

Nota van inlichtingen 2 - Receptie- en beveiligingsdiensten

19 oktober 2026

Bijgaand treft u de Nota van inlichtingen 2 inzake de aanbesteding 'Receptie- en beveiligingsdiensten' van de Unie van Waterschappen.

Met vriendelijke groet,
Pro 10 B.V.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
1.	Nvl vraag 82	In de aanbestedingsdocumenten wordt enerzijds gesproken over een sleutelfunctionaris en anderzijds over een aanspreekpunt/coördinator voor operationele afstemming. Mogen wij de rol van sleutelfunctionaris door een klantmanager invullen die verantwoordelijk is op tactisch/strategisch niveau; en de rol van operationeel aanspreekpunt/coördinator door een teamleider, die verantwoordelijk is voor de dagelijkse operationele aansturing, afstemming en coördinatie?	<p>Nee. De aangeboden sleutelfunctionaris is tevens het vaste aanspreekpunt voor Opdrachtgever en is namens Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de coördinatie van de gehele dienstverlening.</p> <p>Het is toegestaan dat Opdrachtnemer daarnaast een teamleider of andere operationeel verantwoordelijke functionaris inzet voor de dagelijkse operationele aansturing, planning en afstemming van de dienstverlening. Dit laat onverlet dat de sleutelfunctionaris het eerste aanspreekpunt voor Opdrachtgever blijft en eindverantwoordelijk is voor de coördinatie, regie en ontzorging zoals uitgevraagd in de Aanbestedingsstukken.</p>
2.	Inschrijvingsleidraad, 4.2.6.	Binnen welke termijn kan de Inschrijver verzoeken om de opname?	Een Inschrijver kan tot uiterlijk twintig kalenderdagen na verzending van de Gunningsbeslissing verzoeken om verstrekking van de opname van zijn eigen interview. De opname wordt uitsluitend gedeeld met de betreffende Inschrijver en niet met andere Inschrijvers.
3.	Inschrijvingsleidraad, 4.2.6.	Hoelang duurt het interview en worden de onderwerpen vooraf gedeeld met de Inschrijver?	Het interview duurt maximaal 45 minuten. De exacte onderwerpen en vragen worden niet vooraf gedeeld. Het interview heeft tot doel vast te stellen in hoeverre de aangeboden sleutelfunctionaris de Inschrijving, de Opdracht en de voorgestelde aanpak doorgrondt en deze kan vertalen naar de praktijk. De vragen sluiten aan bij de inhoud van de Aanbestedingsstukken en de door Inschrijver ingediende Inschrijving.
4.	Inschrijvingsleidraad, 4.2.6.	Kan de Aanbestedende dienst beschrijven wat er wordt bedoeld met "relevante receptie-ervaring"?	Onder relevante receptie-ervaring wordt verstaan: aantoonbare ervaring met de uitvoering, aansturing of coördinatie van receptiedienstverlening in een kantoor- of vergelijkbare werkomgeving, waarbij sprake was van een centrale receptiefunctie en werkzaamheden op het gebied van hospitality, bezoekersontvangst, facilitaire ondersteuning, operationele afstemming en ondersteuning bij incidenten of calamiteiten.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
5.	Inschrijvingsleidraad, 4.2.5.	Welke minimale beschikbaarheid wordt voor het aanspreekpunt verwacht (aanwezigheid op locatie, bereikbaarheid buiten kantooruren)?	Opdrachtgever stelt geen minimumeisen aan de aanwezigheid van het vaste aanspreekpunt op locatie. Het vaste aanspreekpunt dient op werkdagen tijdens kantooruren direct bereikbaar te zijn voor Opdrachtgever, in ieder geval telefonisch. Buiten kantooruren wordt geen structurele bereikbaarheid van het vaste aanspreekpunt verlangd. Voor incidenten en calamiteiten buiten kantooruren dient Opdrachtnemer wel een passend escalatie- en bereikbaarheidsmechanisme in te richten, waarbij de voor de betreffende dienstverlening aangewezen functionaris bereikbaar is. Zie ook de eisen in de Conformiteitenlijst.
6.	Inschrijvingsleidraad, 4.2.5.	Dient de sleutelfunctionaris iedere dag aanwezig te zijn? Indien nee, is het toegestaan dat de coördinatie en regie wordt ingevuld door bijvoorbeeld een teamleider die verantwoordelijk is voor meerdere locaties en dus grotendeels werkt op afstand?[J	Nee, de sleutelfunctionaris hoeft niet iedere dag fysiek op locatie aanwezig te zijn. De rol mag gedeeltelijk op afstand worden uitgevoerd, mits de sleutelfunctionaris daadwerkelijk betrokken blijft bij de uitvoering, op werkdagen tijdens kantooruren direct bereikbaar is en de coördinatie, communicatielijnen en escalatieafspraken aantoonbaar werkbaar zijn ingericht. Zie verder vraag en antwoord 1.
7.	Inschrijvingsleidraad, 4.2.5.	Wordt van het aanspreekpunt verwacht dat het zowel de receptie als de beveiliging operationeel aanstuurt (hiërarchisch), of vooral dat het de afstemming coördineert?	Nee. Van het vaste aanspreekpunt wordt verwacht dat deze namens Opdrachtnemer de receptie- en beveiligingsdienstverlening integraal coördineert. De Aanbestedende dienst schrijft niet voor hoe Opdrachtnemer de interne hiërarchische aansturing van zijn eigen medewerkers en eventuele Onderaannemers organiseert. Het is aan Opdrachtnemer om een passende organisatiestructuur in te richten. Voor Opdrachtgever moet wel sprake zijn van één herkenbaar vast aanspreekpunt die de dienstverlening over beide onderdelen kan overzien, afstemmen en zo nodig bijsturen of escaleren.
8.	Inschrijvingsleidraad, 4.2.5.	De tekst vermeldt dat Inschrijver ook andere onderdelen mag behandelen "als dit van toegevoegde waarde kan zijn". Worden dergelijke aanvullende onderdelen meegenomen in de beoordeling, en zo ja, op basis van welk criterium?	Ja. Voor zover aanvullende onderwerpen naar het oordeel van Inschrijver bijdragen aan een betere invulling van de gevraagde dienstverlening, kunnen deze worden meegenomen in de Inschrijving. De beoordeling blijft echter uitsluitend plaatsvinden aan de hand van het betreffende subgunningscriterium, de daarbij genoemde onderdelen en de in de Aanbestedingsleidraad opgenomen beoordelingsaspecten. Aanvullende onderwerpen leiden niet tot afzonderlijke beoordelingspunten, maar kunnen wel bijdragen aan de mate waarin de beoordelingscommissie vertrouwen krijgt in de kwaliteit van de voorgestelde aanpak en de toegevoegde waarde daarvan voor de Aanbestedende dienst.
9.	Inschrijvingsleidraad, 4.2.5.	Welke "andere betrokken partijen" worden bedoeld in de aanhef van 4.2.5, naast receptie, beveiliging en Onderaannemers?	Met "andere betrokken partijen" wordt bedoeld op partijen die een rol vervullen binnen of raken aan de uitvoering van de dienstverlening, zoals onderhoudspartijen, meldkamers, leveranciers van beveiligingssystemen en eventuele andere derden die

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			<p>betrokken zijn bij het beheer, onderhoud of functioneren van de receptie- en beveiligingsdienstverlening.</p> <p>De opsomming is niet limitatief. Voor Opdrachtgever is met name van belang dat Opdrachtnemer zorgdraagt voor een goede afstemming tussen alle partijen die betrokken zijn bij de uitvoering van de Overeenkomst en hierbij optreedt als centraal aanspreekpunt voor Opdrachtgever.</p>
10.	Inschrijvingsleidraad 4.2.5	Wat wordt bedoeld met "ontzorgen", en zijn er concrete situaties waarin de Aanbestedende dienst nu zelf moet coördineren en dat in de toekomst niet meer wil?	<p>Met "ontzorgen" wordt bedoeld dat Opdrachtnemer de regie voert over de uitvoering van de dienstverlening en de daarvoor benodigde operationele afstemming organiseert, zodat Opdrachtgever niet zelf hoeft te coördineren tussen receptie, beveiliging, eventuele Onderaannemers, onderhoudspartijen, meldkamers, leveranciers van beveiligingssystemen en andere bij de dienstverlening betrokken partijen.</p> <p>Hieronder wordt onder meer verstaan het organiseren van de personele bezetting, het bewaken van de continuïteit van de dienstverlening, het coördineren van open- en sluitrondes, alarmopvolging, onderhouds- en testwerkzaamheden aan beveiligingssystemen, het signaleren en oplossen van operationele knelpunten, het verzorgen van operationele afstemming en het fungeren als centraal aanspreekpunt voor Opdrachtgever.</p> <p>Opdrachtgever schrijft geen specifieke huidige situaties voor waarin zij zelf coördineert en dat in de toekomst niet meer wil doen. Het is aan Inschrijver om aan te tonen op welke wijze hij de gewenste regie, coördinatie en ontzorging organiseert en daarmee toegevoegde waarde levert voor Opdrachtgever.</p>
11.	NVI 1 antwoord 27	De regel "Eenmalige implementatiekosten" in het Prijzenblad geldt voor receptie en beveiliging samen. Kan de Aanbestedende dienst verduidelijken wat zij onder de implementatiekosten verstaat?	Onder de eenmalige implementatiekosten vallen alle eenmalige werkzaamheden en kosten die noodzakelijk zijn om de receptie- en beveiligingsdienstverlening per 1 maart 2027 en zorgvuldig te laten starten, alsmede de uitvoering van de nulmeting.
12.	NVI 1 antwoord 41 en 78	Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat de eis dat de receptie gedurende de volledige openingstijd bemand blijft, betekent dat Inschrijver dagelijks vervanging tijdens de wettelijke en cao-rechtelijke pauzemomenten moet organiseren en dat de uren van deze vervangende inzet volledig in het jaarlijkse aantal receptie-uren moeten worden opgenomen? Of is het toegestaan dat de receptionist tijdens de pauze op de receptie aanwezig en beschikbaar blijft, mits dit binnen de toepasselijke arbeidsrechtelijke en cao-kaders mogelijk is?	Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer om de personele inzet zodanig te organiseren dat zowel aan deze eis als aan de toepasselijke arbeidsrechtelijke en cao-rechtelijke verplichtingen wordt voldaan. Opdrachtgever schrijft niet voor op welke wijze Inschrijver hieraan invulling geeft. Het staat Inschrijver vrij om binnen de geldende wet- en regelgeving te bepalen of pauzes worden ingevuld door vervangende inzet of op een andere wijze worden georganiseerd.
13.	NVI 1 antwoord 28 en 82	De coördinatierol omvat volgens antwoord 82 onder meer operationele afstemming, bewaking van werkzaamheden, planning, continuïteit, facturatievraagstukken, onderhouds- en controlewerkzaamheden en	De kosten voor de structurele coördinatie-, regiewerkzaamheden maken onderdeel uit van de reguliere dienstverlening en dienen door Inschrijver te worden verwerkt in de

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
		advisering over optimalisatie. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen in welke regel van het Prijzenblad de kosten voor deze structurele coördinatie- en regiewerkzaamheden moeten worden opgenomen? Kan tevens worden aangegeven of van Inschrijver een minimale inzet of aanwezigheid van de sleutelfunctionaris wordt verwacht en, zo ja, hoeveel uren of contactmomenten indicatief worden voorzien?	tarieven zoals opgenomen in het Prijzenblad. Opdrachtgever heeft hiervoor geen afzonderlijke prijsregel opgenomen. Nee, er wordt geen minimale inzet verwacht. Zie ook vraag en antwoord 6.
14.	NVI 1 antwoord 26, 45 en 82	Indien Opdrachtnemer voor de beveiligingsdienstverlening een beroep doet op een gespecialiseerde beveiligingspartner als Derde, kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat de inhoudelijke uitvoering en vakinhoudelijke verantwoordelijkheid voor de beveiligingswerkzaamheden, alarmopvolging, open- en sluitrondes en het beveiliging technisch advies bij deze gespecialiseerde beveiligingspartner mogen worden belegd, waarbij Opdrachtnemer optreedt als centraal contractueel en organisatorisch aanspreekpunt?	Dit kunnen wij bevestigen.
15.	NVI 1 antwoord 16, 48 en 82	Kan de Aanbestedende dienst verduidelijken of Opdrachtnemer uitsluitend de eigen onderaannemers en door Opdrachtnemer gecontracteerde partijen coördineert, of ook partijen die reeds door Opdrachtgever zijn gecontracteerd of gedurende de looptijd rechtstreeks door Opdrachtgever worden gecontracteerd? Indien ook rechtstreeks door Opdrachtgever gecontracteerde partijen onder de coördinatie rol vallen, kan worden bevestigd dat Opdrachtgever verantwoordelijk blijft voor de contractuele aansturing, prestaties, kosten en eventuele tekortkomingen van deze partijen?	Opdrachtnemer coördineert zijn eigen medewerkers en Onderaannemers. Indien voor een goede uitvoering van de Overeenkomst afstemming noodzakelijk is met door Opdrachtgever gecontracteerde partijen of partijen die gedurende de looptijd rechtstreeks door Opdrachtgever worden gecontracteerd, wordt van Opdrachtnemer verwacht dat hij deze operationele afstemming verzorgt en hierin een regisserende rol vervult. De contractuele aansturing van rechtstreeks door Opdrachtgever gecontracteerde partijen blijft bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer neemt de contractuele verplichtingen, kosten of verantwoordelijkheid voor de prestaties van deze partijen niet over.
16.	NVI 1 antwoord 82	Over welk formeel mandaat beschikt Opdrachtnemer bij de invulling van de in antwoord 82 beschreven coördinatie rol? Kan Opdrachtnemer rechtstreeks opdrachten verstrekken aan onderhoudspartijen, leveranciers en andere door Opdrachtgever gecontracteerde derden, of is hiervoor steeds voorafgaande toestemming van Opdrachtgever vereist? Indien Opdrachtnemer geen opdrachtbevoegdheid heeft, kan dan worden bevestigd dat de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer beperkt blijft tot afstemmen, bewaken, signaleren, adviseren en escaleren?	Opdrachtnemer beschikt niet zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever over een algemeen mandaat om namens Opdrachtgever opdrachten te verstrekken aan onderhoudspartijen, leveranciers of andere rechtstreeks door Opdrachtgever gecontracteerde derden. De Aanbestedende dienst bevestigt dat de rol van Opdrachtnemer beperkt blijft tot afstemmen, bewaken, signaleren, adviseren en escaleren.
17.	NVI 1 antwoord 82	In antwoord 82 geeft de Aanbestedende dienst aan dat Opdrachtnemer zorgdraagt voor de afstemming tussen de receptiedienstverlening, beveiligingsdienstverlening en het beheer en onderhoud van de beveiligingssystemen. Tevens wordt genoemd dat Opdrachtnemer de uitvoering van afgesproken werkzaamheden bewaakt en operationele	Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer dat deze invulling geeft aan de in de Aanbestedingsstukken omschreven regie- en coördinatie rol. Hieronder wordt onder meer verstaan het afstemmen van werkzaamheden, het bewaken van afspraken, het signaleren van knelpunten, het adviseren over oplossingen en het organiseren van de benodigde afstemming tussen betrokken partijen.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
		knelpunten signaleert en oplost. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat deze coördinatierol een inspanningsverplichting betreft en dat Opdrachtnemer niet verantwoordelijk of aansprakelijk is voor tekortkomingen, vertragingen of fouten van partijen die rechtstreeks door Opdrachtgever zijn gecontracteerd, door Opdrachtgever zijn voorgeschreven of buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer vallen?	<p>Voor zover deze afstemming betrekking heeft op partijen waarmee Opdrachtgever zelf een contractuele relatie onderhoudt, wordt van Opdrachtnemer niet verwacht dat deze de contractuele aansturing van deze partijen overneemt. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de eigen contractuele relaties en de daaruit voortvloeiende besluitvorming.</p> <p>Van Opdrachtnemer wordt in dergelijke situaties verwacht dat hij relevante ontwikkelingen, knelpunten en aandachtspunten tijdig signaleert, hierover communiceert met de betrokken partijen en Opdrachtgever waar nodig informeert en adviseert.</p> <p>Voor eventuele Onderaannemers en Derden die door Opdrachtnemer zelf worden ingezet ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst blijft Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de coördinatie en aansturing overeenkomstig de Aanbestedingsstukken en de Overeenkomst.</p>
18.	NVI 1 antwoord 82	Is het mogelijk om de coördinatierol als aparte post in het prijzenblad op te nemen, zodat deze kosten niet verdeeld hoeven te worden over receptie en beveiliging?	Nee. Zie ook vraag en antwoord 13.
19.	Conformiteitenlijst eis 30	In eis 30 van de conformiteitenlijst is opgenomen: "Opdrachtnemer garandeert dat zij de vigerende cao naleeft." Kunt u verduidelijken op welke cao u hierbij doelt? Receptiediensten vallen namelijk niet onder de CAO Particuliere Beveiliging.	Met eis 30 wordt bedoeld dat Opdrachtnemer de cao naleeft die van toepassing is op de medewerkers die worden ingezet bij de uitvoering van de Opdracht. Indien binnen de Opdracht verschillende categorieën medewerkers worden ingezet waarop verschillende cao's van toepassing zijn, dient Opdrachtnemer voor iedere medewerker de voor die medewerker toepasselijke cao na te leven.
20.	Feestdagen	De dienstverlening dient op werkdagen te worden uitgevoerd. Kunt u aangeven welke feestdagen u hanteert? Graag ontvangen wij hiervan een overzicht.	<p>Opdrachtgever hanteert voor de openstelling van het kantoorpand de feestdagen zoals opgenomen in de cao Werken voor waterschappen. Het betreft:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nieuwjaarsdag; • Tweede paasdag; • Koningsdag; • Bevrijdingsdag, eenmaal per vijf jaar, gerekend vanaf 2020; • Hemelvaartsdag; • Tweede pinksterdag; • Eerste en Tweede kerstdag. <p>Op deze feestdagen is het kantoorpand in beginsel gesloten. De reguliere receptiedienstverlening en de reguliere werkzaamheden voor het openen en sluiten van het pand worden op deze dagen daarom niet uitgevoerd.</p>