

Bijlage 3. Programma van Eisen

Deze bijlage maakt onderdeel uit van de Aanbestedingsstukken voor de aanbesteding ‘toezicht openbare ruimte’ gemeente Stede Broec. Hier moet u als Inschrijver aan voldoen. Uiteraard moet u ook altijd voldoen aan de wettelijke eisen die bij deze opdracht van toepassing zijn.

Nr.:	Eis:
	Eisen met betrekking tot (inzet van) personeel
p-e-1	Medewerkers van Inschrijver die ingezet worden zijn bij de start van de Opdracht in het bezit van een geldige Verklaring omtrent gedrag (VOG), niet ouder dan 3 maanden.
p-e-2	Inschrijver garandeert dat de in te zetten BOA's steeds over een geldig BOA-diploma voor Domein 1 beschikken, aangevuld met EHBO en reanimatie, RTGB en de basisopleiding Drank- en horecawet. Voor de aanvullingen accepteert de Opdrachtgever een termijn van maximaal drie maanden voor het bepalen van de certificaten/diploma's na start Opdracht). De kosten voor de permanente her- en bijscholing van Medewerkers van Inschrijver zijn voor rekening van de Inschrijver.
p-e-3	Opdrachtnemer overlegt een privacyreglement waarin beschreven is hoe hij ervoor zorgt dat informatie die bij hem uit hoofde van de uitvoering van de opdracht beschikbaar is niet bij onbevoegden bekend wordt.
p-e-4	Medewerkers van Inschrijver zijn digitaal vaardig, kan tenminste werken met actuele versies van Windows, Microsoft Office en internetbrowsers.
p-e-5	Maandelijks ontwerpt de Opdrachtgever het rooster van de eigen en ingehuurd BOA medewerkers voor de daarop volgende maand. Dit rooster wordt tijdig aan de medewerkers kenbaar gemaakt. Opdrachtgever laat zich daarbij adviseren door Opdrachtnemer.
p-e-6	Medewerkers van Inschrijver zijn verplicht het rooster na te komen en kunnen daarvan alleen in overleg met Opdrachtgever afwijken. In gevallen dat Inschrijver er niet in slaagt om aan deze eis te voldoen, blijft Inschrijver ingevolge deze opdracht in gebreke. Opdrachtgever is vrij om op kosten van de Inschrijver een alternatief te organiseren.
p-e-7	Bij ziekte of afwezigheid van een of meerdere ingeroosterde medewerkers van Opdrachtnemer draagt Opdrachtnemer zorg voor vervanging op zo'n kort mogelijke termijn met een maximum van twee werkdagen. In gevallen dat Opdrachtnemer er niet in slaagt om aan deze eis te voldoen, blijft Inschrijver ingevolge deze opdracht in gebreke. Opdrachtgever is vrij om op kosten van Inschrijver een alternatief te organiseren.
p-e-8	Inschrijver hanteert een portal voor prestatieverklaring / akkoord verklaring voor gewerkte uren.
p-e-9	Medewerkers van opdrachtnemer nemen deel aan het afdelings-/teamoverleg (werkoverleg) van de opdrachtgever. Uren ten behoeve van werkoverleg worden beschouwd als werkuren.
p-e-10	Indien Inschrijver overleg wenst te voeren met eigen medewerkers worden deze uren niet beschouwd als werkuren. Opdrachtgever is bereid om de daarvoor benodigde kantoofaciliteiten beschikbaar te stellen.
p-e-11	De medewerkers van Inschrijver voeren tijdens de uren, die beschikbaar zijn voor de uitvoering van werkzaamheden voor de Opdrachtgever werkzaamheden uit die

	door Opdrachtgever zijn opgedragen. De in dit kader bedoelde opdrachten betreffen werkzaamheden die verband houden met de uitvoering van BOA-werkzaamheden.
p-e-12	De beoordeling van medewerkers van Inschrijver geschiedt op gelijke wijze als de beoordeling van eigen medewerkers. Minimaal 1 x per jaar en verder wanneer één van de partijen dit wenst wordt een functioneringsgesprek gevoerd tussen de medewerker van Inschrijver en de leidinggevende van Opdrachtgever. In het jaarlijkse gesprek staat onder meer het niveau van de dienstverlening, de samenwerking en de kwaliteit van het functioneren op de agenda. Met de conclusies hierover worden waar nodig verbeterpunten geformuleerd. Het functioneren van de medewerker wordt vóóraf met de bevoegde vertegenwoordiger van Inschrijver doorgesproken en gemotiveerd.
p-e-13	Bij een beoordeling van de inzet van de medewerker door Inschrijver, die in algemene termen gelijk of lager staat aan de term “voldoende” (waarbij de medewerker onvoldoende het door de Opdrachtgever minimaal gewenste niveau van dienstverlening behaalt) spreekt Opdrachtnemer met de medewerker een verbeterplan af. Indien de medewerker er in de daarin genoemde termijn niet in slaagt om het functioneren te verbeteren op een wijze dat dit tot een betere beoordeling door de Opdrachtgever leidt, trekt de Opdrachtnemer de medewerker terug en zet deze niet langer in voor de uitvoering van deze opdracht.
p-e-14	Indien de medewerker willens en wetens onvoldoende presteert door het zich ook na een functioneringsgesprek niet houden aan gemaakte afspraken, kan Opdrachtgever verlangen, dat Inschrijver de betrokken medewerker direct niet langer inzet voor de uitvoering van deze Opdracht.
p-e-15	Klachtafhandeling met betrekking tot de inzet als onbezoldigd ambtenaar van de gemeente vindt plaats door en via de klachtenprocedure van de Opdrachtgever. Klachten die ten aanzien van het gedrag van de medewerker bij de Inschrijver binnenkomen, worden per omgaande doorgestuurd naar de Opdrachtgever.
p-e-16	Van een “klacht” is in ieder geval sprake als dit als zodanig door Opdrachtgever en/of één of meer van haar medewerkers dan wel door inwoners van de deelnemende gemeenten wordt aangemerkt.
p-e-17	Inschrijver hanteert één all-in uurtarief, voor zowel dag, avond en nachtdiensten, inclusief kleding/schoeisel en vervoersoplossing.
p-e-18	Uniforme kleding (bij voorkeur zonder reclame-uitingen) en schoeisel ten behoeve van de uitvoering van de Opdracht dient door Inschrijver te worden geleverd. Deze kleding/schoeisel dient als zodanig in de gevraagde tarieven/prijzen te zijn verwerkt.
p-e-19	Opdrachtgever kan medewerkers van Inschrijver overnemen. Het uitgangspunt is dat overname van de medewerker in goed overleg gaat met alle betrokken partijen (uitlener, inlener en medewerker zelf). Opdrachtgever kan een medewerker kosteloos overnemen na de contractperiode van 24 maanden.

Eisen met betrekking tot communicatie, overleg en rapportages													
c-e-1	<p>Van Inschrijver wordt een inspanning verwacht ten aanzien van goed contractbeheer. De Overeenkomst dient centraal beheerd te worden. Opdrachtgever verwacht van Inschrijver, dat hij:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. zich houdt aan de overeengekomen wijze van communiceren; 2. zorg draagt voor de verslaglegging naar aanleiding van overleg(gen) zoals gesteld in dit PvE. 												
c-e-2	<p>Inschrijver verzorgt de schriftelijke verslaglegging van alle tactische en strategische overleggen en levert deze binnen 5 werkdagen na het overleg bij Opdrachtgever aan.</p>												
c-e-3	<p>Overlegniveaus, frequenties en onderwerpen:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Niveau</th> <th>Frequentie</th> <th>Onderwerpen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Strategisch</td> <td>2x per jaar</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> - contractvoortgang - kwaliteit/efficiency verbeteringen - ontwikkelingen in de branche </td> </tr> <tr> <td>Tactisch</td> <td>4x per jaar (of zoveel vaker als door Opdrachtgever nodig wordt geacht)</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> - kwaliteit dienstverlening - verbeterpunten - actiepunten - stuurinformatie - operationele zaken - kwaliteitsverbeteringen - evt. extra opdrachten - klachtenanalyses </td> </tr> <tr> <td>Operationeel</td> <td>Dagelijks</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> - afwijkingen/klachten </td> </tr> </tbody> </table>	Niveau	Frequentie	Onderwerpen	Strategisch	2x per jaar	<ul style="list-style-type: none"> - contractvoortgang - kwaliteit/efficiency verbeteringen - ontwikkelingen in de branche 	Tactisch	4x per jaar (of zoveel vaker als door Opdrachtgever nodig wordt geacht)	<ul style="list-style-type: none"> - kwaliteit dienstverlening - verbeterpunten - actiepunten - stuurinformatie - operationele zaken - kwaliteitsverbeteringen - evt. extra opdrachten - klachtenanalyses 	Operationeel	Dagelijks	<ul style="list-style-type: none"> - afwijkingen/klachten
Niveau	Frequentie	Onderwerpen											
Strategisch	2x per jaar	<ul style="list-style-type: none"> - contractvoortgang - kwaliteit/efficiency verbeteringen - ontwikkelingen in de branche 											
Tactisch	4x per jaar (of zoveel vaker als door Opdrachtgever nodig wordt geacht)	<ul style="list-style-type: none"> - kwaliteit dienstverlening - verbeterpunten - actiepunten - stuurinformatie - operationele zaken - kwaliteitsverbeteringen - evt. extra opdrachten - klachtenanalyses 											
Operationeel	Dagelijks	<ul style="list-style-type: none"> - afwijkingen/klachten 											
c-e-4	<p>Inschrijver dient een contractmanager aan te wijzen als contactpersoon voor Opdrachtgever.</p>												

Algemene Eisen met betrekking tot integriteit	
A-e-1	<p>Inschrijver heeft geen bezwaar tegen een eventueel uit te voeren Bibob onderzoek naar de betrouwbaarheid van zijn bedrijf en de eventueel door zijn bedrijf in te schakelen Onderaannemers.</p>