kandidaten toe, mits de veiligheid, kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening te allen tijde zijn geborgd.</p> <p>Het is toegestaan dat SROI-kandidaten onder begeleiding en toezicht werkzaamheden verrichten, ook indien zij nog niet volledig aan alle gestelde eisen voldoen, mits:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- zij passende werkzaamheden uitvoeren;</li> <li>- zij worden begeleid door gekwalificeerd personeel;</li> <li>- wordt toegewerkt naar het voldoen aan de gestelde eisen.</li> </ul> <p>De wijze waarop dit wordt ingericht, inclusief eventuele ontwikkel- en inwerktrajecten, is aan opdrachtnemer.</p> <p>Indien met deze vraag wordt bedoeld of in het kader van SROI een kandidaat uit de SROI-doelgroep kan worden opgeleid en voorbereid om aan het werk te gaan, dan is het antwoord: ja, dit is</p>

			<p>mogelijk. De hiermee verbonden kosten, zoals kosten voor trainingen en opleidingen, kunnen worden opgevoerd als invulling van de SROI-verplichting.</p>
51	EA §6.5 Gelijkwaardigheid; PvE §5	<p>Kunt u bevestigen dat gelijkwaardige bewijzen voor MBO 2 en taalvaardigheid worden geaccepteerd en dat voor nieuwe instroom na contractstart een korte ontwikkeltermijn (bijv. 6–8 weken) is toegestaan, mits veiligheid en toezicht geborgd zijn?</p>	<p>Opdrachtgever bevestigt dat gelijkwaardige bewijzen voor het vereiste werk- en denkniveau en taalvaardigheid worden geaccepteerd. Opdrachtgever staat toe dat bij nieuwe instroom medewerkers nog niet volledig aan alle gestelde eisen voldoen, mits:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- zij onder begeleiding en toezicht werkzaamheden verrichten;</li> <li>- de veiligheid en kwaliteit van dienstverlening te allen tijde zijn geborgd;</li> <li>- aantoonbaar wordt gewerkt aan het behalen van de gestelde eisen.</li> </ul> <p>Opdrachtgever gaat uit van een redelijke ontwikkeltermijn van 6-8 weken. De exacte invulling hiervan is aan opdrachtnemer.</p>
52	PvE §5; EA §6.5	<p>Kunt u het vereiste niveau voor "goede beheersing van de Nederlandse taal" indiceren (bijv. CEFR B1) en aangeven welke bewijzen worden geaccepteerd (NT2 certificaat, onafhankelijke taaltoets, praktijkassessment) en of bewijs vóór eerste inzet aanwezig moet zijn?</p>	<p>Opdrachtgever verduidelijkt dat onder "goede beheersing van de Nederlandse taal" wordt verstaan een niveau dat voldoende is om:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bezoekers te woord te staan;</li> <li>- instructies te begrijpen en uit te voeren;</li> <li>- incidenten adequaat te kunnen melden.</li> </ul> <p>Als indicatie kan taalniveau CEFR B1 worden aangehouden. Als bewijs worden onder andere geaccepteerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- diploma's;</li> <li>- NT2-certificaten;</li> <li>- onafhankelijke taaltoetsen;</li> <li>- praktijkassessment door opdrachtnemer.</li> </ul>

			Het bewijs dient bij aanvang van inzet aannemelijk te zijn.
53	PvE §5; EA §6.5 Gelijkwaardigheid; EA §1.7 planning/verificatie	Hoe wordt "minimaal MBO 2 werk /denkniveau" geverifieerd na voorlopige gunning? Bijvoorbeeld middels geaccepteerde bewijsvormen (diploma, EVC/ervaringscertificaat, onafhankelijke toets, referentie), voor wie dit minimaal vereist is (dienstdoende beheerders en/of begeleiders) en of dit middels steekproef of volledige dossiercontrole gebeurt.	Opdrachtgever verduidelijkt dat het vereiste MBO 2 werken denkniveau aantoonbaar moet zijn voor medewerkers die zelfstandig werkzaamheden uitvoeren binnen de fietsenstallingen. Als bewijs worden onder andere geaccepteerd: - diploma's; - EVC/ervaringscertificaten; - relevante werkervaring; - interne beoordeling door opdrachtnemer.  Opdrachtgever kan hier steekproefsgewijs om vragen.
54	PvE §4 Governance; §6 taken	Is er een verplicht inwerkprogramma en/of locatie instructie vanuit de gemeente of P1? Zo ja, wat is de bijbehorende duur, inhoud en kostenverdeling?	Opdrachtgever stelt geen verplicht centraal inwerkprogramma beschikbaar. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor: - instructie van medewerkers; - locatie-specifieke kennis; - veiligheid en werkwijze. Indien van toepassing kan afstemming plaatsvinden met gemeente.
55	PvE §6.1; KPI's §11	Welke maximale hersteltijd hanteert u bij plotselinge uitval om de verplichting "altijd fysiek aanwezig" te borgen (bijv. binnen 60/90 minuten)?	Opdrachtgever verduidelijkt dat bij plotselinge uitval van personeel de minimale bezetting zo spoedig mogelijk dient te worden hersteld. Als richtlijn geldt dat vervanging binnen 60 minuten wordt gerealiseerd. In uitzonderlijke situaties kan dit oplopen tot maximaal 90 minuten, mits de veiligheid en toezicht in de tussentijd geborgd zijn.
56	PvE §6.1 Aanwezigheid/toezicht	Hoe dienen pauzes tijdens lange diensten te worden georganiseerd en welke minimale zichtbaarheid/bezetting geldt tijdens pauzes?	Opdrachtgever verduidelijkt dat pauzes zodanig georganiseerd dienen te worden dat: - de minimale bezetting te allen tijde is geborgd; - de stalling niet onbeheerd is.

			Indien nodig dient vervanging geregeld te worden.
57	PvE §5	Kunt u, zonder de veiligheidseisen uit het PvE te wijzigen, aangeven of de BHV borging risicogestuurd mag worden ingevuld? Met andere woorden: ofwel door per geopende locatie continu een BHV gecertificeerde medewerker in de dienst te hebben, ofwel door een alternatieve dekking, bijvoorbeeld via inzet van een nabijgelegen BHV'er met aantoonbare responstijd en/of tijdelijke dekking, voorzien van duidelijke werkafspraken ten aanzien van escalatie? Indien mogelijk graag de minimale randvoorwaarden (responstijd, bereikbaarheid, piekmomenten) bevestigen.	Oprachtgever staat een risicogestuurde invulling van BHV toe, mits de veiligheid aantoonbaar is geborgd en duidelijke werkafspraken zijn vastgelegd.
58	PvE §5; CO art. 5.7 (VOG)	Kunt u bevestigen dat iedere ingezette medewerker uiterlijk vóór de eerste inzet een geldige VOG in het bezit moet hebben en dat in het geval van tussentijdse instroom een bewijs van aanvraag tijdelijk volstaat, tot ontvangst van de VOG binnen een redelijke termijn? Geldt dit ook voor extra personele inzet via een derde partij?	Oprachtgever bevestigt dat iedere ingezette medewerker dient te beschikken over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). In geval van nieuwe instroom kan, bij wijze van uitzondering, tijdelijk worden volstaan met een bewijs van aanvraag, mits: <ul style="list-style-type: none"> <li>- de aanvraag aantoonbaar is ingediend vóór eerste inzet;</li> <li>- de medewerker onder toezicht werkt;</li> <li>- de veiligheid is geborgd.</li> </ul> De definitieve VOG dient binnen een redelijke termijn na aanvraag beschikbaar te zijn. Dit geldt eveneens voor inzet van personeel via derden.

59	PvE §5 Personele eisen	Moet de training "omgaan met agressie en de escalatie" vóór eerste inzet zijn behaald voor alle medewerkers of is afronding binnen een gedefinieerde inwerktermijn toegestaan? Zo ja, wat zijn de termijnen en hoe geschiedt de bewijsvoering? Geldt dit ook voor extra personele inzet via een derde partij?	Opdrachtgever verduidelijkt dat medewerkers bij voorkeur vóór eerste inzet beschikbaar over training "omgaan met agressie". Indien dit niet mogelijk is, dient deze training binnen een redelijke inwerktermijn van 3 maanden te worden afgerond, mits veiligheid geborgd is. Dit geldt eveneens voor inzet van personeel via derden.
60	PvE §2.2 De Afstap (Lumiguide); §7 logboek	Krijgt de opdrachtnemer directe toegang tot Lumiguide data voor bezettings en incidentanalyse en wie is verwerkingsverantwoordelijke?	Opdrachtgever verduidelijkt dat het Lumiguide-systeem onderdeel is van de gemeentelijke infrastructuur. Toegang tot relevante data kan, voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de opdracht, worden verstrekt. De gemeente blijft verwerkingsverantwoordelijke.
61	SROI processtappen; SROI verklaring; Handreiking SROI	Kunt u bevestigen dat Zaffier (regionale SROI coördinator) na gunning de warme introductie verzorgt naar de meest lokale partners in Alkmaar (o.a. WSP NHN) en dat de opdrachtnemer via socialreturn@zaffier.nl de SROI afstemming kan opstarten?	Ja, dit kunnen wij bevestigen.
62	PvE §6.1/§6.3; EA §1.4	Kunt u bevestigen dat na gunning, waar nodig, gemeentelijke toegangs en parkeerontheffingen (bijv. pollerpassen en kentekenregistraties) voor het ondersteunend serviceteam van de opdrachtnemer kunnen worden verstrekt, inclusief procedure, doorlooptijd en eventuele kosten?	Opdrachtgever bevestigt dat, indien noodzakelijk voor de uitvoering van de opdracht, toegangs- en parkeerontheffingen kunnen worden verstrekt. Dit gebeurt conform het geldende gemeentelijke beleid en de daarvoor geldende procedures. Eventuele kosten die hieruit voortvloeien zijn voor rekening van opdrachtnemer. Doorlooptijden zijn afhankelijk van de geldende procedures en worden na gunning nader afgestemd.
63	PvE §4 Governance; §6 taken; §7 logboek	Kunt u bevestigen welke processen P1 operationeel coördineert (met betrekking tot passen, storingen,	Opdrachtgever verduidelijkt dat P1 Parkeerservice een operationeel coördinerende rol vervult, onder andere op

		<p>middelen), wie (financieel) eindverantwoordelijk is per proces en hoe de afstemming met de opdrachtnemer plaatsvindt?</p>	<p>het gebied van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- toegangspassen;</li> <li>- storingen en onderhoud;</li> <li>- middelen en facilitaire afstemming.</li> </ul> <p>Afstemming gaat telefonisch of per mail en zal bij contractstart worden verstrekt. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de uitvoering van de werkzaamheden. De gemeente is eindverantwoordelijk.</p>
64	EA §3.4 Varianten; CO art. 4; PvE §2.1 De Overdekte	<p>Wilt u bevestigen dat betaalde fietservice en reparaties momenteel buiten scope vallen en, indien gewenst, uitsluitend via de contractuele herzieningsclausule kunnen worden toegevoegd? Wie beheert en onderhoudt daarbij het aanwezige zelfservice reparatiepunt en wie draagt zorg voor de daaruit voortvloeiende kosten?</p>	<p>Opdrachtgever bevestigt dat betaalde fietservice en reparaties buiten de scope van de opdracht valt. Het beheer en onderhoud van de zelfservice reparatiepunten valt onder verantwoordelijkheid van opdrachtgever.</p>
65	PvE §2.3 Ridderstraat; EA §1.4 Scope	<p>Kunt u de beoogde frequentie en de concrete taken van het periodieke beheer in de Ridderstraat specificeren en bevestigen dat geen structurele bemensing vereist is?</p>	<p>De verwachte inzet is 4 uur per week, er is inderdaad geen structurele bemensing vereist. De werkzaamheden omvatten signalering van technische storingen, incidenteel toezicht en lichte schoonmaakwerkzaamheden. Zie ook PvE paragraaf 2.3.</p>
66	Bijlage 4 Prijzenblad; EA §1.4.2 Scope	<p>Is het opnemen van een nachttarief uitsluitend bedoeld voor incidentele (eventueel toekomstige) inzet bij evenementen en/of nachtopenstellingen en wordt dit dan separaat op regiebasis vergoed?</p>	<p>Opdrachtgever verduidelijkt dat het nachttarief bedoeld is voor incidentele inzet buiten de reguliere openingstijden, bijvoorbeeld bij evenementen of tijdelijke verlengde openstelling.</p> <p>Indien sprake is van uitzonderlijke situaties buiten de reguliere exploitatie, kan aanvullende inzet op regiebasis plaatsvinden, na voorafgaande afstemming met opdrachtgever.</p>
67	PvE §6.4 schoonmaak; EA §1.4 Opdracht	<p>Kunt u de dagelijkse en periodieke</p>	<p>Zie antwoord vraag 7 en 69.</p>

		schoonmaakwerkzaamheden die onder de opdracht vallen nader toelichten en aangeven wat er specifiek onder "gebouwreiniging/specialistische reiniging" valt en dus buiten scope is, inclusief wie daarvoor de benodigde reinigingsmaterialen en schoonmaakartikelen levert en de kosten draagt?	
68	PvE pagina 2 2.2 Fietsenstalling De Afstap extra schoonmaak openbaar toiletten	Kunt u bevestigen dat de taak van de medewerker uitsluitend het signaleren en melden van extra schoonmaak van de openbare toiletten aan de externe schoonmaakpartij is? En dat eventuele verdere werkzaamheden van de medewerker in deze mogelijkheid het afsluiten betreffen, maar niet de uitvoering van extra schoonmaakwerkzaamheden?	Opdrachtgever bevestigt dat de uitvoering van extra schoonmaakwerkzaamheden voor de openbare toiletten buiten de scope vallen. Extra uitvoer van de lichte schoonmaakwerkzaamheden zoals beschreven kan indien nodig wel van toepassing zijn.
69	PvE pagina 4 6.4 Schoonmaakwerkzaamheden, schrobmachine en hogedrukspuit	Kunt u bevestigen dat aanschaf, onderhoud en vervanging van de schrobmachine (bij de De Overdekte en De Afstap) en de hogedrukspuit (bij de De Overdekte) voor rekening zijn van de opdrachtgever?	Opdrachtgever bevestigt dat aanschaf, onderhoud en vervanging van: - schrobmachine; - hogedrukspuit; voor rekening van opdrachtgever zijn.
70	Prijzenblad Beheer fietsenstallingen	In het prijzenblad wordt 4 uur per week vermeld voor de fietsenstalling Ridderstraat met de omschrijving wisselend. Staat het de opdrachtnemer vrij om deze 4 uur naar eigen inzicht in te vullen en achteraf te verantwoorden, inclusief mogelijke overschrijdingen? Zo niet, wat is uw gewenste invulling van deze uren?	Opdrachtgever verduidelijkt dat de 4 uur per week indicatief zijn en flexibel ingezet kunnen worden binnen de werkzaamheden. Structurele overschrijding is niet voorzien en dient vooraf afgestemd te worden.
71	EA_Beheer fietsenstallingen pagina 8 1.7 Planningsoverzicht	Uw planningsoverzicht biedt geen mogelijkheid tot het stellen van nadere vragen n.a.v. uw Nota van Inlichtingen. Bent u bereid daartoe een mogelijkheid te bieden?	Mochten er n.a.v. de antwoorden op de gestelde vragen, vragen zijn welke noodzakelijk zijn voor het doen van een juiste inschrijving kunnen deze beantwoord worden. Extra (nieuwe) vragen zijn niet toegestaan.

