

Algemene informatie

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

Vraag en antwoord

Ref.nr.	Onderwerp:
25	WPBR (onder andere paragraaf 8.2)

Vraag:

In de aanbestedingsstukken wordt voorgeschreven dat open- en sluitrondes onder de beveiligingswerkzaamheden vallen en derhalve door een gediplomeerd medewerker uitgevoerd dienen te worden. De genoemde open- en sluitrondes worden doorgaans als nevenactiviteiten beschouwd bij de receptiewerkzaamheden en vallen niet onder de reikwijdte van de Wet Particuliere Beveiligingsorganisaties en Recherchebureaus (WPBR) ons inziens, te meer omdat er expliciet vermeld is dat objectbeveiliging buiten de scope is. Met deze eis sluit aanbestedende dienst onbedoeld partijen uit van deelname wat ten nadeel is van een goede marktwerking. Kunt u bevestigen of de aanbestedende dienst bereid is deze eis te laten vervallen dan wel te verduidelijken dat open- en sluitrondes cq de taken van de receptie/hospitality niet onder de WPBR-verplichtingen vallen volgens aanbestedende dienst en dat de beveiligingsdiensten separaat zijn gecontracteerd? En indien niet ook een motivering waarom.

Antwoord:

"Opdrachtgever bevestigt dat de opdracht primair ziet op receptie- en hospitalitydienstverlening. De beveiliging gerelateerde werkzaamheden zijn beperkt en ondersteunend van aard en maken geen zelfstandige opdracht voor objectbeveiliging, surveillancediensten of alarmopvolging uit.

Opdrachtgever verduidelijkt dat open- en sluitrondes binnen deze opdracht worden gezien als functionele controle- en sluitwerkzaamheden die samenhangen met de receptiedienstverlening. Opdrachtgever schrijft niet generiek voor dat deze werkzaamheden altijd door een gediplomeerd beveiliging moeten worden uitgevoerd.

Voor zover werkzaamheden op grond van de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Wpbr) onder de reikwijdte van die wet vallen, is opdrachtnemer verantwoordelijk voor naleving van de daarvoor geldende wettelijke eisen. Dit kan betekenen dat voor bepaalde werkzaamheden een medewerker met de vereiste kwalificaties, legitimatie en vakbekwaamheid moet worden ingezet.

Visuele controle, het signaleren van afwijkingen en het handelen volgens interne procedures en escalatielijnen kunnen ook onderdeel zijn van reguliere receptie- en hospitalitywerkzaamheden. Voor deze werkzaamheden is niet zonder meer een beveiligingsdiploma vereist, tenzij dit op grond van wet- en regelgeving in het concrete geval wel verplicht is.

Opdrachtgever past het Programma van Eisen op dit punt aan, zodat duidelijk is dat alleen voor zover werkzaamheden onder de Wpbr vallen, aan de daarvoor geldende wettelijke eisen moet worden voldaan."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

20 mei 2026

Percelen:

P1 Receptiediensten

Ref.nr.
26

Onderwerp:

Beveiliging gerelateerde werkzaamheden

Vraag:

In het PvE Receptiedienstverlening worden onder 8. de beveiliging gerelateerde taken uiteengezet.

Mogen wij aannemen dat 'visuele controle', 'signaleren van afwijkingen' en 'handelen conform interne procedures en escalatielijnen' allemaal handelingen zijn die gebeuren tijdens het lopen van een open- en sluitronde door een medewerker die beschikt over een diploma 'Beveiliging'?

En dat de handelingen 'visuele controle', 'signaleren van afwijkingen', 'handelen conform interne procedures en escalatielijnen' weliswaar handelingen zijn die je ook buiten een open- en sluitronde kan verrichten, echter dat deze in dat geval ook door een niet-gediplomeerde receptiemedewerker worden verricht (gedurende de dag)?

Mag de open- en sluitronde door een andere (gediplomeerde) collega gelopen worden de collega op de receptiedienst niet in het bezit is van een diploma Beveiliging (een zogeheten grijze pas)?

Antwoord:

"De opdracht ziet primair op receptie- en hospitalitydienstverlening. De beveiliging gerelateerde werkzaamheden zijn beperkt en ondersteunend.

Visuele controle, het signaleren van afwijkingen en het handelen volgens interne procedures kunnen onderdeel zijn van de dagelijkse receptiewerkzaamheden. Voor deze werkzaamheden is niet zonder meer een beveiligingsdiploma vereist, tenzij dit op grond van wet- en regelgeving in het concrete geval wel verplicht is.

Open- en sluitrondes worden binnen deze opdracht gezien als functionele controle- en sluitwerkzaamheden die samenhangen met de receptiedienstverlening. Opdrachtgever schrijft niet generiek voor dat deze werkzaamheden altijd door een gediplomeerd beveiliging moeten worden uitgevoerd.

Voor zover open- en sluitrondes of andere werkzaamheden onder de Wpbr vallen, is opdrachtnemer verantwoordelijk voor naleving van de daarvoor geldende wettelijke eisen.

De open- en sluitronde mag worden uitgevoerd door een andere medewerker dan de medewerker die de reguliere receptiedienst uitvoert, mits deze medewerker voldoet aan de eisen die voor die werkzaamheden gelden. Dit betekent niet dat opdrachtgever een separate beveiligingsdienst, piketdienst of afzonderlijke beveiligingscapaciteit voorschrijft. Eventuele inzet van een andere medewerker vindt plaats binnen de verantwoordelijkheid en het all-in tarief van opdrachtnemer."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

20 mei 2026

Percelen:

P1 Receptiediensten

Ref.nr.

27

Onderwerp:

Kwaliteitsmanagement

Vraag:

Wij beschikken over het 'Keurmerk Beveiliging'.

Kunt u aangeven of dit volgens u een afdoende bewijs is dat wij over een Kwaliteitsmanagement systeem beschikken in het kader van de eis zoals weergegeven onder 4.4.3. in het Beschrijvend document ?

De normen voor het keurmerk zijn (onder andere) gericht op:

Naleving van de van toepassing zijnde wet- en regelgeving;
Bedrijfsvoering en organisatie (zoals financiële soliditeit, naleving van de cao, doen van afdrachten, hebben van de juiste verzekeringen);
Deskundigheid van personeel (opleiding, screening, etc.);
Integriteit en betrouwbaarheid;
Kwaliteit van de dienstverlening (onder andere door locatie audits);
Beleid bij het uitbesteden van werkzaamheden.

Verder wijs ik u vriendelijk en heel graag op de volgende toelichting:

<https://www.veiligheidsbranche.nl/keurmerken/#iso>

Antwoord:

"Het Keurmerk Beveiliging kan als passend bewijsmiddel dienen voor het aantonen van een kwaliteitsmanagementsysteem, mits daaruit blijkt dat de kwaliteit van de dienstverlening structureel wordt geborgd, gemonitord en verbeterd.

Een ISO 9001-certificaat is niet verplicht. Een aantoonbaar gelijkwaardig kwaliteitsmanagementsysteem wordt geaccepteerd. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij verificatie aanvullende bewijsstukken op te vragen, zoals kwaliteitsbeleid, procedures, werkinstructies, interne controles of auditrapportages.

Het enkele bezit van het Keurmerk Beveiliging leidt dus niet automatisch tot acceptatie. De beoordeling vindt plaats op basis van de volledige onderbouwing en met inachtneming van het uitgangspunt "of gelijkwaardig"

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

20 mei 2026

Percelen:

P1 Receptiediensten

Ref.nr.

28

Onderwerp:

Bijlage B. DVO Receptiediensten

Vraag:

In Bijlage B geeft u aan dat er geïndexeerd mag worden conform Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) "Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015-100 (cbs. nl). Op basis van dit artikel is het niet mogelijk om de jaarlijkse kostprijsverhoging, die buiten de directe 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 de indexatiemethodiek zorgt er namelijk voor dat Opdrachtnemer een inschatting moet maken van alle kostprijsstijgingen tijdens de contractduur en het verschil t.o.v. de omschreven indexatiemethodiek in het tarief moet verdisconteren. Dit betekent 1) 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. Wij stellen om deze redenen voor om jaarlijks een onderbouwde tariefsaanpassing, gebaseerd op de werkelijke kostprijsverhogende ontwikkelingen in: (i) kostprijsverhogende elementen die voortkomen uit de cao Particuliere Beveiliging en (ii) aanpassingen van de - van overheidswege vastgestelde- wettelijke premies, belastingen, lasten en andere heffingen schriftelijk bij Opdrachtgever in te dienen, waarover vervolgens in gezamenlijk overleg een besluit wordt genomen. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord:

Nee, opdrachtgever gaat niet akkoord met de voorgestelde aanvullende jaarlijkse tariefsaanpassing op basis van werkelijke kostprijsontwikkelingen. Opdrachtgever handhaaft de indexeringsystematiek zoals verduidelijkt in vraag 3 van de 1e Nota van Inlichtingen. De eerste indexing kan plaatsvinden per 1 januari 2027. Daarna kunnen de tarieven jaarlijks per 1 januari worden geïndexeerd conform de overeenkomst. Cao-, loon-, premie-, belasting-, lasten-, overhead- of overige kostprijsontwikkelingen geven geen zelfstandig recht op aanvullende tariefsaanpassing buiten deze indexeringsystematiek. Inschrijver dient hiermee rekening te houden bij het indienen van de inschrijving

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

20 mei 2026

Percelen:

P1 Receptiediensten

Ref.nr.
29

Onderwerp:
Bijlage A PVE, Eis 7.7

Vraag:
Welk niveau van de Engelse taal verwacht u?

Antwoord:
Opdrachtgever verwacht geen formeel taalcertificaat Engels. Van medewerkers wordt verwacht dat zij, indien de situatie daarom vraagt, eenvoudige Engelstalige bezoekersvragen kunnen begrijpen, bezoekers op basaal niveau te woord kunnen staan en kunnen doorverwijzen naar de juiste persoon of afdeling. Het gaat om functionele basiscommunicatie passend bij een receptie- en hospitalityfunctie.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
20 mei 2026

Percelen:
P1 Receptiediensten

Ref.nr.
30

Onderwerp:
PVE eis 11

Vraag:
Kunt u toelichten via welk systeem incidenten, afwijkingen en klachten dienen te worden geregistreerd?

Antwoord:
Incidenten, afwijkingen en klachten worden geregistreerd in een door opdrachtgever en opdrachtnemer af te stemmen registratievorm. Dit kan een digitaal logboek, meldingsformulier, e-mailregistratie of een door opdrachtnemer gebruikt registratiesysteem zijn, mits opdrachtgever hierin voldoende inzicht krijgt. De definitieve werkwijze wordt tijdens de implementatieperiode afgestemd. Er wordt geen specifiek systeem voorgeschreven bij inschrijving.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:

20 mei 2026

Percelen:

P1 Receptiediensten

Ref.nr.

31

Onderwerp:

PVE eis 6

Vraag:

Kunt u toelichten welke huisregels, gedragscodes en veiligheidsvoorschriften van toepassing zijn?

Antwoord:

De toepasselijke huisregels, gedragscodes en veiligheidsvoorschriften worden tijdens de implementatieperiode aan opdrachtnemer verstrekt en toegelicht. Het gaat onder meer om regels over toegang tot het gebouw, bezoekersregistratie, privacy en informatiebeveiliging, gebruik van het elektronisch toegangsbeheersysteem, parkeerterrein/slagbomen, BHV, calamiteiten, sociale veiligheid en algemene gedragsregels binnen het pand. Van inschrijver wordt verwacht dat medewerkers deze regels naleven zodra deze zijn verstrekt en toegelicht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

20 mei 2026

Percelen:

P1 Receptiediensten

Ref.nr.

32

Onderwerp:

Bijlage C KPI's, KPI 3 - Klanttevredenheid

Vraag:

Kan de opdrachtgever toelichten hoe wordt geborgd dat de KPI klanttevredenheid ($\geq 7,5$) wordt gemeten op basis van een objectieve, representatieve en vooraf vastgestelde vragenlijst en respondentenpopulatie, en in hoeverre opdrachtnemer inzicht krijgt in de opbouw en resultaten van de beoordeling, inclusief eventuele weging van verschillende respondentgroepen?

Antwoord:

De KPI klanttevredenheid wordt jaarlijks gemeten op basis van een vooraf vastgestelde vragenlijst of evaluatie. De respondentengroep bestaat uit relevante gebruikers van de receptiedienstverlening, zoals vertegenwoordigers van opdrachtgever, medewerkers en/of interne gebruikers van de dienstverlening. Opdrachtnemer krijgt inzicht in de uitkomsten op geaggregeerd niveau, zodat duidelijk is waarop de beoordeling is gebaseerd en welke verbeterpunten eventueel aan de orde zijn. Persoonsgegevens of individuele herleidbare reacties worden niet verstrekt, tenzij dit rechtmatig en noodzakelijk is. Indien de uitkomst aanleiding geeft tot verbetering, wordt dit besproken in het periodiek overleg.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

20 mei 2026

Percelen:

P1 Receptiediensten

Ref.nr.
33**Onderwerp:**

Bijlage C KPI's, KPI 1 – bezettingsgraad

Vraag:

Kan de opdrachtgever toelichten hoe wordt omgegaan met situaties waarin niet volledig bemande uren het gevolg zijn van omstandigheden buiten de invloedssfeer van opdrachtnemer, zoals wijzigingen in planning, toegang of inzetbehoefte vanuit opdrachtgever?

Antwoord:

Indien niet volledig bemande uren aantoonbaar het gevolg zijn van omstandigheden buiten de invloedssfeer van opdrachtnemer, zoals een wijziging in de planning of inzetbehoefte door opdrachtgever, worden deze uren niet aan opdrachtnemer toegerekend bij de beoordeling van de KPI bezettingsgraad. Opdrachtnemer moet dergelijke omstandigheden wel tijdig melden en kunnen onderbouwen. De KPI ziet op de overeengekomen inzeturen waarvoor opdrachtnemer verantwoordelijk is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

20 mei 2026

Percelen:

P1 Receptiediensten

Ref.nr.
34**Onderwerp:**

Beschrijvend document, 5.1.3 Sancties bij niet behalen van kwaliteitscriteria

Vraag:

Leidraad – sancties Kan de opdrachtgever toelichten op basis van welke objectieve criteria wordt beoordeeld of sprake is van een tekortkoming en hoe wordt geborgd dat de toepassing van sancties proportioneel is ten opzichte van de aard en omvang van de geconstateerde afwijking? In

hoeverre wordt bij de beoordeling van de prestaties rekening gehouden met omstandigheden die buiten de invloedssfeer van opdrachtnemer liggen, zoals wijzigingen vanuit de opdrachtgever, verstoringen in de uitvoeringslocatie of andere omstandigheden die de uitvoering van de dienstverlening objectief beïnvloeden?

Antwoord:

Of sprake is van een tekortkoming wordt beoordeeld aan de hand van de overeenkomst, het Programma van Eisen, de KPI's en de door opdrachtnemer aangeboden kwaliteit. Sancties worden niet automatisch toegepast. Opdrachtgever meldt een tekortkoming schriftelijk, stelt in beginsel een redelijke hersteltermijn en beoordeelt vervolgens of voldoende herstel heeft plaatsgevonden. Bij toepassing van sancties wordt rekening gehouden met aard, ernst, duur en gevolgen van de afwijking en met omstandigheden die aantoonbaar buiten de invloedssfeer van opdrachtnemer liggen. De toepassing van sancties geschiedt proportioneel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

20 mei 2026

Percelen:

P1 Receptdiensten

Ref.nr.

35

Onderwerp:

TenderNed, 2 . Geen crimineel verleden

Vraag:

Op TenderNed vraagt u om een verklaring omtrent het gedrag rechtspersoon.

a. Inschrijver verzoekt u om eveneens akkoord te gaan met de Gedragsverklaring Aanbesteden. Een verklaring omtrent het gedrag rechtspersoon is zeer ongebruikelijk en hier zijn hoge kosten aan verbonden. Een Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) is hiervoor in de plaats gekomen. Dit is een officieel document van Justis dat bewijst dat een ondernemer of bedrijf betrouwbaar is en geen strafbare feiten heeft gepleegd die uitsluiting van overheidsopdrachten rechtvaardigen. Het toont aan dat uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn. Graag hierop uw akkoord. Zo nee, kunt u motiveren waarom niet?

b. Indien u toch vasthoudt aan een verklaring omtrent het gedrag rechtspersoon, dan verzoeken wij u om alleen aan de winnende Inschrijver te vragen om dit te overleggen. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Akkoord. Opdrachtgever verduidelijkt dat met de gevraagde verklaring wordt bedoeld: de Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA), zoals ook opgenomen in het Beschrijvend document. Indien in TenderNed abusievelijk wordt verwezen naar een Verklaring Omtrent het Gedrag rechtspersoon, dient dit te worden gelezen als Gedragsverklaring Aanbesteden. De GVA wordt uitsluitend opgevraagd bij de inschrijver die voor gunning in aanmerking komt, binnen de daarvoor gestelde termijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

20 mei 2026

Percelen:

P1 Receptiediensten

Ref.nr.

36

Onderwerp:

Nvl 1 vraag 24

Vraag:

U geeft hier aan: "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."

- a. Kunt u per gevraagde functie expliciet specificeren welke passende kwalificaties of certificeringen u vereist?
- b. Betekent dit dat voor de Avondinzet (receptietaken en beveiliging-light) de inzet van gecertificeerde beveiligers vereist is?

Antwoord:

Opdrachtgever schrijft geen afzonderlijke vaste functies met specifieke diploma's voor, behalve voor zover dit uit wet- en regelgeving volgt. Voor reguliere receptie- en hospitalitywerkzaamheden worden medewerkers verwacht die beschikken over passende ervaring, communicatieve vaardigheden, representativiteit, gastvrijheid en kennis van de locatie/procedures. Voor open- en sluitrondes en andere functionele controlewerkzaamheden geldt dat de medewerker moet voldoen aan de eisen die voor die werkzaamheden gelden. Opdrachtgever verduidelijkt dat voor avondinzet niet generiek de inzet van gecertificeerde beveiligers wordt voorgeschreven. Indien werkzaamheden in een concreet geval onder de Wpbr vallen, is opdrachtnemer verantwoordelijk voor inzet van medewerkers die voldoen aan de daarvoor geldende wettelijke eisen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

20 mei 2026

Percelen:

P1 Receptiediensten

Ref.nr.
37

Onderwerp:
NVI 1 vraag 18

Vraag:

U zegt hier: "Voor avondinzet/open- en sluitrondes geldt dat medewerkers beschikken over de kwalificaties die passend zijn bij de werkzaamheden".

- a. Kunt u aangeven waarom u voor de Avondinzet een beveiliging-light wenst in te zetten?
- b. Het is ook mogelijk om een receptionist in te zetten zoals tijdens de reguliere inzet en alleen de open- en sluitrondes door een beveiliging (mobiele surveillance) uit te laten voeren. Staat u open voor deze optie?

Antwoord:

"De avondinzet is bedoeld voor receptietaken, gastvrijheid, toezicht vanuit de receptiefunctie, signalering, handelen volgens procedures en het uitvoeren of organiseren van open- en sluitwerkzaamheden.

Opdrachtgever koopt hiermee geen zelfstandige beveiligingsdienst in.

Opdrachtgever staat open voor een werkwijze waarbij een receptionist de reguliere avondreceptietaken uitvoert en de open- en/of sluitronde door een andere daartoe geschikte medewerker wordt uitgevoerd, mits de volledige dienstverlening wordt geborgd, geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht en alle toepasselijke wettelijke eisen worden nageleefd.

Deze werkzaamheden en kosten worden geacht te zijn inbegrepen in het aangeboden all-in tarief. Hiervoor wordt geen afzonderlijke vergoeding verstrekt."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

20 mei 2026

Percelen:

P1 Receptiediensten

Ref.nr.
38

Onderwerp:
NVI 1 vraag 18

Vraag:

U zegt hier: "Voor avondinzet/open- en sluitrondes geldt dat medewerkers beschikken over de kwalificaties die passend zijn bij de werkzaamheden".

Kunt u aangeven hoe laat de sluitronde moet starten en hoelang deze duurt?

Antwoord:

"De sluitronde vindt in beginsel plaats aan het einde van de avondinzet, dus rondom het sluiten van het gebouw.

De exacte starttijd en duur worden tijdens de implementatieperiode vastgesteld op basis van het definitieve sluitprotocol en de feitelijke situatie in het gebouw.

Inschrijver dient uit te gaan van een beperkte functionele sluitronde die binnen de opgegeven avondinzet valt. Hiervoor wordt geen afzonderlijke vergoeding verstrekt; deze werkzaamheden moeten zijn inbegrepen in het aangeboden all-in tarief."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

20 mei 2026

Percelen:

P1 Receptiediensten

Ref.nr.
39

Onderwerp:

NvI 1 vraag 18

Vraag:

U zegt hier: "Voor avondinzet/open- en sluitrondes geldt dat medewerkers beschikken over de kwalificaties die passend zijn bij de werkzaamheden".

Dit betekent dat voor het uitvoeren van de openingsronden eveneens een beveiligder dient te worden ingezet. Kunt u aangeven hoe laat het pand geopend moet worden, is dit 07.00 uur? En hoelang duurt de openingsronde?

Antwoord:

"Het gebouw dient in beginsel vanaf 07.00 uur operationeel te zijn voor de reguliere inzet.

De openingsronde vindt plaats voorafgaand aan of bij aanvang van de reguliere receptiedienst. De exacte duur en werkwijze worden tijdens de implementatieperiode vastgesteld op basis van het definitieve openingsprotocol en de feitelijke situatie in het gebouw.

Opdrachtgever schrijft niet generiek voor dat hiervoor altijd een beveiligder moet worden ingezet. Voor zover werkzaamheden onder de Wpbr vallen, is opdrachtnemer verantwoordelijk voor naleving van de daarvoor geldende wettelijke eisen.

Deze werkzaamheden en kosten worden geacht te zijn inbegrepen in het aangeboden all-in tarief. Hiervoor wordt geen afzonderlijke vergoeding verstrekt."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

20 mei 2026

Percelen:

P1 Receptiediensten

Ref.nr.

40

Onderwerp:

NvI 1 vraag 18

Vraag:

U zegt hier: "Voor avondinzet/open- en sluitrondes geldt dat medewerkers beschikken over de kwalificaties die passend zijn bij de werkzaamheden".

Welke kwalificaties vereist u?

Antwoord:

Opdrachtgever vereist dat medewerkers beschikken over kwalificaties en vaardigheden die passend zijn bij de werkzaamheden die zij uitvoeren. Voor reguliere receptie- en hospitalitywerkzaamheden betreft dit onder meer representativiteit, klantgerichtheid, communicatieve vaardigheden, kennis van procedures, privacybewustzijn, omgaan met spanningsvolle situaties en voldoende beheersing van de Nederlandse taal. Voor open- en sluitrondes geldt dat medewerkers aantoonbaar geïnstrueerd moeten zijn in de geldende procedures, toegang, signalering, escalatie en calamiteiten. Voor zover de werkzaamheden onder de Wpbr vallen, gelden aanvullend de wettelijke eisen die uit die wet voortvloeien.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

20 mei 2026

Percelen:

P1 Receptiediensten

Ref.nr.

41

Onderwerp:

NvI 1 vraag 15

Vraag:

U geeft hier aan dat binnen het aangeboden all-in tarief alle eisen uit het Programma van Eisen en de overige aanbestedingsstukken moeten worden geleverd, waaronder de VOG. Alle beveiligingsmedewerkers zijn gescreend volgens de Wet op de particuliere beveiligingsbranche en particuliere recherchebureaus. Derhalve zijn zij allen in het bezit van het aan de screening gerelateerde legitimatiebewijs. Deze screening gaat verder dan het onderzoek door de gemeente inzake de Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) en vindt om de drie jaar plaats. Volstaat het kunnen overleggen van dit legitimatiebewijs als alternatief voor de VOG?

Antwoord:

"Voor medewerkers die daadwerkelijk werkzaamheden verrichten waarop de Wpbr van toepassing is, accepteert opdrachtgever een geldig Wpbr-legitimatiebewijs als passend bewijs van screening voor die werkzaamheden.

Voor medewerkers die geen Wpbr-werkzaamheden verrichten, blijft een geldige VOG passend bij de aard van de werkzaamheden vereist, tenzij opdrachtgever vooraf schriftelijk een aantoonbaar gelijkwaardig screeningsbewijs accepteert.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij twijfel aanvullende bewijsstukken op te vragen."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

20 mei 2026

Percelen:

P1 Receptiediensten

Ref.nr.
42

Onderwerp:

NvI 1 vraag 12

Vraag:

Kunt u aangeven hoelang inwerken gemiddeld duurt?

Antwoord:

"Opdrachtgever schrijft geen vaste gemiddelde inwerkduur voor.

De benodigde inwerktijd is afhankelijk van de ervaring van de medewerker, de rol, de bekendheid met vergelijkbare omgevingen en de definitieve werkwijze op locatie.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een voldoende inwerkperiode, zodat medewerkers voorafgaand aan inzet bekend zijn met de locatie, werkzaamheden, procedures, systemen, huisregels en escalatielijnen.

De kosten van regulier inwerken zijn inbegrepen in het aangeboden all-in tarief. Hiervoor wordt geen afzonderlijke vergoeding verstrekt."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

20 mei 2026

Percelen:

P1 Receptiediensten

Ref.nr.

43

Onderwerp:

Beschrijvend document

Vraag:

Gezien de aard van de opdracht, waarbij opdrachtgever nadrukkelijk inzet op professionele publieksontvangst, representativiteit, gastvrijheid, continuïteit en zelfstandige frontofficewerkzaamheden, kan opdrachtgever bevestigen dat van inschrijvers wordt verwacht dat zij medewerkers inzetten tegen een gelijkwaardige en marktconforme beloning passend bij receptie- en hospitalityfuncties op vergelijkbaar niveau binnen publieke organisaties?

Kan opdrachtgever daarnaast bevestigen dat onder gelijkwaardige beloning mede wordt verstaan:

passende inschaling,
toepasselijke toeslagen,
opleidings- en ontwikkelmogelijkheden,
en arbeidsvoorwaarden die bijdragen aan behoud van kwalitatief personeel en continuïteit van dienstverlening?

Antwoord:

Opdrachtgever bevestigt dat van inschrijvers wordt verwacht dat zij medewerkers inzetten onder arbeidsvoorwaarden die passen bij de aard, het niveau en de verantwoordelijkheden van de werkzaamheden. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor juiste toepassing van de toepasselijke cao, wet- en regelgeving en overige arbeidsrechtelijke verplichtingen. Onder passende inzet verstaat opdrachtgever onder meer een marktconforme en duurzame personeelsinzet, passende inschaling, relevante opleiding/instructie, continuïteit en maatregelen die bijdragen aan behoud van kwalitatief personeel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

20 mei 2026

Percelen:

P1 Receptiediensten

Ref.nr.

44

Onderwerp:

Beschrijvend document

Vraag:

Kunt u toelichten op welke wijze opdrachtgever beoordeelt of sprake is van een realistische en duurzaam uitvoerbare personeelsinzet bij mogelijk abnormaal lage inschrijvingen, mede gelet op

de gevraagde kwaliteit, continuïteit, representativiteit, hospitalityvaardigheden en vervangingsverplichtingen?

Antwoord:

Indien een inschrijving in verhouding tot de gevraagde dienstverlening abnormaal laag lijkt, kan opdrachtgever de inschrijver schriftelijk verzoeken om een toelichting op de prijs of kosten. Daarbij kan opdrachtgever onder meer kijken naar loonkosten, cao-naleving, werkgeverslasten, vervanging, opleiding, VOG/screening, BHV, bedrijfskleding, continuïteit, overhead, risico en uitvoerbaarheid van het plan van aanpak. Indien de toelichting onvoldoende aantoont dat de inschrijving realistisch en rechtmatig uitvoerbaar is, kan opdrachtgever de inschrijving terzijde leggen. Dit sluit aan bij art. 2.116 Aw 2012, waarin is bepaald dat bij een mogelijk abnormaal lage inschrijving eerst om een toelichting op prijs of kosten wordt gevraagd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

20 mei 2026

Percelen:

P1 Receptiediensten

Ref.nr.
45

Onderwerp:

Beschrijvend document

Vraag:

Opdrachtgever benadrukt dat de opdracht primair ziet op receptie-, hospitality- en publieksdienstverlening waarbij representativiteit, gastvrijheid, continuïteit en professionele ontvangst centraal staan.

Kunt u bevestigen dat opdrachtgever verwacht dat de ingezette medewerkers qua arbeidsvoorwaarden, functieniveau, opleiding en beloning passend zijn bij professionele hospitality- en frontofficefuncties binnen publieke organisaties, en niet uitsluitend worden beoordeeld vanuit minimale beveiligingsgerelateerde cao-uitgangspunten?

Antwoord:

Ja. Opdrachtgever bevestigt dat de opdracht primair ziet op receptie-, hospitality- en publieksdienstverlening. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat ingezette medewerkers qua arbeidsvoorwaarden, functieniveau, opleiding, ervaring en beloning passend zijn voor professionele receptie-, hospitality- en frontofficewerkzaamheden binnen een publieke omgeving. Opdrachtgever beoordeelt de opdracht niet uitsluitend vanuit minimale beveiligingsgerelateerde cao-uitgangspunten. Inschrijver blijft zelf verantwoordelijk voor juiste toepassing van de toepasselijke cao en wettelijke verplichtingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

20 mei 2026

Percelen:

P1 Receptiediensten