

“Locatiemanagement voor de gemeentelijke Oekraïne opvang gemeente Noordoostpolder”

De inhoud van deze Nota van Inlichtingen maakt deel uit van de aanbestedingsdocumenten. Daarmee maakt deze Nota van Inlichtingen ook deel uit van het overeen te komen contract.

Deze Nota van Inlichtingen is samengesteld uit de schriftelijke vragen die wij via TenderNed hebben ontvangen. De vragen zijn letterlijk (voor zover mogelijk) en geanonimiseerd overgenomen. Gemeente Noordoostpolder heeft de geanonimiseerde vragen en de antwoorden in deze Nota verwerkt. Ook is aan deze Nota een mededeling van Gemeente Noordoostpolder toegevoegd.

U heeft tot vrijdag 6 november 2026 uur de gelegenheid om vragen te stellen.

Deze geanonimiseerde Nota van Inlichtingen versie 1 is op 26 oktober 2026 gepubliceerd op TenderNed.

Nr.	Mededeling
1.	De gemeente wil benadrukken dat zij op zoek is naar een samenwerkingspartner die, in nauwe afstemming met de gemeente, invulling geeft aan het locatiemanagement. De gemeente vervult hierin een coördinerende rol, waarin de locatiemanager gevraagd en ongevraagd advies geeft over de inrichting en uitvoering van het locatiemanagement. Daarnaast wordt verwacht dat de locatiemanager fungeert als verbindende schakel in de uitvoering van het locatiemanagement. De gemeente realiseert zich dat zich in de komende contractperiode zowel lokale als landelijke ontwikkelingen zullen voordoen die van invloed kunnen zijn op het locatiemanagement. Van de opdrachtnemer wordt daarom flexibiliteit en aanpassingsvermogen gevraagd. Voorbeelden van dergelijke ontwikkelingen zijn de voorgenomen verhuizingen begin 2027 en in juni 2027, evenals de beoogde beëindiging van de RTB per maart 2028. Deze ontwikkelingen zorgen voor een dynamisch en veranderend speelveld. De gemeente zoekt een locatiemanager die hier proactief op kan inspelen en in staat is om mee te bewegen met gewijzigde omstandigheden. Om die reden kunnen aspecten zoals taak- en rolverdelingen en de benodigde ureninzet niet volledig vooraf worden vastgesteld. Na gunning van de opdracht zullen hierover nadere afspraken worden gemaakt. Daarnaast vindt gedurende de looptijd van de overeenkomst periodieke afstemming plaats, zodat de dienstverlening blijft aansluiten bij de actuele behoefte en ontwikkelingen.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1.	Bijlage E Artikel 2.1	Hier staat dat de raamovereenkomst eindigt op 3 maart 2029, na een looptijd van 2 jaar, 1 maand en 2 dagen. In de Inschrijvingsleidraad (paragraaf 1.3) staat dat de uitvoering is gepland van 1 februari 2027 tot en met 3 maart 2030. Kunt u aangeven wat juist is?	De juiste looptijd is van 1 februari 2027 tot en met 3 maart 2029, met een optie tot eenzijdige verlenging van tweemaal één jaar. Dit is aangepast in de inschrijvingsleidraad en bijlage E Concept Raamovereenkomst.
2.	Bijlage E Artikel 1.3	U schrijft dat de raamovereenkomst en verwerkersovereenkomst prevaleren boven de Nota van Inlichtingen. Kunt u bevestigen dat beide	Dit bevestigen wij.



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		overeenkomsten zullen worden aangepast op basis van de antwoorden uit de Nota's van Inlichtingen?	
3.	Bijlage C Eis 22 en 28	U schrijft in Eis 22 dat tijdens het kwartaaloverleg de kwartaalrapportages worden besproken. Tegelijkertijd schrijft u in eis 28 dat de Opdrachtnemer maandrapportages opstelt. Kunt u toelichten wat u van de kwartaalrapportages verwacht? Zijn dit drie maandrapportages samengevoegd, of wilt u dat opdrachtnemer hier een apart format voor opstelt?	Tijdens het kwartaaloverleg worden de maandrapportages besproken. Dit is aangepast in eis 22. Er is een nieuwe versie van het programma van eisen toegevoegd.
4.	Bijlage C Eis 13 en 14	Deze eisen bevatten dezelfde tekst. Kunt u bevestigen dat dit juist is, of mist hierdoor een inhoudelijke eis in het PvE?	Uw constatering is juist. Eis 14 in het programma van eisen vervalt. Er is een nieuwe versie van het programma van eisen toegevoegd.
5.	Bijlage C Eis 2	U schrijft dat Opdrachtnemer de personele inzet proactief aanpast. Indien dit acuut nodig is, kunt u bevestigen dat Artikel 4.4 van de raamovereenkomst (bijlage E) hierop niet (vooraf) van toepassing is? Uiteraard licht Inschrijver u zo snel mogelijk in, mocht deze situatie zich voordoen.	Dit is juist.
6.	Bijlage B Deel IV	Kunt u, gezien de aard van de opdracht, bevestigen dat deel IV van de inkoopvoorwaarden niet van toepassing is?	Dit bevestigen wij. Dit is toegevoegd aan bijlage C Concept Raamovereenkomst.
7.	Inschrijvingsleidraad 5.2.4.3	Voor de uitwerking van SGC 1.3 staat u maximaal 2 pagina A4 toe. Kunt u Inschrijvers toestaan om in aanvulling hierop een visuele implementatieplanning toe te voegen in de vorm van 1 pagina A3? Graag uw toelichting.	Dit is toegestaan. Dit is aangepast in de inschrijvingsleidraad.
8.	Inschrijvingsleidraad 5.2.3	Kunt u aangeven uit welke expertises en/of functies uw beoordelingscommissie is samengesteld?	De beoordelingscommissie bestaat uit de volgende leden: - Projectleider - Beleidsadviseur - Teamleider/manager Dit is aangepast in de inschrijvingsleidraad.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
9.	Inschrijvingsleidraad 4.3.2.2	Kunt u bevestigen dat de gestelde referentiewaarde van het project geldt voor de totale looptijd van de opdracht?	De referentiewaarde betreft een periode van twee jaar.
10.	Inschrijvingsleidraad 4.3.1.1	U schrijft dat de verzekering een minimale dekking dient te hebben van € 3.000.000 per gebeurtenis en € 5.000.000 per verzekeringsjaar. Inschrijver beschikt, zoals ook marktconform en aangeboden door de meeste verzekeraars, over een verzekering met een dekking van €2.500.000 per gebeurtenis en € 5.000.000 per verzekeringsjaar. Inschrijver verzoekt u te bevestigen dat Inschrijver hiermee afdoende is verzekerd. Zo niet, kunt u toelichten waarom u vasthoudt aan deze afwijkende eis?	Wij gaan hiermee akkoord. Dit is aangepast in de inschrijvingsleidraad.
11.	Inschrijvingsleidraad 2.2.5	U schrijft: 'Gezien de huidige huurovereenkomsten verwacht de gemeente niet dat de doelgroep uitgebreid wordt met statushouders en asielzoekers, maar de gemeente wenst het recht voor te behouden om deze doelgroepen toe te voegen aan de overeenkomst.' Kunt u bevestigen dat u met 'de huidige huurovereenkomsten' doelt op de overeenkomst tussen u en de vastgoedeigenaren?	Dit bevestigen wij.
12.	Tegenstrijdige algemene inkoopvoorwaarden	In Bijlage A, artikel 5, wordt verwezen naar de Algemene Inkoopvoorwaarden van de gemeente Noordoostpolder uit 2009. In Bijlage B en de concept-raamovereenkomst (Bijlage E, artikel 1.2) worden daarentegen de Algemene Inkoopvoorwaarden 2026 van toepassing verklaard. Welke versie van de Algemene Inkoopvoorwaarden is van toepassing op deze aanbesteding en de daaruit voortvloeiende overeenkomst, en op welke wijze wordt deze	De algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten 2026 Gemeente Noordoostpolder zijn van toepassing. Bijlage A is aangepast.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		tegenstrijdigheid in de aanbestedingsdocumenten weggenomen?	
13.	Indexering Bijlage E, artikel 5.2 en 5.3	De overeenkomst biedt vanaf 1 januari 2028 de mogelijkheid tot jaarlijkse indexering. Artikel 5.3 stelt hiervoor overeenstemming tussen partijen als voorwaarde. Op welke wijze wordt de jaarlijkse indexering vastgesteld en welke objectieve criteria hanteert opdrachtgever bij de beoordeling van een verzoek tot tariefaanpassing?	De jaarlijkse indexering wordt vastgesteld op basis van de in de overeenkomst genoemde index. Een verzoek tot tariefaanpassing wordt beoordeeld aan de hand van de uitkomst van deze indexering en de omstandigheden van het geval. Opdrachtgever zal een redelijk verzoek tot tariefaanpassing, dat in overeenstemming is met de contractuele bepalingen, niet op onredelijke gronden weigeren.
14.	Voortijdige beëindiging Inschrijvingsleidraad §1.3 en Bijlage E, artikel 2.4	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de overeenkomst voortijdig te beëindigen wanneer de noodzaak voor opvang vervalt. Een opzegtermijn ontbreekt. Welke opzegtermijn en financiële afspraken gelden bij voortijdige beëindiging van de overeenkomst, mede gezien de verplichtingen die opdrachtnemer voor de uitvoering moet aangaan?	In deze situatie is altijd sprake van overleg. Wij hanteren een minimale opzegtermijn van 3 maanden. Dit is aangepast in de inschrijvingsleidraad. Daarbij benadrukt de gemeente dat er sprake is van een raamovereenkomst waarin geen sprake is van een afnameverplichting.
15.	Bereikbaarheids- en piketvergoeding Bijlage D, Prijzenblad	Voor de verplichte 24/7 bereikbaarheids- en piketvoorziening wordt een afzonderlijk weektarief gevraagd, dat niet wordt meegenomen in de fictieve inschrijfprijs. Op welke wijze worden het weektarief voor bereikbaarheid en piket en de daadwerkelijke inzet naar aanleiding van oproepen gedurende de uitvoering van de overeenkomst vergoed?	De vergoeding voor de bereikbaarheid en piket dienst is een vaste wekelijkse vergoeding. Deze is onafhankelijk van de inzet. Als blijkt dat inzet op locatie nodig is, dan wordt dit vergoed op basis van het opgegeven uurtarief per functie.
16.	Referentie-eisen Bijlage F, kerncompetenties 1, 2 en 3	In het referentieformulier wordt gesproken over opdrachten uit de afgelopen drie jaar, gerekend vanaf het moment waarop de opdracht is geëindigd. Op welke wijze worden lopende opdrachten beoordeeld als referentie, wanneer de betreffende kerncompetentie al gedurende minimaal één jaar aantoonbaar wordt uitgevoerd?	De tekst 'gerekend vanaf het moment waarop de opdracht is geëindigd' komt te vervallen. Dit is in de referentieverklaring aangepast.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
17.	Looptijd overeenkomst Inschrijvingsleidraad §1.3 en Bijlage E, artikel 2.1	In de inschrijvingsleidraad wordt 3 maart 2030 als einddatum genoemd, terwijl de concept-raamovereenkomst 3 maart 2029 vermeldt. Welke looptijd en einddatum zijn van toepassing op de initiële overeenkomst en hoe worden de aanbestedingsdocumenten hiermee in overeenstemming gebracht?	Zie het antwoord op vraag 1.
18.	Inschrijvingsleidraad §2.2.5 Wijzigingen gedurende de looptijd van de overeenkomst.	De gemeente behoudt zich het recht voor om statushouders en asielzoekers aan de doelgroep toe te voegen en de dienstverlening te wijzigen richting begeleiding bij een huurdersrelatie. Kunt u bevestigen dat vooraf afspraken worden gemaakt over de benodigde deskundigheid, personeelsomvang, veiligheidsvoorzieningen en eventuele aanpassing van tarieven wanneer de gewijzigde dienstverlening niet passend kan worden uitgevoerd binnen de aangeboden functieprofielen en tarieven?	Dit bevestigen wij.
19.	Inschrijvingsleidraad §2.2.2; bijlage C Programma van eisen, eis 12	De leidraad noemt voor locatieverantwoordelijkheid hbo werk- en denkniveau en leidinggevende ervaring, terwijl PvE eis 12 voor alle medewerkers een relevante aantoonbare opleiding verlangt. Kunt u per rol verduidelijken of een afgerond diploma verplicht is, welke opleidingsrichtingen worden geaccepteerd en of aantoonbaar gelijkwaardig werk- en denkniveau op basis van ervaring volstaat? Mogen rollen worden gecombineerd indien de medewerker aan de betreffende eisen voldoet?	Aantoonbaar werk- en denkniveau is voldoende. Het is aan opdrachtnemer om een invulling van de opdracht voor te stellen (zie gunningscriterium 1.1). Eis 12 is vervallen. Het gewijzigde programma van eisen is toegevoegd.
20.	Inschrijvingsleidraad §2.3; bijlage C Programma van eisen, eisen 19, 20 en 29; bijlage M Taken en verantwoordelijkheden locatiemanagement.	Bijlage M vermeldt dat het mandaat na gunning wordt vastgelegd. Kunt u vooraf de beoogde bevoegdheden en grenzen daarvan beschrijven, met name bij kamerbezoeken, kamerindeling, interne verhuizingen en overtreding van huisregels? Wie neemt besluiten wanneer maatregelen met rechtsgevolg nodig zijn en welke	In de huidige rolverdeling is het locatiemanagement op de relatie zit, de gemeente is verantwoordelijk voor de bevoegdheden omtrent overtreding huisregels. De regels omtrent kamerbezoeken, kamerindelingen en interne verhuizingen liggen

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		gemeentelijke beslis- en escalatielijn is buiten kantooruren beschikbaar?	bij opdrachtnemer. Na gunning worden verdere afspraken gemaakt.
21.	Inschrijvingsleidraad §2.2.4; bijlage C Programma van eisen, eis 35; bijlage D Prijzenblad, optioneel uurtarief technisch onderhoud en vastgoedbeheer.	Welke huismeester- en technische werkzaamheden blijven bij de beveiligingsdienstverlener en welke vallen onder de basisopdracht locatiemanagement? Wanneer wordt besloten over afname van de optionele werkzaamheden technisch onderhoud en vastgoedbeheer? Kunt u daarbij de omvang, vereiste deskundigheid en verdeling van kosten voor materialen, gereedschap en specialistische werkzaamheden aangeven?	Dit wordt in overleg na gunning afgestemd. Er zal sprake zijn van een overgangsperiode.
22.	Inschrijvingsleidraad §2.3; bijlage C Programma van eisen, eis 37; bijlage M Taken en verantwoordelijkheden locatiemanagement.	Schoonmaakdienstverlening valt buiten de opdracht, terwijl PvE eis 37 opdrachtnemer verantwoordelijk maakt voor de uitvoering, aansturing en coördinatie van het volledige schoonmaakproces. Kunt u bevestigen dat hiermee de operationele coördinatie en kwaliteitsbewaking worden bedoeld en geen verplichting tot het zelf leveren of bekostigen van schoonmaakcapaciteit? Welke rol wordt verwacht bij het betrekken van bewoners bij schoonmaaktaken en wie organiseert eventuele vergoedingen en materialen?	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de operationele aansturing. Opdrachtnemer treedt proactief op in het organiseren van werkzaamheden, het signaleren en oplossen van knelpunten en het onderhouden van een efficiënte en transparante communicatie. Eis 37 is hierop aangepast.
23.	Inschrijvingsleidraad §2.2.3; bijlage C Programma van eisen, eis 23; bijlage G Verwerkersovereenkomst, artikel 4.1 en bijlagen 1 en 2.	De leidraad vermeldt zowel door opdrachtnemer te leveren apparatuur en telefonie als door de gemeente te verzorgen ICT en telefonie. Kunt u de taak- en kostenverdeling verduidelijken? Welke functionele en beveiligingseisen gelden voor het registratiesysteem, gemeentelijke toegang en gegevensuitwisseling met beveiliging en ketenpartners? Zijn koppelingen met bestaande systemen verplicht en, zo ja, welke?	Opdrachtnemer dient in een eigen systeem een bewonersregistratie bij te houden. Het is niet nodig om opdrachtgever of de beveiliging hier toegang tot te geven. Het kan voorkomen dat er incidenteel aan opdrachtgever een overzicht van bewonersgegevens wordt verstrekt. Er zijn ook geen koppelingen met systemen nodig en verplicht. Gegevensuitwisseling met beveiliging en ketenpartners gaat conform de AVG.
24.	Bijlage C Programma van eisen, eis 23; bijlage M Taken en verantwoordelijkheden	Welke bewonersdossiers, begeleidingsafspraken, incidentregistraties, actieoverzichten en overige werkdocumenten zijn momenteel beschikbaar? In	Hier worden na gunning afspraken over gemaakt. Er is geen sprake van een achterstand.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
	locatiemanagement; inschrijvingsleidraad §5.2.4.3.	welke vorm en op welk moment worden deze aan de nieuwe opdrachtnemer overgedragen? Kunt u aangeven of achterstanden bestaan in registratie of dossieropbouw en welke inzet voor herstel daarvan van de nieuwe opdrachtnemer wordt verwacht?	
25.	Inschrijvingsleidraad §2.3; bijlage C Programma van eisen, eisen 20 en 27; toelichting tijdens de schouw op 20 oktober 2026.	Tijdens de schouw is gesproken over de aanwezigheid van een Oekraïenssprekende psycholoog, gemeentelijke ondersteuning richting werk en de voorgenomen inzet van een arts op locatie. Welke voorzieningen en ketenpartners blijven vanaf de operationele start beschikbaar, met welke frequentie en capaciteit? Welke afspraken bestaan over verwijzing, casusregie en opschaling wanneer reguliere hulpverlening niet direct beschikbaar is?	Deze blijft in ieder geval voor de periode van de RTB gelijk. Daarna wordt dit heroverwogen, afhankelijk van de behoefte. De hulpverlening wordt aangeboden aan de bewoners, er is geen sprake van dwingende hulpverlening. De doorverwijzing ligt bij de arts en/of psycholoog. Voor hele specialistische zorgvragen wordt een beroep gedaan op bijvoorbeeld de Vliegende Brigade.
26.	Inschrijvingsleidraad §2.2.5; bijlage C Programma van eisen, eis 1; bijlage E Concept raamovereenkomst, onderdeel Looptijd van de raamovereenkomst.	Welke bindende aankondigings- of afroeptermijn geldt bij structurele vermindering van de overeengekomen personeelsuren en bij vervroegde beëindiging wegens het vervallen van de opvangbehoefte? De leidraad noemt afstemming “in beginsel” drie maanden vooraf. Kunt u verduidelijken in welke gevallen hiervan kan worden afgeweken en welke afspraken dan gelden voor reeds aangegane personele verplichtingen?	Er is te allen tijde sprake van overleg. Bij structurele vermindering van dienstverlening heeft de gemeente de intentie om dit drie maand voorafgaand aan te geven.
27.	Inschrijvingsleidraad §5.2.4.1; bijlage C Programma van eisen, eisen 1 tot en met 3 en 11; bijlage E Concept raamovereenkomst, onderdelen Meer en minderwerk en Tarieven en wijzigingen.	De definitieve personele inzet wordt na gunning gezamenlijk vastgesteld. Kunt u bevestigen dat alle binnen deze inzet overeengekomen en daadwerkelijk gewerkte uren tegen de aangeboden functietarieven worden vergoed? Hoe worden aanvullende uren binnen de bestaande taakomschrijving bij piekbelasting, incidenten, verhuizingen of toenemende begeleidingsbehoefte goedgekeurd en afgerekend, mede gezien de bepaling dat werkzaamheden binnen de scope geen meerwerk vormen?	Dit bevestigen wij. Aanvullende uren worden vooraf tussen opdrachtnemer en opdrachtgever afgestemd, zodat de facturatie gegarandeerd is.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
28.	Inschrijvingsleidraad §2.2 en §5.2.4.1; bijlage C Programma van eisen, eisen 2 en 11; bijlage M Taken en verantwoordelijkheden locatiemanagement.	Is vermindering van de personele inzet een vooraf vaststaand uitgangspunt, of wordt eventuele afschaling gezamenlijk bepaald op basis van aantoonbare zelfredzaamheid, ondersteuningsbehoefte, veiligheid en bewonersaantallen? Welke criteria en evaluatiemomenten hanteert de gemeente hierbij, en kan afschaling worden uitgesteld wanneer verhuizingen, uitbreiding of complexe casuïstiek tijdelijk extra inzet vragen?	Afschaling wordt gezamenlijk bepaald op basis van aantoonbare zelfredzaamheid, ondersteuningsbehoefte, veiligheid en bewonersaantallen. Opdrachtgever is degene die hier de leidende stem in heeft. Dit geldt ook voor opschaling.
29.	Bijlage C Programma van eisen, eisen 28 tot en met 34	Kunt u een geanonimiseerd en geaggregeerd overzicht verstrekken van de geregistreerde incidenten over de afgelopen twaalf maanden, uitgesplitst naar locatie, aard, ernst en tijdvak? Kunt u daarbij aangeven hoe vaak buiten kantooruren inzet van het locatiemanagement nodig was en welke terugkerende veiligheids- en leefbaarheidsvraagstukken momenteel spelen?	Er spelen geen grote veiligheidsissues. De gemeente acht het daarom niet nodig om een overzicht te verstrekken.
30.	Inschrijvingsleidraad §2.2.1; bijlage C Programma van eisen, eisen 20 en 21; bijlage M Taken en verantwoordelijkheden locatiemanagement.	Kunt u per locatie een geanonimiseerd, geaggregeerd beeld geven van de huidige zelfredzaamheid en ondersteuningsbehoefte van bewoners? Graag ontvangen wij, voor zover beschikbaar, aantallen of percentages bewoners met incidentele praktische ondersteuning, structurele begeleiding en complexe ondersteuningsvragen, inclusief de gebruikte beoordelingswijze. Dit is nodig om de benodigde personele inzet te onderbouwen.	Deze is niet beschikbaar. Bewoners worden waar mogelijk doorverwezen naar de ondersteuning en begeleiding die beschikbaar is voor reguliere inwoners van de gemeente Noordoostpolder.
31.	Inschrijvingsleidraad §2.1 en §2.2; toelichting tijdens de schouw op 20 oktober 2026.	Tijdens de schouw is gesproken over uitbreiding van Wittesteijn en verhuizing van bewoners vanuit een andere opvanglocatie. Kunt u een geactualiseerd overzicht verstrekken van de capaciteit en verwachte daadwerkelijke bezetting per locatie bij de operationele start op 1 maart 2027, inclusief de planning van verbouwingen, sluitingen en verhuizingen en eventuele tijdelijke opvangsituaties? Hoe verhouden deze	De opsomming in paragraaf 2.1 van de inschrijvingsleidraad is actueel. De 80 opvangplekken in de snelbouwwoningen, worden ingezet als vervanging van bestaande opvangplekken.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		ontwikkelingen zich tot de in §2.1 genoemde capaciteiten en de circa 80 nieuwe opvangplekken vanaf medio 2027?	
32.	Afbakening beveiliging en locatiemanagement, Opdrachtomschrijving; Bijlage C Programma van Eisen; Bijlage M Taken en verantwoordelijkheden	"De beveiliging wordt door een separate partij uitgevoerd, waarbij de gemeente verantwoordelijk blijft voor het contractbeheer en de opdrachtnemer locatiemanagement voor de operationele aansturing. Kunt u de taakverdeling, bevoegdheden en verantwoordelijkheden concreet beschrijven voor toegangscontrole, toezicht, incidenten, de-escalatie, BHV, ontruiming en escalatie, zowel tijdens als buiten de aanwezigheidsuren van het locatiemanagement? Wie heeft in deze situaties de operationele regie en wanneer wordt inzet van de piketdienst verwacht? Tijdens de schouw is gesproken over een beveiligingsbezetting van twee personen, 24 uur per dag en zeven dagen per week. Kunt u bevestigen of deze bezetting vanaf de operationele start wordt voortgezet en welke taken daarbij horen? Kunt u de relevante veiligheidsplannen, samenwerkingsafspraken en werkinstructies beschikbaar stellen, inclusief de eventuele rol van bewoners bij ontruiming? Welk mandaat heeft de locatiemanager bij operationele meningsverschillen met de beveiligingspartij en welke gemeentelijke escalatieroute geldt wanneer deze niet onderling kunnen worden opgelost?"	De gemeente is opdrachtgever van zowel het locatiemanagement als de beveiliging. In basis is het locatiemanagement gezamenlijk met de beveiliging verantwoordelijk op een locatie en is sprake van samenwerking, maar het locatiemanagement is operationeel hoofverantwoordelijk (in de lead). Bij afwezigheid van het locatiemanagement zorgt de beveiliging voor de-escalatie en waar mogelijk het oplossen van de situatie. Er is dagelijks een overdrachtsmoment tussen de beveiliging en de locatiemanager. De beveiliging licht de locatiemanager op dit moment in. Als het nodig is wordt de locatiemanager direct op de hoogte gebracht via de piketfunctie. Vanaf de operationele start is de beveiligingsbezetting 2 personen, 24 uur per dag. De beveiliging is onder meer BHV en ontruimingsverantwoordelijk. Relevante veiligheidsplannen, samenwerkingsafspraken en werkinstructies worden na gunning beschikbaar gesteld. Er is twee wekelijks overleg tussen de projectleider van de gemeente, de locatiemanager en de leidinggevende van het beveiligingsbedrijf waarin de operationele bedrijfsvoering en samenwerking wordt besproken.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
33.	Taalvereisten Oekraïens/Russisch, Bijlage C Programma van Eisen, eisen 13 en 14	In het Programma van Eisen zijn eisen opgenomen over de inzet van Oekraïens- of Russischsprekende medewerkers. Welk aantoonbaar taalvaardigheidsniveau wordt verlangd en moet gedurende alle openingsuren een dergelijke medewerker fysiek op iedere locatie aanwezig zijn, of volstaat directe beschikbaarheid (bijvoorbeeld telefonisch of op afroep)? Kunt u ook het onderscheid tussen eisen 13 en 14 verduidelijken?	De medewerker dient in woord en geschrift taalvaardig te zijn. Als voorbeeld: brieven moeten kunnen worden gelezen en er moeten brieven kunnen worden vertaald naar de Oekraïens- of Russische taal. De Oekraïens- of Russischsprekende medewerker hoeft niet alle openingsuren aanwezig te zijn, maar deze dient wel dagelijks op locatie aanwezig te zijn.
34.	Openingstijden en bezetting Wittesteijn, Opdrachtschrijving Wittesteijn; Bijlage C Programma van Eisen; Bijlage M	Voor Wittesteijn wordt aanwezigheid van maandag tot en met zaterdag voorgeschreven, waarbij op zaterdag minimaal vier uur aanwezigheid geldt. Welke concrete tijdvakken verstaat u onder kantooruren en welke minimale gelijktijdige fysieke bezetting verlangt u per dag en functie? Welke aanwezigheid of bezoekfrequentie wordt op de satellietlocaties verwacht? Welke eisen gelden op zon- en feestdagen en volstaat buiten de verplichte aanwezigheidsuren telefonische bereikbaarheid? Kunt u voor de bereikbaarheids- en piketdienst de maximale telefonische reactietijd, de situaties waarin fysieke aanwezigheid wordt verlangd en de bijbehorende maximale aanrijtijd aangeven? Worden daadwerkelijk gewerkte uren tijdens een piketoproep en eventuele reistijd afzonderlijk vergoed tegen de aangeboden functietarieven, of moeten deze in het weektarief voor piket worden opgenomen?	Op dit moment is sprake van een bezetting van maandag tot en vrijdag en zaterdagochtend. Na gunning wordt in samenspraak besproken op welke wijze de invulling eruit ziet. Inschrijver dient hiervoor een voorstel te doen (zie gunningscriterium 1.1). Als er medewerkers op locatie aanwezig zijn, gelden de opgegeven uurtarieven. Voor situaties die telefonisch afgehandeld kunnen worden geldt de wekelijkse piket- en bereikbaarheidsvergoeding. Zie ook het antwoord op vraag 15.
35.	Indicatieve inzet en uren, Bijlage D Prijzenblad; opdrachtomschrijving en Bijlage M	Het prijzenblad vraagt tarieven voor verschillende functies, maar vermeldt geen verwachte ureninzet. Kunt u per functie en opvanglocatie de huidige en verwachte gemiddelde inzet in uren per week en FTE aangeven, inclusief de wijzigingen door uitbreiding, sluiting en opening van locaties? Tijdens de schouw is gesproken over vier medewerkers op Wittesteijn en aanvullende inzet	Op dit moment kunnen wij geen toekomstige ureninzet per functie en opvanglocatie verstrekken. De benodigde inzet is mede afhankelijk van de wijze waarop de opdrachtnemer de dienstverlening organiseert en het plan van aanpak dat wordt ingediend. Om die reden wenst de gemeente vooraf geen aantallen uren, FTE's, taakverdelingen of

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		op een andere locatie. Betreft dit aantallen personen, FTE of gelijktijdige bezetting? Kunt u de feitelijke taakverdeling, aanwezigheidsuren en verdeling van inzet over de locaties specificeren, met onderscheid tussen locatieverantwoordelijkheid, coördinerende taken en locatiegebonden basisdienstverlening?	aanwezigheidsroosters per locatie voor te schrijven. De omvang en inrichting van de inzet worden na definitieve gunning in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer nader afgestemd, met inachtneming van de eisen en doelstellingen uit de aanbestedingsstukken. De tijdens de schouw genoemde bezetting dient uitsluitend als indicatief voorbeeld van de huidige situatie en kan niet worden beschouwd als een gegarandeerde of toekomstige inzet. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.
36.	Piketvergoeding in prijsvergelijking, Bijlage D Prijzenblad; opdrachtschrijving piket/stand-by	De wekelijkse piket-/stand-byvergoeding lijkt wel onderdeel uit te maken van de te betalen vergoeding, maar niet van de fictieve inschrijfprijs waarop de prijsbeoordeling is gebaseerd. Klopt deze lezing? Zo ja, waarom is deze verplichte kostencomponent niet meegenomen in de prijsvergelijking en bent u bereid dit te corrigeren zodat de prijsbeoordeling aansluit bij de totale verwachte opdrachtkosten?	Uw constatering is juist. De wekelijkse piket-/stand-byvergoeding maakt onderdeel uit van de vergoeding die aan opdrachtnemer wordt betaald, maar maakt geen onderdeel uit van de fictieve inschrijfprijs die wordt gebruikt voor de prijsbeoordeling. Opdrachtgever heeft hiervoor bewust gekozen, omdat de hoogte bij de wekelijkse piket-/stand-byvergoeding geen sprake is van een uurtarief en dit daarom niet in verhouding staat tot de opgegeven functies, waarvoor wel een uurtarief opgegeven dient te worden. Indien deze vergoeding wel zou worden betrokken bij de prijsbeoordeling, bestaat het risico dat inschrijvers hierop strategisch inschrijven, waardoor de prijsvergelijking een minder goed beeld geeft van de daadwerkelijke kosten van de dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst. Opdrachtgever ziet geen aanleiding de prijsbeoordelingssystematiek op dit punt te wijzigen.
37.	Toepasselijke inkoopvoorwaarden, Bijlage A Spelregels; Bijlage B Algemene Inkoopvoorwaarden 2026	In bijlage A wordt verwezen naar algemene inkoopvoorwaarden uit 2009, terwijl bijlage B de Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en	Zie het antwoord op vraag 12.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		diensten 2026 bevat. Kunt u bevestigen welke versie van toepassing is en de verwijzing waar nodig aanpassen?	
38.	SROI-verplichting, Inschrijvingsleidraad: SROI; Bijlage L Prestatietabel SROI	In de leidraad wordt een SROI-verplichting van 2% van de bruto opdrachtwaarde genoemd, terwijl in de SROI-documentatie ook 5% van de gefactureerde waarde wordt vermeld. Welk percentage en welke berekeningsgrondslag zijn voor deze opdracht bindend? Wilt u de documenten zo nodig corrigeren?	U dient uit te gaan van de inschrijvingsleidraad.
39.	Implementatie en startdatum, Inschrijvingsleidraad: start 1 februari 2027; opdrachtoomschrijving / overgang huidige opdrachtnemer	De overeenkomst gaat volgens de planning in op 1 februari 2027, terwijl de huidige dienstverlening naar verwachting tot en met februari doorloopt en de nieuwe opdrachtnemer vanaf 1 maart operationeel is. Welke werkzaamheden en verantwoordelijkheden verwacht u in februari 2027 van de nieuwe opdrachtnemer? Welke vergoeding staat daar tegenover, en hoe wordt de overdracht met de huidige opdrachtnemer georganiseerd?	De maand februari 2027 is bedoeld als overgangperiode. De ingezette uren worden vergoed. De daadwerkelijk invulling en planning wordt na gunning afgestemd.
40.	Maximale raamovereenkomstwaarde, Inschrijvingsleidraad §1.3; Bijlage E, art. 2.5	De leidraad vermeldt een geraamde opdrachtwaarde van € 3.200.000, terwijl in artikel 2.5 van de concept-raamovereenkomst de maximale opdrachtwaarde nog niet is ingevuld. Wat is de maximale waarde van de raamovereenkomst, inclusief eventuele verlengingen en aanvullende opdrachten? Wilt u deze maximale waarde expliciet opnemen in de aanbestedingsstukken?	De maximale waarde is ook in de raamovereenkomst toegevoegd.
41.	Contractduur, Inschrijvingsleidraad §1.3, p. 4-5; Bijlage E, art. 2.1	In de inschrijvingsleidraad staat als einddatum van de initiële looptijd 3 maart 2030, terwijl artikel 2.1 van de concept-raamovereenkomst 3 maart 2029 vermeldt. Welke einddatum en daarmee welke initiële looptijd is juist? Wilt u de aanbestedingsstukken op dit punt met elkaar in overeenstemming brengen?	Zie het antwoord op vraag 1.
42.	Inschrijvingsleidraad - 2.2 Opdrachtoomschrijving	U geeft een beschrijving van taken en verantwoordelijkheden waarbij u onderscheidt	De functies zijn beschreven in paragraaf 2.2.2. van de inschrijvingsleidraad. Voor de invulling

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		maakt in verschillende niveaus die ook in verschillende tarieven worden uitgevraagd in het prijzenblad.. Gebruikelijk is dat de meeste werkzaamheden worden uitgevoerd op een lager functieniveau en de minste taken op hoger functieniveau. Na het lezen van de inschrijvingsleidraad en het prijzenblad is dit nog onvoldoende duidelijk. Wij vragen u daarom om die taken en verantwoordelijkheden verder uit te werken in specifieke functies en om functieprofielen te delen die gekoppeld worden aan de verschillende tarieven in het tarievenblad, zodat duidelijk is welke tarieven aan welke taken en verantwoordelijkheden gekoppeld zijn en in welke mate deze verantwoordelijkheden terugkomen in de opdracht.	van de opdracht dient u een voorstel te doen bij gunningscriterium 1.1. De definitieve invulling van de opdracht wordt na gunning afgestemd.
43.	Inschrijvingsleidraad - 2.2 Opdrachtoomschrijving	U geeft een duidelijke omschrijving van taken en verantwoordelijkheden en u gaat voor de geraamde waarde van de opdracht uit van historische gegevens. Wij vragen u om inzage te geven in de historische bezetting per functie door bijvoorbeeld het aantal fte's per functie in de historische bezetting te delen. Huidige aanbidders hebben anders een voordeel aangezien zij deze kennis hebben en kunnen gebruiken voor het schrijven de kwalitatieve gunningscriteria en het invullen van het prijzenblad.	Wij zijn van mening dat huidige aanbieder geen voordeel heeft omdat het voor de gemeente niet nodig is om de opvang op de juiste wijze in te richten. Hierbij is enerzijds zelfredzaamheid van bewoners het uitgangspunt, anderzijds zal ook een andere invulling nodig zijn op het moment dat bijvoorbeeld de RTB eindigt. De gemeente wenst hiervoor uit te gaan van de expertise van de inschrijver.
44.	Prijzenblad en prijsformule	Met de huidige prijsformule is het door het ontbreken van minimum en maximumprijzen technisch gezien niet mogelijk om het maximale aantal punten (40/100) op prijs te scoren. Het toekennen van de punten op prijs zal plaatsvinden aan de hand van de laagste inschrijfprijs waardoor een kwalitatieve inschrijving een lagere beoordeling krijgt als er realistische prijzen	Wij zien geen aanleiding om minimum- en maximumprijzen vast te stellen of deze in het prijzenblad op te nemen. Het hanteren van dergelijke grenzen zou het risico met zich brengen dat inschrijvers hun prijsstelling hierop afstemmen, terwijl opdrachtgever juist een marktconforme en realistische prijsstelling wenst te ontvangen.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		geoffreerd worden. De impact van de beoordeling op prijs is groot aangezien slechts 60% van de punten op kwaliteit te behalen zijn. Wij vragen u om de beoordeling op prijs dermate aan te passen zodat inschrijvers een beter beeld kunnen krijgen van het te verwachte aantal punten op prijs bij het indienen van de inschrijving, bijvoorbeeld door minimum en maximum prijzen toe te voegen aan de beoordeling op prijs en het prijzenblad zodat op voorhand duidelijk is welke maat wordt aangehouden voor een realistische inschrijfprijs.	De weging van prijs en kwaliteit zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken acht opdrachtgever passend voor deze opdracht. Opdrachtgever handhaaft daarom de beschreven beoordelingssystematiek en zal de aanbestedingsstukken op dit punt niet wijzigen.
45.	Inschrijvingsleidraad paragraaf 4.3.1.1. verzekering bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheid	U vraagt om een beroepsaansprakelijkheidsverzekering, of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met aanvullende dekking die het risico van beroepsaansprakelijkheid van de medewerkers dekt, te hebben met een minimale dekking van € 3.000.000 per gebeurtenis en € 5.000.000,- per contractjaar. Voor vergelijkbare opdrachten in de markt is het gebruikelijk dat er een lagere dekking per gebeurtenis gevraagd wordt. Bent u bereid om de minimale dekking aan te passen naar €2.500.000 per gebeurtenis en een maximum van €5.000.000 per contractjaar?	Zie het antwoord op vraag 10.
46.		In de aanbestedingsstukken wordt voor bepaalde functies een afgeronde MBO-4- of HBO-opleiding in sociaal-agogische richting gevraagd. Kan opdrachtgever bevestigen of aantoonbaar werken denkniveau, in combinatie met relevante werkervaring binnen het sociaal domein of opvanglocaties, als gelijkwaardig wordt beschouwd? Of is een formeel afgerond diploma een harde minimeis?	Zie het antwoord op vraag 19.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
47.		Kunt u nader specificeren welke eisen worden gesteld aan de bereikbaarheid van de piketvoorziening buiten reguliere werktijden?	Zie het antwoord op vraag 15 en 32.
48.		Is voor activiteiten gericht op participatie, welzijn en sociale cohesie van bewoners een separaat activiteitenbudget beschikbaar? Zo ja, wat is de omvang van dit budget en op welke wijze kan hiervan gebruik worden gemaakt?	Nee er is geen standaard budget beschikbaar. Op basis van behoefte kan opdrachtnemer een aanvraag doen.
49.		In de aanbestedingsstukken is opgenomen dat dagelijks minimaal één Oekraïens- of Russischspreekende medewerker beschikbaar is. Dient deze medewerker dagelijks fysiek aanwezig te zijn op de opvanglocatie(s), of mag deze beschikbaarheid eveneens worden ingevuld vanuit een regionale pool, bijvoorbeeld via telefonische of digitale ondersteuning?	Zie het antwoord op vraag 33.
50.		In het Programma van Eisen is opgenomen dat alle medewerkers op locatie beschikken over actuele BHV- en EHBO-kennis, inclusief kinder-EHBO. Tegelijkertijd is aangegeven dat de BHV-verantwoordelijkheid bij de beveiligingsdienstverlener ligt. Kan opdrachtgever verduidelijken of certificering van alle medewerkers vereist is, of dat kan worden volstaan met een of meerdere gecertificeerde medewerkers per dienst of locatie?	Alle medewerkers op locatie dienen te beschikken over een actueel en geldig BHV en EHBO certificaat. Eis 17 is hierop aangepast. De nieuwe versie van het programma van eisen is toegevoegd.
51.		Indien gedurende de contractperiode nieuwe opvanglocaties worden geopend, bestaande locaties worden uitgebreid of bewoners worden gehuisvest in alternatieve woonvormen (zoals snelbouwwoningen), vallen deze ontwikkelingen dan binnen de scope van de opdracht en de aangeboden tarieven, of worden hierover separate afspraken gemaakt?	Deze vallen binnen de scope van de opdracht.
52.		Welke minimale aanwezigheid verwacht opdrachtgever op de satellietlocaties? Is dagelijkse	De gemeente verwacht hierin een voorstel van inschrijvers en de invulling hiervan wordt na

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		fysieke aanwezigheid vereist of kan de inzet risicogericht worden ingericht?	gunning afgestemd. In basis is sprake van een risico gerichte inrichting.
53.		Zijn kosten voor tolkdiensten, vertalingen en meertalige bewonerscommunicatie onderdeel van de opdrachtvergoeding of worden deze separaat vergoed?	Dit is inbegrepen bij de opdrachtvergoeding.
54.		Indien certificering van medewerkers vereist is, dienen alle opleidings-, herhalings- en certificeringskosten binnen de opdracht te worden bekostigd of is hiervoor een aparte vergoeding beschikbaar?	Dit is de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer. Hier is geen aparte vergoeding voor beschikbaar.
55.		Kan de opdrachtgever meer duidelijkheid geven over de initiële contractduur? De leidraad noemt 1 februari 2027 tot en met 3 maart 2030, terwijl Bijlage E - Concept raamovereenkomst eindigt op 3 maart 2029. Ook Bijlage H - Wachtkamerovereenkomst gaat uit van een kortere initiële looptijd.	Zie het antwoord op vraag 1.
56.		Met betrekking tot de SROI verplichting, geldt 2% zoals in de leidraad, of 5% zoals in Bijlage L - Prestatietabel SROI?	Zie het antwoord op vraag 38.
57.		Op basis van marktkennis betwijfelt de inschrijver of de gestelde financiële grenzen toereikend zijn. Hoe is onderzocht of het plafondbedrag aansluit bij de actuele marktprijzen en gangbare tarieven binnen de sector?	De gemeente is hiervoor uitgegaan van historische gegevens en heeft een marge aangehouden. De gemeente gaat er daarmee vanuit dat de financiële grenzen toereikend. Daarnaast dienen inschrijvers een voorstel te doen voor de inzet bij subgunningscriterium 1.1.
58.		Kan de opdrachtgever meer duidelijkheid geven over de factoren die van invloed kunnen zijn op de inhoud van de huidige opdracht en welke factoren er buiten de scope vallen, dit gelet op het feit dat daar rekening mee dient gehouden te worden in het prijzenblad.	Wij vragen u om deze vraag met bijvoorbeeld specifieke voorbeelden te verduidelijken in de volgende vragenronde.
59.		Kan de gemeente verduidelijken welke informatie vanuit het registratiesysteem beschikbaar moet worden gesteld aan de gemeente, of daarvoor rechtstreekse toegang tot het systeem vereist is en	Zie het antwoord op vraag 23.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		op welke wijze daarbij invulling wordt gegeven aan de privacywetgeving (AVG) en de rollen en verantwoordelijkheden van opdrachtgever en opdrachtnemer ten aanzien van persoonsgegevens?	