

## Algemene informatie

**Aanbesteding:** Receptiediensten  
**Aanbestedende Dienst:** Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland  
**Referentie:** -

**Toelichting:**

Naar aanleiding van deze Nota van Inlichtingen worden de volgende documenten gewijzigd en opnieuw beschikbaar gesteld: Bijlage B Concept DVO; Bijlage G Prijzenblad; Beschrijvend document. De gewijzigde documenten vervangen de eerder gepubliceerde versies. Bij tegenstrijdigheid prevaleert de Nota van Inlichtingen.

## Vraag en antwoord

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
1 Kwaliteitscertificering

**Vraag:**

Wij beschikken niet over een kwaliteitscertificering van een onafhankelijke instantie (iso9001). Kunt u bevestigen dat wij in dat wij mogen volstaan met een beschrijving van de wijze waarop wij de kwaliteit van onze dienstverlening borgen en continu verbeteren, waarbij wij we de gelijkwaardigheid nader onderbouwen?

**Antwoord:**

Ja. Inschrijver hoeft niet noodzakelijk te beschikken over een ISO 9001-certificaat. Een aantoonbaar gelijkwaardig kwaliteitsmanagementsysteem wordt geaccepteerd, mits inschrijver voldoende concreet onderbouwt hoe de kwaliteit van de dienstverlening structureel wordt geborgd, gemonitord en continu verbeterd. De aanbestedingsstukken worden op dit punt verduidelijkt. Bij verificatie kan opdrachtgever vragen om een beschrijving van het kwaliteitsbeleid, relevante procedures, werkinstructies, interne controles en/of andere bewijsstukken waaruit de gelijkwaardigheid blijkt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mei 2026

**Percelen:**

P1 Receptiediensten

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
2 Uurtatief

**Vraag:**

De gestelde bandbreedte voor het reguliere uurtarief (€ 28,00 – € 35,00 excl. btw) lijkt, gezien de

huidige marktomstandigheden en loonkosten voor receptiediensten, niet realistisch voor een kwalitatief verantwoorde uitvoering.

Is de aanbestedende dienst bereid de bandbreedte aan te passen naar € 35,00 – € 45,00 per uur exclusief btw?

**Antwoord:**

"Opdrachtgever heeft kennisgenomen van de opmerkingen uit de markt met betrekking tot de gehanteerde tariefbandbreedte.

De oorspronkelijke bandbreedte van € 28,00 tot en met € 35,00 exclusief btw is vastgesteld op basis van een inschatting van de aard en omvang van de gevraagde dienstverlening, waarbij is uitgegaan van receptie- en hospitalitydiensten met een beperkte beveiligingscomponent.

Naar aanleiding van de ontvangen vragen en signalen uit de markt heeft opdrachtgever de tariefbandbreedte opnieuw beoordeeld. Daarbij is in het bijzonder rekening gehouden met:

het onderscheid tussen reguliere receptie-/hospitalitydiensten en de avondinzet;  
de vereiste kwalificaties voor specifieke werkzaamheden, zoals open- en sluitrondes;  
de actuele marktomstandigheden en beschikbaarheid van personeel.

Op basis hiervan is geconcludeerd dat de oorspronkelijke bandbreedte onvoldoende ruimte biedt voor een reële en uitvoerbare inschrijving.

De tariefbandbreedte wordt daarom aangepast naar:

€ 28,00 tot en met € 45,00 exclusief btw

De aangepaste bandbreedte wordt verwerkt in het prijzenblad, dat gelijktijdig met deze Nota van Inlichtingen beschikbaar wordt gesteld.

Opdrachtgever acht deze bandbreedte passend en proportioneel, gelet op de aard van de opdracht, de marktomstandigheden en het belang dat inschrijvers een realistische en uitvoerbare inschrijving kunnen doen."

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mei 2026

**Percelen:**

P1 Receptiediensten

**Ref.nr.**

3

**Onderwerp:**

Bijlage B Concept DVO, 14. Indexering

**Vraag:**

U geeft aan dat er voor het eerst geïndexeerd mag worden per 1 januari 2028. Dit is niet wenselijk, de nieuwe CAO PB is nog niet definitief. Op basis van deze eis is het voor inschrijver niet mogelijk

om de jaarlijkse kostprijsverhoging, die buiten de invloedssfeer van opdrachtnemer ligt, recht evenredig door te voeren naar de kostprijs. Met het niet (volledig) kunnen doorbelasten van deze kostprijsverhoging kan de budgettering van het contract in het geding komen en daarmee de kwaliteit van de dienstverlening. Het niet aanpassen van het indexatiemoment zorgt er namelijk voor dat Opdrachtnemer een inschatting moet maken van alle kostprijsstijgingen tijdens de contractduur. Het probleem zit het in het feit dat er voor 5 maanden 2026, 12 maanden 2027 een tarief moet worden bepaald. Dit zal dan gewogen aangeboden worden. De ontwikkeling van inflatie is voor deze periode niet in te schatten. Daarnaast wordt er ook nog een nieuwe CAO afgesloten, wat het inprijzen nog lastiger maakt. Desondanks zal inschrijver hier toch een poging voor doen met als resultaat 1) dat de kans groot is dat u vanaf de start van de overeenkomst meer betaald dan noodzakelijk is en 2) de inschatting van de kostprijsstijging is hoogstwaarschijnlijk fout waardoor er altijd 1 partij ontevreden is. Of u betaald te veel, of de budgettering van het contract komt in het geding. Voor beide partijen is het een stuk makkelijker als we dit moment naar voren halen, wij stellen om deze redenen voor om per 1 januari 2027 te indexeren. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Opdrachtgever gaat gedeeltelijk akkoord. De eerste indexering wordt toegestaan per 1 januari 2027. Daarna kan jaarlijks per 1 januari worden geïndexeerd conform de indexeringssystematiek zoals opgenomen in de overeenkomst. De tarieven dienen te worden aangeboden op prijspeil mei 2026. Er vindt geen afzonderlijke nacalculatie of tussentijdse tariefaanpassing plaats voor cao-, loon-, overhead- of overige kostprijsontwikkelingen, tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk door opdrachtgever wordt toegestaan binnen de aanbestedingsrechtelijke kaders. De conceptovereenkomst wordt hierop aangepast.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mei 2026

**Percelen:**

P1 Receptiediensten

**Ref.nr.**

4

**Onderwerp:**

Bijlage G. Prijzenblad receptiediensten

**Vraag:**

2. U geeft in het prijzenblad een minimum en maximumtarief aan van 28,00 tot 35,00 euro per uur. Deze bandbreedte wordt echter als niet marktconform ingeschat. Een gemiddeld uurloon van receptionisten zou er al voor zorgen dat het tarief in het bovenste segment van de bandbreedte uit zou komen, dit is dan zelfs voordat opleidingskosten, reiskosten etc. zijn meegenomen. Om deze reden willen wij u verzoeken om de bandbreedte af te schaffen om er zo voor te zorgen dat er voldoende ruimte wordt geboden om de kwaliteit van de medewerkers te vergroten en hiermee de dienstverlening beter te laten verlopen.

**Antwoord:**

Nee, de bandbreedte wordt niet afgeschaft. Opdrachtgever acht een bandbreedte noodzakelijk voor een transparante, vergelijkbare en beheersbare prijsbeoordeling. Wel wordt de bandbreedte

naar aanleiding van de ontvangen vragen verruimd naar € 28,00 tot en met € 45,00 per uur exclusief btw. Het prijzenblad wordt aangepast en opnieuw beschikbaar gesteld.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mei 2026

**Percelen:**

P1 Receptiediensten

**Ref.nr.**

5

**Onderwerp:**

Bijlage A PVE receptiediensten, Eis 5.3.

**Vraag:**

U geeft in het Programma van Eisen 5.3 aan dat medewerkers in loonschaal 5 dienen te vallen, zou u kunnen specificeren welke CAO hiervoor relevant is voor de receptionisten? Hier kunnen namelijk best significante verschillen tussen bestaan en hierdoor grote verschillen in de uiteindelijke tarieven door kunnen ontstaan.

**Antwoord:**

Opdrachtgever schrijft niet voor welke cao in alle gevallen van toepassing is. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor de juiste toepassing van de relevante cao en overige arbeidsrechtelijke verplichtingen. Voor zover werkzaamheden onder de Wpbr vallen, moeten de daarvoor geldende wettelijke eisen worden nageleefd. Eis 5.3 moet zo worden gelezen dat medewerkers qua kennis, ervaring en verantwoordelijkheidsniveau moeten aansluiten bij het niveau dat passend is voor de uit te voeren werkzaamheden, minimaal vergelijkbaar met functieniveau schaal 5 binnen de toepasselijke cao of een aantoonbaar gelijkwaardig niveau.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mei 2026

**Percelen:**

P1 Receptiediensten

**Ref.nr.**

6

**Onderwerp:**

Bijlage G. Prijzenblad receptiediensten

**Vraag:**

Wilt u Bijlage G. Prijzenblad receptiediensten in een bewerkbaar format zoals Excel beschikbaar stellen?

**Antwoord:**

Akkoord

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mei 2026

**Percelen:**

P1 Receptiediensten

**Ref.nr.**

7

**Onderwerp:**

Indexering en tariefaanpassingen

**Vraag:**

In de aanbestedingsstukken wordt aangegeven dat tarieven worden opgegeven op prijspeil mei 2026. Een concrete indexeringssystematiek, frequentie of referentie-index wordt echter niet expliciet beschreven.

Kunt u aangeven:

of en met welke frequentie indexering van tarieven gedurende de contractperiode is toegestaan; op basis van welke index of systematiek (bijvoorbeeld cao-ontwikkelingen, CBS-index of andere) tariefaanpassingen mogen plaatsvinden; op welke wijze wordt omgegaan met aantoonbare kostprijsverhogingen gedurende de looptijd van de overeenkomst?

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 3

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mei 2026

**Percelen:**

P1 Receptiediensten

**Ref.nr.**

8

**Onderwerp:**

Overname zittend personeel

**Vraag:**

Kunt u aangeven of er sprake is van zittend personeel bij de huidige opdrachtnemer dat momenteel betrokken is bij de uitvoering van de receptie- en/of hospitalitydiensten?

Indien dit het geval is:

is opdrachtgever bereid om, met inachtneming van wet- en regelgeving, inzicht te geven in de huidige personele bezetting (bijvoorbeeld aantal medewerkers, functies en contractvormen); staat opdrachtgever open voor (gedeeltelijke) overname van dit personeel door de winnende inschrijver, teneinde kennis, ervaring en continuïteit van dienstverlening te borgen?

**Antwoord:**

"Nee. Er is geen sprake van zittend personeel dat in het kader van deze aanbesteding moet worden overgenomen. Opdrachtgever schrijft geen overname van personeel voor.

Inschrijver blijft zelf verantwoordelijk voor het naleven van toepasselijke wet- en regelgeving en eventuele cao-verplichtingen die op zijn onderneming en dienstverlening van toepassing zijn."

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mei 2026

**Percelen:**

P1 Receptiediensten

**Ref.nr.**

9

**Onderwerp:**

Implementatieperiode

**Vraag:**

De ingangsdatum van de overeenkomst is vastgesteld op 1 augustus 2026.

Kunt u aangeven wanneer opdrachtgever verwacht dat de implementatie, overdracht en inwerkperiode kunnen starten?

**Antwoord:**

De implementatie, overdracht en inwerkperiode kunnen starten na definitieve gunning en nadat de daarvoor noodzakelijke afspraken met de beoogde opdrachtnemer zijn gemaakt.

Opdrachtgever verwacht dat dit in juli 2026 kan plaatsvinden, zodat de dienstverlening per 1 augustus 2026 operationeel kan starten. Inschrijver dient in het plan van aanpak rekening te

houden met een korte en beheersbare implementatieperiode.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mei 2026

**Percelen:**

P1 Receptiediensten

Ref.nr.  
10

**Onderwerp:**

Sancties en definitie "blijvende afwijking"

**Vraag:**

In paragraaf 5.1.3 wordt gesproken over een sanctie van 10% van de waarde van een gemiddelde jaaropdracht bij een "blijvende afwijking".

Kunt u nader definiëren wat wordt verstaan onder een "blijvende afwijking" en onder welke omstandigheden deze sanctie wordt toegepast?

**Antwoord:**

Met een blijvende afwijking wordt bedoeld: een tekortkoming ten opzichte van de aangeboden kwaliteit, het Programma van Eisen, de KPI's of de overeenkomst die na schriftelijke melding en na het verstrijken van een redelijke hersteltermijn niet of onvoldoende is hersteld, dan wel zich herhaald voordoet.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mei 2026

**Percelen:**

P1 Receptiediensten

Ref.nr.  
11

**Onderwerp:**

Beveiligingscomponent

**Vraag:**

In de aanbestedingsstukken wordt aangegeven dat structurele beveiligingsdiensten geen onderdeel uitmaken van de opdracht en dat de beveiligingscomponent ondergeschikt is.

Kunt u bevestigen dat inschrijver geen separate beveiligingscapaciteit, achtervang of piketdienst hoeft te organiseren buiten de beschreven receptie- en openings-/sluitwerkzaamheden?

**Antwoord:**

Ja. Opdrachtgever bevestigt dat inschrijver geen separate structurele beveiligingscapaciteit, alarmopvolging, surveillancedienst of piketdienst hoeft te organiseren buiten de in de aanbestedingsstukken beschreven receptiediensten, open- en sluitrondes, visuele controles, signalering en escalatie volgens interne procedures. Dit laat onverlet dat opdrachtnemer verantwoordelijk blijft voor continuïteit, vervanging en inzet van medewerkers die voldoen aan de eisen voor de werkzaamheden die zij uitvoeren.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mei 2026

**Percelen:**

P1 Receptiediensten

**Ref.nr.**  
**12**

**Onderwerp:**

Kosten inwerken

**Vraag:**

Nieuwe medewerkers dienen voorafgaand aan inzet aantoonbaar te worden ingewerkt. Komen de kosten voor het inwerken volledig voor rekening van opdrachtnemer, of mogen deze als gewerkte uren worden gefactureerd?

**Antwoord:**

De kosten voor regulier inwerken, opleiden, instrueren en voorbereiden van medewerkers zijn inbegrepen in het aangeboden all-in uurtarief en kunnen niet afzonderlijk worden gefactureerd. Alleen indien opdrachtgever na contractering uitdrukkelijk aanvullende werkzaamheden vraagt die buiten de opdracht vallen, kunnen daarover vooraf schriftelijk nadere afspraken worden gemaakt binnen de aanbestedingsrechtelijke kaders.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mei 2026

**Percelen:**

P1 Receptiediensten

**Ref.nr.**

13

**Onderwerp:**

Toepassing CAO en toeslagstructuur

**Vraag:**

In paragraaf 5.1.1 wordt aangegeven dat de gehanteerde bandbreedte voor het uurtarief is gebaseerd op de loonniveaus uit de CAO Particuliere Beveiliging, in combinatie met een marktconforme opslag.

Tegelijkertijd betreft de opdracht primair receptie- en hospitalitydienstverlening, waarbij de beveiligingscomponent expliciet als ondergeschikt wordt omschreven.

Kunt u toelichten:

1. waarom voor de onderbouwing van de tarieven wordt uitgegaan van de CAO Particuliere Beveiliging, terwijl de aard van de opdracht primair hospitality- en receptiediensten betreft;
2. hoe de gehanteerde opslag voor avonduren van 15% zich verhoudt tot de gebruikelijke toeslagen binnen de CAO Particuliere Beveiliging, zowel qua percentage als qua tijdsindeling van de diensten?

**Antwoord:**

De verwijzing naar de cao Particuliere Beveiliging is opgenomen omdat een deel van de werkzaamheden, zoals open- en sluitrondes en beveiliging-light, mogelijk onder de reikwijdte van de Wpbr en/of daarmee samenhangende arbeidsvoorwaarden kan vallen. De opdracht blijft echter primair gericht op receptie- en hospitalitydienstverlening. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor toepassing van de juiste cao. De vaste opslag van 15% voor avonduren is een aanbestedingstechnisch uitgangspunt om inschrijvingen objectief en vergelijkbaar te kunnen beoordelen. Deze opslag is geen oordeel van opdrachtgever over de exacte cao-toeslag die voor een individuele inschrijver geldt. Alle loonkosten, toeslagen en overige kosten moeten binnen het aangeboden all-in tarief worden verwerkt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mei 2026

**Percelen:**

P1 Receptiediensten

**Ref.nr.**

14

**Onderwerp:**

Verzoek verruiming bandbreedte

**Vraag:**

Op basis van marktontwikkelingen en vergelijkbare opdrachten constateren wij dat receptie- en hospitalitydiensten met de gevraagde kwaliteits-, continuïteits- en personeelseisen doorgaans tegen hogere tarieven worden aangeboden, veelal vanaf circa €40,00 per uur.

Bent u bereid de bandbreedte te heroverwegen en te verruimen naar bijvoorbeeld €40,00 tot €45,00 per uur, zodat inschrijvers een realistische en duurzame inschrijving kunnen doen die

aansluit bij de gevraagde kwaliteit en continuïteit?

**Antwoord:**

Voor de tariefbandbreedte wordt verwezen naar het antwoord op vraag 2.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mei 2026

**Percelen:**

P1 Receptiediensten

**Ref.nr.**

15

**Onderwerp:**

Haalbaarheid all-in tarief

**Vraag:**

In het prijzenblad is opgenomen dat de tarieven all-in zijn en alle kosten omvatten, waaronder loonkosten, toeslagen, werkgeverslasten, overhead, winst en risico.

Kunt u bevestigen dat binnen de bandbreedte van €28,00 tot €35,00 per uur ook alle eisen uit het Programma van Eisen moeten worden geleverd, waaronder representatieve bedrijfskleding, VOG, BHV, inwerken, vervanging bij ziekte/verlof, opleiding/instructie, continuïteit en kwaliteitsborging?

**Antwoord:**

Ja. Opdrachtgever bevestigt dat binnen het aangeboden all-in tarief alle eisen uit het Programma van Eisen en de overige aanbestedingsstukken moeten worden geleverd. Daaronder vallen onder meer representatieve bedrijfskleding, VOG, BHV, inwerken, vervanging bij ziekte/verlof, opleiding /instructie, continuïteit, kwaliteitsborging, werkgeverslasten, overhead, winst en risico. Er worden geen separate toeslagen of aanvullende kosten vergoed, tenzij opdrachtgever hier vooraf uitdrukkelijk schriftelijk mee instemt binnen de aanbestedingsrechtelijke kaders.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mei 2026

**Percelen:**

P1 Receptiediensten

Ref.nr.  
16

**Onderwerp:**  
Onderbouwing prijsbandbreedte

**Vraag:**

In paragraaf 5.1.1 wordt voor het reguliere uurtarief een bandbreedte gehanteerd van €28,00 tot en met €35,00 per uur exclusief btw, all-in.

Kunt u toelichten op basis van welke concrete uitgangspunten, marktinformatie, cao-uitgangspunten en kostprijscomponenten deze bandbreedte is vastgesteld?

**Antwoord:**

De oorspronkelijke bandbreedte was gebaseerd op de aard en omvang van de opdracht, de gevraagde inzet, de combinatie van receptie-, hospitality- en beperkte beveiligingswerkzaamheden, toepasselijke cao-uitgangspunten, werkgeverslasten, overhead, risico en historische uitgaven van opdrachtgever. Naar aanleiding van meerdere marktfragen heeft opdrachtgever de bandbreedte opnieuw beoordeeld. De bandbreedte wordt verruimd naar € 28,00 tot en met € 45,00 per uur exclusief btw. Hiermee wordt beoogd voldoende ruimte te bieden voor een reële, duurzame en kwalitatief verantwoorde inschrijving, terwijl de prijsbeoordeling objectief en vergelijkbaar blijft.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mei 2026

**Percelen:**

P1 Receptiediensten

Ref.nr.  
17

**Onderwerp:**  
Huisvesting

**Vraag:**

1.3 Beschrijvend document

In de stukken staat dat VrZW en GGDZW naar verwachting medio 2027 gezamenlijk gehuisvest worden, terwijl de overeenkomst al op 1 augustus 2026 ingaat. Wilt u toelichten welke dienstverlening vanaf 1 augustus 2026 exact wordt verwacht, welke organisatie(s) dan feitelijk gebruikmaken van de receptie en welke wijzigingen worden verwacht rondom de gezamenlijke huisvesting medio 2027?

**Antwoord:**

De overeenkomst gaat in op 1 augustus 2026. De periode vanaf 1 augustus 2026 tot uiterlijk 15 september 2026 geldt als implementatieperiode. In deze periode vindt onder meer afstemming, voorbereiding, inrichting van werkafspraken, kennismaking, overdracht en inwerken plaats.

De reguliere operationele dienstverlening start uiterlijk op 15 september 2026, tenzij opdrachtgever en opdrachtnemer binnen de contractuele kaders schriftelijk een andere operationele startdatum overeenkomen.

De voorgenomen gezamenlijke huisvesting van VrZW en GGDZW betreft een toekomstige situatie.

De dienstverlening zal in dat kader naar verwachting wijzigen naar één gezamenlijke locatie. De aard van de opdracht blijft gelijk, maar de inzet, organisatie, werkprocessen en mogelijk de urenverdeling kunnen wijzigen.

Opdrachtgever zal wijzigingen als gevolg van de gezamenlijke huisvesting tijdig met opdrachtnemer afstemmen binnen de kaders van de overeenkomst, de aanbestedingsstukken, de maximale opdrachtwaarde en de Aanbestedingswet 2012.

"1.3 Beschrijvend document

In de stukken staat dat VrZW en GGDZW naar verwachting medio 2027 gezamenlijk gehuisvest worden"

Medio 2027 is een typefout dit moet medio 2026 zijn.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mei 2026

**Percelen:**

P1 Receptiediensten

**Ref.nr.**  
**18**

**Onderwerp:**

CAO en functies

**Vraag:**

In het PVE staat dat opdrachtnemer de voor de sector toepasselijke cao toepast, zoals de cao Beveiliging of een andere relevante cao voor receptie- en hospitalitydiensten, en dat medewerkers minimaal moeten aansluiten bij functieniveau schaal 5 van de toepasselijke cao. In het EU Beschrijvend document staat daarnaast dat de bandbreedte voor het reguliere uurtarief is gebaseerd op de loonniveaus uit de CAO Particuliere Beveiliging, terwijl het prijzenblad onderscheid maakt tussen reguliere receptie-/hospitalitydiensten en avondinzet met receptietaken en beveiliging-light. Wilt u bevestigen welke cao en welk functieniveau opdrachtgever als uitgangspunt hanteert voor reguliere receptiemedewerkers enerzijds en medewerkers met beveiliging-light taken anderzijds?

**Antwoord:**

"Opdrachtgever schrijft niet voor welke cao van toepassing is. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het toepassen van de juiste cao en naleving van relevante wet- en regelgeving.

Voor reguliere receptie- en hospitalitydiensten geldt dat het ingezette personeel minimaal aansluit bij functieniveau schaal 5 of een aantoonbaar gelijkwaardig niveau.

Voor avondinzet/open- en sluitrondes geldt dat medewerkers beschikken over de kwalificaties die passend zijn bij de werkzaamheden. Indien werkzaamheden onder de reikwijdte van de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus vallen, dienen de daarvoor geldende eisen te worden nageleefd."

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mei 2026

**Percelen:**

P1 Receptiediensten

**Ref.nr.**  
**19****Onderwerp:**

Tarieven en bandbreedte

**Vraag:**

In de aanbestedingsstukken wordt een geraamde opdrachtwaarde genoemd van €1.680.000 en een plafondwaarde van €1.850.000. Kunt u toelichten waarop deze bedragen zijn gebaseerd? Daarbij vragen wij specifiek hoe deze raming zich verhoudt tot de gehanteerde tariefbandbreedte van €28 tot €35 per uur voor receptiepersoneel, gezien de omvang van het takenpakket, de dienstverlening voor meerdere organisaties, avondinzet, open- en sluitrondes en de beperkte beveiligingscomponent.

**Antwoord:**

"De geraamde opdrachtwaarde (€1.680.000) en plafondwaarde (€1.850.000) zijn gebaseerd op:

- verwachte inzet (uren) over de contractperiode
- historische gegevens (waar beschikbaar)
- verwachte uitbreiding naar gezamenlijke huisvesting
- indexatie en onzekerheidsmarge

De tariefbandbreedte ziet uitsluitend op het uurtarief en staat los van de totale opdrachtwaarde, die afhankelijk is van het totaal aantal afgenomen uren. Zie het antwoord op vraag 2 voor de gecorrigeerde bandbreedte"

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mei 2026

**Percelen:**

P1 Receptiediensten

<b>Ref.nr.</b> 20	<b>Onderwerp:</b> 5.1.1 Gunningscriterium prijs
	<b>Vraag:</b> Het in de leidraad opgenomen uurtariefplafond van €35,- lijkt, gelet op huidige marktontwikkelingen en de vereiste ervaring/kwalificaties, niet marktconform. Acht de aanbestedende dienst dit tarief toereikend om voldoende gekwalificeerde inschrijvingen te ontvangen en zo ja kan deze inschatting worden toegelicht.
	<b>Antwoord:</b> Zie antwoord op vraag 2
	<b>Fase:</b> Inschrijffase
	<b>Inschrijfronde:</b> Inschrijfronde 1
	<b>Vragenronde:</b> Vragenronde 1
	<b>Beantwoord op:</b> 6 mei 2026
	<b>Percelen:</b> P1 Receptiediensten
<b>Ref.nr.</b> 21	<b>Onderwerp:</b> Bijlage G prijzenblad
	<b>Vraag:</b> Zou u het prijzenblad in bewerkbaar (Excel) document willen aanleveren?
	<b>Antwoord:</b> Zie antwoord vraag 6
	<b>Fase:</b> Inschrijffase
	<b>Inschrijfronde:</b> Inschrijfronde 1
	<b>Vragenronde:</b> Vragenronde 1
	<b>Beantwoord op:</b> 6 mei 2026
	<b>Percelen:</b> P1 Receptiediensten
<b>Ref.nr.</b>	<b>Onderwerp:</b>

**Vraag:**

"U beschrijft vele verschillende diensten en heeft nadrukkelijk aandacht voor incidenten en spanningsgevoelige situaties. Vanuit de geleverde informatie is het echter niet duidelijk waar inschrijvers rekening mee kunnen houden op basis uw historische gegevens bij de huidige panden.

1. Kunt u ter informatie alle bestaande protocollen en/of werkinstructies met ons delen?
2. Kunt u bij alle beschreven KPI's de door u, althans de huidige dienstverlener behaalde resultaten /het behaalde prestatieniveaus beschrijven over de afgelopen 3 jaar?
3. Zo nee, kunt u aangeven hoe u tot de betreffende KPI's bent gekomen?
4. Kunt u in dit geval specifiek ook aangeven wat uw verwachtingen zijn van het aantal en soort incidenten en/of spanningsgevoelige situaties dat zich op uw locatie kan gaan voordoen?
5. Kunt u inzage geven in het aantal en soort doelgroepen (bezoekers/leveranciers/collega's en overige aanwezigen) dat er per maand, week, dag en uur gemiddeld aanwezig zal zijn op de locatie en wat de piekmomenten voor u zijn?
6. Indien u alle genoemde informatie niet kunt of wilt delen, hoe zorgt u dan voor een gelijk speelveld tussen de inschrijvers en/althans voor vergelijkbaarheid van de inschrijvingen?
7. Indien u alle genoemde informatie niet kunt of wilt delen, kunt u dan bevestigen dat u bereid bent om het eerste jaar af te zien van het toepassen van de boeteclausule die beschreven staat in bijlage C KPI's?
8. Zo nee, waarom niet?

"

**Antwoord:**

"1. Opdrachtgever beschikt op dit moment niet over volledige en representatieve informatie voor de toekomstige situatie, mede omdat VrZW en GGDZW naar verwachting medio 2027 gezamenlijk gehuisvest worden en de dienstverlening daarmee zal wijzigen.

Volledige interne protocollen en werkinstructies worden niet verstrekt, aangezien deze organisatie- en locatiespecifiek zijn en naar verwachting zullen wijzigen als gevolg van de samenvoeging.

Relevante werkinstructies worden tijdens de implementatiefase beschikbaar gesteld.

Inschrijvers wordt gevraagd om op basis van hun expertise en ervaring invulling te geven aan de dienstverlening binnen de kaders van deze aanbesteding, rekening houdend met de beschreven ontwikkeling.

2. Opdrachtgever beschikt niet over volledig vergelijkbare historische KPI-data over de afgelopen 3 jaar.

3. KPI's zijn opgesteld op basis van:

- ervaringscijfers
- marktconformiteit
- gewenste kwaliteitsniveaus

4. Het aantal en type incidenten is beperkt en niet structureel. Opdrachtgever verwacht een reguliere receptieomgeving met incidentele spanningsgevoelige situaties.

5. Opdrachtgever beschikt op dit moment niet over (voldoende betrouwbare) gegevens met betrekking tot bezoekersaantallen en piekmomenten, mede gelet op de voorgenomen gezamenlijke huisvesting en de daarmee samenhangende wijziging in de dienstverlening.

Inschrijvers dienen hier op basis van hun expertise en ervaring invulling aan te geven

6. Opdrachtgever waarborgt een gelijk speelveld door:

- gelijke informatieverstrekking via de Nota van Inlichtingen
- uniforme beoordelingscriteria

7. Opdrachtgever is niet bereid de boeteclausule op voorhand buiten toepassing te verklaren.

8. KPI's en bijbehorende prikkels maken integraal onderdeel uit van de overeenkomst en zijn noodzakelijk voor kwaliteitsborging."

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mei 2026

**Percelen:**

P1 Receptiediensten

**Ref.nr.**

23

**Onderwerp:**

11- 3.1

**Vraag:**

"Met uw planning wekt u de indruk dat er tussen definitieve gunning (8 juli) en de ingangsdatum van de overeenkomst (1 augustus) geïmplementeerd moet worden en dat de dienstverlening per 1 augustus moet zijn gestart.

1. Klopt deze aanname?
2. Zo nee, binnen welke termijn verwacht u (minimaal) dat de dienstverlening kwalitatief goed is opgestart?
3. Zo ja, bent u bereid, gelet op vakantieperiode en de complexiteit van werven en opleiden van collega's in deze periode, de startdatum van de dienstverlening vast te stellen op 1 oktober a.s.?
4. Zo nee, waarom niet?
5. Kunt u in dit kader ook aangeven of er al receptionisten voor u werkzaam zijn die eventueel overgenomen kunnen worden?"

**Antwoord:**

- "1. We zijn voornemens de overeenkomst op 1 augustus 2026 te sluiten.
2. De periode van 1 augustus 2026 tot en met medio september 2026 geldt als implementatieperiode. In deze periode vindt onder meer afstemming, voorbereiding, inrichting van werkafspraken, kennismaking, overdracht en inwerken plaats.
3. Opdrachtgever is niet voornemens de ingangsdatum aan te passen naar 1 oktober.
4. De startdatum is afgestemd op de organisatorische planning en gewenste continuïteit van de dienstverlening.
5. Er is geen sprake van personeel dat overgenomen wordt. "

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mei 2026

**Percelen:**

P1 Receptiediensten

**Ref.nr.****Onderwerp:**

**Vraag:**

"U omschrijft de opdracht primair als receptie- en hospitality diensten gericht op gastvrijheid. Aan deze diensten voegt u echter een, naar eigen schrijven, ""beperkte beveiligingscomponent toe. Deze beperkte beveiligingscomponent komt er echter op neer, dat (in ieder geval) de in te zetten collega's die verantwoordelijk zijn voor de sluitronde gecertificeerde beveiligers dienen te zijn en er voor die diensten feitelijk (vanuit praktisch oogpunt) ingeschreven moet worden met beveiligers. U gaat hierbij uit van een zeer scherp tarief (minimaal EUR 28,- en maximaal EUR 35,-) waartegen u beide collega's (receptionisten+ overdag en beveiligers+ in de avond) zou willen inzetten. Hoewel u refereert aan een reële prijsstelling gebaseerd op de loonniveaus uit de CAO, is dit in onze beleving binnen de reikwijdte van wat u vraagt niet erg realistisch.

1. Bent u er zich van bewust dat u met uw aanvraag feitelijk beveiligingsdiensten wenst in te kopen?
2. Indien nee bij vraag 1, kunt u bevestigen dat inschrijvers geen gecertificeerde beveiligers hoeven in te zetten op uw opdracht?
3. Indien ja bij vraag 1, met de door u gekozen bandbreedte vraagt u ook bij het maximale tarief een zeer scherp tarief, dat niet realistisch is bij de eisen die u stelt aan de (in de avond) in te zetten collega's. Hierdoor is de kans groot dat deze collega's niet gevonden kunnen worden/niet ingezet willen worden op uw opdracht en partijen er in de praktijk voor kiezen om collega's in te zetten die niet aan uw hoge eisen voldoen. Bent u bereid voor deze dienstverlening (beveiliging+) de bandbreedte te verhogen naar min EUR 32,- en max EUR 40,-?
4. Indien nee, waarom kiest u hiervoor?"

**Antwoord:**

"Opdrachtgever bevestigt dat de opdracht primair ziet op receptie- en hospitalitydienstverlening. De beveiligingscomponent is aanvullend en beperkt van aard en ziet met name op signaleren, aanspreken, melden, uitvoeren van open- en sluitrondes en handelen volgens protocollen.

Opdrachtgever koopt hiermee geen zelfstandige beveiligingsopdracht in.

Voor specifieke werkzaamheden, zoals avondinzet en sluitrondes, kunnen passende kwalificaties of certificeringen vereist zijn. Dit betekent niet dat voor alle inzet gecertificeerde beveiligers vereist zijn. Alleen daar waar dit expliciet is voorgeschreven, geldt een specifieke eis.

Naar aanleiding van de ontvangen markt vragen is de tariefbandbreedte heroverwogen en aangepast naar € 28,00 tot en met € 45,00 exclusief btw. Het prijzenblad wordt hierop aangepast."

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Beantwoord op:**

6 mei 2026

**Percelen:**

P1 Receptiediensten