

**Europees openbare aanbesteding 'Wayfinding - ontwerp en realisatie bewegwijzering' - Gemeente Apeldoorn**  
**TenderNed kenmerk: 603199**

| Vraag | Document                          | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | Algemeen                          | Welke bestaande bewegwijzerings-, parkeer-, fiets- en informatiesystemen dienen in het nieuwe wayfinding-systeem te worden geïntegreerd dan wel daarop te worden aangesloten? Welke bestaande systemen blijven gehandhaafd?                                                                                                                                                                                          | Dat is iets wat we gezamenlijk in het ontwerp onderdeel willen bepalen. Insteek is om in te zetten op het 'ontborden' van de openbare ruimte.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 2     | Programma van Eisen - 5.2         | Als tijdens de beheer en onderhoudsfase van het Wayfinding-systeem wijzigingen of herstel aan bijvoorbeeld een handwegwijzer uitgevoerd moet worden, hoe wordt dit dan verrekend?                                                                                                                                                                                                                                    | De beheerposten worden toegevoegd op het prijsformulier.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 3     | Programma van Eisen - 5.2         | Na de realisatie moet het wayfinding-systeem duurzaam in stand gehouden worden. Is onze veronderstelling juist dat de genoemde looptijd in artikel 1.6 van het Beschrijvenddocument hierop van toepassing is? Op het Prijsformulier Wayfinding ontbreekt een post waarop het beheer en onderhoud van het Wayfinding-systeem (per jaar) verrekend kan worden, wilt u hiervoor een post opnemen op het Prijsformulier? | Ja. De looptijd van de raamovereenkomst zoals opgenomen in paragraaf 1.6 van het Beschrijvend document is ook van toepassing op beheer- en onderhoudswerkzaamheden. Het Programma van Eisen bepaalt dat onderhouds- en reparatiewerkzaamheden na realisatie op afroep door opdrachtgever plaatsvinden onder de raamovereenkomst.<br><br>De beheerposten worden toegevoegd op het prijsformulier.                                                                                 |
| 4     | Programma van Eisen - 5           | Wordt van opdrachtnemer verwacht dat deze gedurende de looptijd ook kaartinformatie, bestemmingen, routes en overige content actualiseert? Zo ja, op basis van welke frequentie en/of wijzigingsmomenten dient dit te worden begroot?                                                                                                                                                                                | Nee, dit is niet van toepassing.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 5     | Programma van Eisen - 5           | Wie wordt na realisatie eigenaar van de fysieke wayfinding-objecten en welke concrete beheer- en onderhoudswerkzaamheden worden gedurende de looptijd van de raamovereenkomst van opdrachtnemer verwacht?                                                                                                                                                                                                            | Na realisatie worden de geplaatste wayfinding-objecten eigendom van de gemeente Apeldoorn. De raamovereenkomst heeft betrekking op het ontwerp, de realisatie, plaatsing en onderhoud van de wayfinding.<br><br>Van opdrachtnemer wordt gedurende de looptijd van de raamovereenkomst verwacht dat deze op afroep onderhouds- en reparatiewerkzaamheden uitvoert om het wayfinding-systeem duurzaam in stand te houden. De beheerposten worden toegevoegd op het prijsformulier. |
| 6     | Programma van Eisen - 4           | Kan de gemeente verduidelijken welk detailniveau van het schetsontwerp bij inschrijving wordt verwacht? Wordt een conceptuele uitwerking van systeem, vormtaal en enkele representatieve toepassingen verwacht, of dient reeds een locatie-specifiek ontwerp voor het volledige centrumgebied te worden aangeleverd?                                                                                                 | Het gaat om een conceptuele uitwerking en geen locatiespecifiek ontwerp.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 7     | Programma van Eisen - 4           | Valt een digitale component, zoals QR-codes, digitale kaarten of koppelingen met online informatievoorziening, binnen de scope van de opdracht, of betreft de opdracht uitsluitend fysieke wayfinding in de openbare ruimte?                                                                                                                                                                                         | Hoofddoel is een fysieke wayfinding in de openbare ruimte. Gedurende het ontwerpproces bepalen we samen welke elementen we kunnen toevoegen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 8     | Programma van Eisen - 4           | Hoe wordt omgegaan met ontwerp wijzigingen die na een eerder gemeentelijk akkoord ontstaan door nieuwe wensen van stakeholders, beheerders of andere gemeentelijke afdelingen? Worden dergelijke wijzigingen beschouwd als onderdeel van de opdracht of als meerwerk?                                                                                                                                                | We beschouwen dat als onderdeel van de opdracht.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 9     | Programma van Eisen - 4           | Welke formele besluit- en goedkeuringsmomenten zijn voorzien gedurende onderzoek, strategie, voorlopig ontwerp en definitief ontwerp, en welke gemeentelijke functionaris/organisatie is bevoegd om per fase akkoord te geven?                                                                                                                                                                                       | Het college van B&W en de gemeenteraad hebben ingestemd met het opzetten van een systeem voor Wayfinding en daar budget voor beschikbaar gesteld. Daarmee is de formele besluitvorming geweest. Er zal een projectgroep in het leven worden geroepen die per fase mee denkt en akkoord geeft. De wethouder zal frequent geupdated worden over de voortgang van het proces.                                                                                                       |
| 10    | Programma van Eisen - 4.1         | Wordt van opdrachtnemer verwacht dat tijdens de onderzoeks- en ontwerpfase gebruikersgroepen worden betrokken en/of ontwerpen met gebruikers worden getest? Zo ja, welke gebruikersgroepen acht de gemeente minimaal noodzakelijk en wie organiseert de deelname?                                                                                                                                                    | Er zal beperkt geparticipeerd door een externe klankbordgroep bestaande uit vertegenwoordigers van de ondernemers, pandeligenaren, horeca en de wijkraad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 11    | Programma van Eisen - 4.1         | Verwacht de gemeente dat opdrachtnemer zelfstandig aanvullend gebruikersonderzoek en/of observaties van bezoekersstromen uitvoert voordat de wayfindingstrategie en het ontwerp worden opgesteld? Zo ja, welke minimale onderzoeksactiviteiten worden verwacht?                                                                                                                                                      | De gemeente beschikt over verschillende databronnen die kunnen helpen bij de ontwerpfase. We achten het ook van belang dat de opdrachtnemer zelf een aantal observaties doet in de Apeldoornse binnenstad voordat de strategie wordt opgesteld.                                                                                                                                                                                                                                  |
| 12    | Programma van Eisen - 4.1         | Welke bestaande onderzoeken, bezoekersdata, mobiliteitsgegevens, loopstromen, parkeerdata, beleidsdocumenten en andere relevante informatie stelt de gemeente na gunning beschikbaar aan opdrachtnemer?                                                                                                                                                                                                              | De gemeente heeft de beschikking over bezoekersaantallen op dagniveau, de bezettingsgraad van de parkeergarages, andere mobiliteitsdata en diverse beleidsdocumenten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 13    | Programma van Eisen - 4.1         | Wie bepaalt welke stakeholders gedurende de onderzoeks- en ontwerpfase worden betrokken? Draagt de gemeente de relevante interne en externe stakeholders aan en verzorgt zij de introductie/uitnodiging, of wordt van opdrachtnemer verwacht dat deze stakeholders zelfstandig inventariseert en benadert?                                                                                                           | De gemeente zal de interne en externe stakeholders benaderen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 14    | Beschrijvend document - Checklist | U verwijst onder 1 en 2 naar paragraaf 4.2, bedoelt u hier paragraaf 3.2?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Ja, dat is 3.2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 15    | Beschrijvend document - Checklist | U verwijst onder 4 naar paragraaf 5.3.2, bedoelt u hier paragraaf 4.3.2?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Ja, dat is 4.3.2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|    |                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 16 | Beschrijvend document - 4.3 | Voor K1 wordt gevraagd om een presentatie inclusief begeleidend schrijven van maximaal 4 A4. Geldt de beperking van maximaal 4 A4 uitsluitend voor het begeleidend schrijven, of tevens voor de presentatie/het schetsontwerp? Zo nee, geldt voor de presentatie een maximaal aantal pagina's/slides?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | De beperking geldt alleen voor het begeleidend schrijven en niet voor de presentatie en het schetsontwerp. Daarvoor geldt geen maximum aantal slides, mits dit past binnen de tijd die er voor de presentatie wordt gereserveerd.    |
|    | Beschrijvend document - 4.3 | Mag tijdens de presentatie aanvullend beeldmateriaal worden getoond dat niet in het ingediende schetsontwerp of begeleidend schrijven is opgenomen, mits dit uitsluitend ter verduidelijking dient en geen inhoudelijke wijziging van de inschrijving vormt?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Ja, als dit ter verduidelijking is.                                                                                                                                                                                                  |
|    | Beschrijvend document - 4.3 | Dient de volledige onderzoeksfase, inclusief eventuele participatie, gebruikersonderzoek, stakeholdergesprekken en locatieanalyses, te worden opgenomen binnen de opgegeven prijs voor "ontwerp"?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Ja, dit dient te worden opgenomen voor de opgegeven prijs voor ontwerp.                                                                                                                                                              |
|    | Beschrijvend document - 4.3 | Welke bestaande huisstijl-, gebiedsidentiteits- of vormgevingsrichtlijnen zijn kaderstellend voor het ontwerp? In hoeverre heeft opdrachtnemer vrijheid om voor de binnenstad een eigen herkenbare wayfinding-vormtaal te ontwikkelen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | De gemeente heeft geen vastgesteld beleid op dit gebied, maar hanteert vanuit citymarketing wel dat Apeldoorn 'Groen en Royaal' is. Verder heeft de opdrachtnemer vrijheid om dit zelf in te vullen.                                 |
|    | Beschrijvend document - 4.3 | Welke concrete eisen, richtlijnen of gemeentelijke beleidskaders hanteert de gemeente voor inclusieve en toegankelijke wayfinding, bijvoorbeeld ten aanzien van laaggeletterdheid, anderstaligheid, visuele beperkingen en cognitieve toegankelijkheid?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | We hebben geen gemeentelijk beleidskader, maar het uiteraard vanzelfsprekend dat het systeem toegankelijk is voor iedereen.                                                                                                          |
|    | Beschrijvend document - 3.3 | In de geschiktheids-/referentie-eis wordt gevraagd om aan te tonen dat in de afgelopen drie jaar een bewegwijzeringsproject succesvol is afgerond binnen een gemeente met minimaal 100.000 inwoners.<br>Wij constateren dat deze eis het aantal geschikte referentieprojecten zeer sterk beperkt, terwijl het inwonertal van een gemeente naar onze mening geen directe relatie heeft met de aard, omvang, complexiteit of kwaliteit van een uitgevoerd bewegwijzeringsproject. Ook gemeenten met bijvoorbeeld 50.000 tot 100.000 inwoners kunnen beschikken over omvangrijke centrumgebieden, grote bezoekersstromen en complexe wayfindingvraagstukken die volledig vergelijkbaar zijn met de onderhavige opdracht.<br><br>Om voldoende marktwerking te waarborgen en tegelijkertijd relevante ervaring met vergelijkbare bewegwijzeringsprojecten te borgen, verzoeken wij u daarom de ondergrens van deze referentie-eis te verlagen van 100.000 naar 50.000 inwoners.<br>Kunt u hiermee instemmen en de eis aanpassen naar een succesvol afgerond bewegwijzeringsproject in de afgelopen drie jaar binnen een gemeente met minimaal 50.000 inwoners? | We passen de eis aan naar een gemeente met 100.000 inwoners of een gemeente van minimaal 50.000 inwoners die aantoonbaar beschikken over een omvangrijk centrumgebied met grote bezoekersstromen en complexe wayfindingvraagstukken. |
| 21 |                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                      |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 22 | Beschrijvend document - 1.4                                                                                                                                                                                                                                                                                             | De aantallen informatiedragers in paragraaf 1.4 worden als indicatieve bandbreedte omschreven. Kan de gemeente bevestigen dat afwijking van deze aantallen op basis van de onderzoeks- en ontwerpfase mogelijk is zonder dat dit als afwijking van de opdracht wordt beschouwd?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Ja. De in paragraaf 1.4 opgenomen aantallen zijn expliciet aangeduid als indicatieve bandbreedte ten behoeve van de prijsvergelijking. De definitieve aantallen en positionering van de informatiedragers worden bepaald op basis van de onderzoeks- en ontwerpfase. Afwijkingen ten opzichte van de genoemde aantallen zijn daarom mogelijk en worden niet als een afwijking van de opdracht beschouwd, mits deze voortvloeien uit het overeengekomen ontwerp en passen binnen de doelstellingen en kaders van de opdracht.                                                                                                                                      |
| 23 | Beschrijvend document - 1.7                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Is onze aanname juist dat met het gevraagde wayfinding-systeem wordt uitgegaan van een statisch bewegwijzeringsysteem, en dat de levering en toepassing van dynamische/digitale informatievoorzieningen, zoals zogenaamde CityBeacons of vergelijkbare digitale informatiezuilen, geen onderdeel uitmaakt van de scope van deze opdracht?<br>Wij baseren deze aanname mede op de in de aanbestedingsstukken genoemde omvang en geraamde waarde van de opdracht.<br>Kunt u bevestigen dat de opdracht uitsluitend betrekking heeft op een statisch wayfinding-systeem? Indien dit niet het geval is, kunt u dan nader specificeren welke dynamische en/of digitale voorzieningen binnen de scope worden verwacht? | Het uitgangspunt is in principe statisch, maar gedurende het ontwerpproces kunnen er wellicht andere keuzes gemaakt worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 24 | Prijsvorming                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | U vraagt in uw aanbesteding een prijs voor een ontwerpplan en een prijs voor de materialen. Echter is het niet mogelijk om een prijs te hangen aan een product wat nog niet ontworpen is. Wij vragen u om standaard artikelen op te nemen waar de prijs op gebaseerd kan worden zodat iedereen gelijkwaardig kan inschrijven. Later wordt adhv de referentieprijs en het definitieve ontwerp gekeken worden of dit prijstechnisch gelijkwaardig is. Gaat u hiermee akkoord?                                                                                                                                                                                                                                      | Nee, insteek is dat de opdrachtnemer zelf met ontwerp komt en daarom zijn we niet voornemens om met een standaard artikel te werken voor de prijs vergelijking.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 25 | Beschrijvend document Wayfinding gemeente Apeldoorn 2026, pagina 7, paragraaf 1.4, realisatieposten en indicatieve aantallen.                                                                                                                                                                                           | Dient binnen deze opdracht ook het verwijderen van bestaande/aanwezige wayfinding-elementen geoffreerd te worden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Nee. Het verwijderen van bestaande wayfinding-elementen maakt geen onderdeel uit van de uitgevraagde prijsopbouw en hoeft daarom niet te worden geoffreerd. Indien tijdens de uitvoering blijkt dat verwijdering van bestaande elementen noodzakelijk is, zal dit in overleg als afzonderlijke opdracht onder de raamovereenkomst worden verstrekt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 26 | Beschrijvend document Wayfinding gemeente Apeldoorn 2026, pagina 7, paragraaf 1.4, realisatieposten: grondwerk, herstel berm en aanhelen straatwerk.                                                                                                                                                                    | Kunt u toelichten wat onder 'aanhelen straatwerk' in de prijsregels wordt verstaan en of eventueel benodigde vervangende bestratingsmaterialen door opdrachtgever worden aangeleverd?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Met 'aanhelen straatwerk' wordt bedoeld het herstellen en opnieuw aansluiten van de bestaande verharding rondom de locatie waar een wayfinding-object wordt geplaatst, zodat de bestrating na uitvoering weer in nette en veilige staat wordt opgeleverd.<br><br>Tekortkomende elementenverharding wordt door de gemeente ter beschikking gesteld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 27 | Beschrijvend document Wayfinding gemeente Apeldoorn 2026, pagina 23, paragraaf 4.3.2, K1 - Visie & Ontwerpkwaliteit. Aanvullend: 07 Bijlage - Programma van Eisen Wayfinding, pagina 1, paragraaf 2.2 en pagina 2-3, paragraaf 4.2. 08 Bijlage - ABGA 2025 vDEF, april-mei 2026, pagina 10, hoofdstuk 17, bepaling 0.3. | Hoe wordt omgegaan met een wezenlijke afwijking van de afgestemde ontwerpuitgangspunten wanneer die aantoonbaar gevolgen heeft voor de constructie, materialisatie, engineering of de vaste realisatieprijs?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | We gaan er vanuit dat er geen wezenlijke afwijkingen van de ontwerpuitgangspunten zijn en de constructie, materialisatie en engineering in de realisatieprijs zijn verwerkt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 28 | Beschrijvend document Wayfinding gemeente Apeldoorn 2026, pagina 23, paragraaf 4.3.2, K2 - Inclusiviteit, Gebruik & Realisatie. Aanvullend: 07 Bijlage - Programma van Eisen Wayfinding, pagina 3, paragraaf 5.2. 03 Bijlage - Concept Raamovereenkomst Wayfinding, pagina 1, artikel 1.1.                              | In K2 wordt gevraagd de aanpak voor beheer en onderhoud toe te lichten. Onder welke prijs- of opdrachtcomponent vallen toekomstige beheer-, onderhouds- en reparatiewerkzaamheden op afroep, aangezien het prijsformulier hiervoor geen afzonderlijke prijsregel bevat?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | De beheerposten worden toegevoegd op het prijsformulier.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 29 | 07 Bijlage - Programma van Eisen Wayfinding, pagina 2, paragraaf 4.1 - Onderzoeksfase. Aanvullend: pagina 1, paragraaf 2.1 - specifieke kennis en kunde voor rekening en risico van Opdrachtnemer.                                                                                                                      | Beschikt opdrachtgever over bestaande locatie-, foto-, revisie- of beheerdata van de huidige bewegwijzering die relevant zijn voor inventarisatie of calculatie, en worden relevante gegevens aan alle inschrijvers beschikbaar gesteld?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Nee, deze zijn niet beschikbaar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 30 | 08 Bijlage - ABGA 2025 vDEF, april-mei 2026, pagina 4, hoofdstuk 3, bepaling 0.2 - Aanvragen bij overheidsinstanties. Aanvullend: 07 Bijlage - Programma van Eisen Wayfinding, pagina 3, paragraaf 5.1 - Realisatie                                                                                                     | Welke partij is verantwoordelijk voor het aanvragen en bekostigen van de eventueel benodigde KLICmeldingen, vergunningen, toestemmingen en verkeersmaatregelen voor de plaatsingswerkzaamheden? Zijn daarnaast specifieke uitvoeringsprotocollen of venstertijden voor werkzaamheden in de binnenstad van toepassing?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanvragen en bekostigen van de voor de uitvoering benodigde KLIC-meldingen, vergunningen, toestemmingen en verkeersmaatregelen, tenzij opdrachtgever in een specifieke opdracht uitdrukkelijk anders bepaalt. Deze kosten dienen te zijn inbegrepen in de aangeboden prijzen.<br><br>Voor deze aanbesteding zijn geen specifieke uitvoeringsprotocollen of venstertijden voor werkzaamheden in de binnenstad voorgeschreven. Opdrachtnemer dient bij de uitvoering rekening te houden met de geldende wet- en regelgeving, vergunningvoorschriften en het beperken van hinder voor bezoekers, bewoners en ondernemers. |