

Bijlage 5 – Programma van Eisen

Europese aanbesteding

Inhuur pedagogisch medewerkers
t.b.v. kinderopvang Immigratie- en
Naturalisatiedienst

Kenmerk	SSC DJI/INKEA/EV/2021-1/IND
Versienummer	1.0

Het voorliggende Programma van Eisen maakt deel uit van de Aanbestedingsstukken. Het bevat de minimumeisen waar een contractpartner (Opdrachtnemer) ten tijde van de Inschrijving en tijdens de uitvoering van de beoogde Overeenkomst die voortvloeit uit deze aanbesteding dient te voldoen. Deze minimumeisen worden in dit document de ‘eisen’ genoemd.

Eisen gelden als knock-out criterium, hetgeen inhoudt dat wanneer Inschrijver niet voldoet, slechts deels of voorwaardelijk voldoet aan de gestelde eisen, dit leidt tot het terzijde leggen van de Inschrijving. De betreffende Inschrijving komt alsdan niet meer voor gunning in aanmerking. Ook indien anderszins uit de Inschrijving blijkt dat niet, niet geheel of niet onvoorwaardelijk wordt voldaan aan een van de eisen, wordt de Inschrijving terzijde gelegd en komt betreffende Inschrijving niet meer voor gunning in aanmerking.

Acceptatie van het gehele Programma van Eisen vindt plaats door een verklaring van de Inschrijver in het Inschrijfformulier (bijlage 1 van het Beschrijvend document) dat hij voldoet aan alle eisen die in dit Programma van Eisen zijn opgenomen.

Eis nr.	Onderdeel 1. Algemeen																														
1.	Opdrachtnemer en het in te zetten Personeel van Opdrachtnemer zijn zich ervan bewust en houden er rekening mee dat er sprake kan zijn van gehandicapte kinderen of kinderen (en/of hun ouders) die getraumatiseerd zijn door heftige gebeurtenissen en ervaringen. In de regel verdienen deze groepen vaak extra aandacht, die dan ook geboden moet worden. Opdrachtnemer kan naar aanleiding hiervan niet de prijs aanpassen en evenmin een extra vergoeding in rekening brengen.																														
2.	Het aantal kinderen fluctueert dagelijks en is afhankelijk van het aantal asielaanvragen en gehoren die ingepland zijn op de op vier Locaties van de Opdrachtgever. Er kunnen zich ook dal- en piekmomenten gedurende de dag? voordoen. Opdrachtnemer kan er dan ook op geen enkel manier rechten (m.b.t. de gegeven aantallen) aan ontleen.																														
3.	Opdrachtgever beschikt over verschillende Locaties die door het gehele land verspreid zijn. In het volgende schema zijn die Locaties genoemd met adres, de standaard openingsdagen en –tijden en indicatie van de kinderopvangdagen en –tijden en het maximaal aantal op te vangen kinderen. Bovendien zijn de nummers van de Percelen aangegeven. Opdrachtnemer conformeert zich hieraan. <table><tr><th colspan="4">IND aanmeldcentra</th><th></th></tr><tr><th>Perceel en Locatie</th><th>Adres</th><th>Openingsdagen en -tijden</th><th>Kinderopvangdagen en -tijden</th><th>Maximaal aantal kinderen</th></tr><tr><td>Perceel 1: Ter Apel</td><td>Ter Apelerven 3 9561 MC Ter Apel</td><td>Maandag t/m vrijdag van 07:00 tot 18:00 uur</td><td>Maandag t/m vrijdag van 08:30 tot 17:30 uur</td><td>20</td></tr><tr><td>Perceel 2: Budel</td><td>Randweg-Oost 32 6021 PA Budel</td><td>Maandag t/m vrijdag van 07:00 tot 18:00 uur</td><td>Maandag t/m vrijdag van 08:30 tot 17:30 uur</td><td>20</td></tr><tr><td>Perceel 3: Den Bosch</td><td>Leegwaterlaan 16 5223 BA 's-Hertogenbosch</td><td>Maandag t/m vrijdag van 07:00 tot 18:00 uur</td><td>Maandag t/m vrijdag van 08:30 tot 17:00 uur</td><td>30</td></tr><tr><td>Perceel 4: Zevenaar</td><td>Heilige Huisjes 1 6905 AA Zevenaar</td><td>Maandag t/m vrijdag van 07:00 tot 18:00 uur</td><td>Maandag t/m vrijdag van 08:00 tot 17:30 uur</td><td>30</td></tr></table> Aan de in het bovenstaande schema opgegeven tijden en dagen kunnen geen rechten worden ontleend. Verder kan het voorkomen dat, bijvoorbeeld vanwege een hoge instroom aan vluchtelingen, één of meerdere Locaties ook in het weekeinde op zaterdag en zondag opengaan. De openingstijden en kinderopvangtijden zijn op deze dagen in de regel overeenkomstig het bovenstaande schema.	IND aanmeldcentra					Perceel en Locatie	Adres	Openingsdagen en -tijden	Kinderopvangdagen en -tijden	Maximaal aantal kinderen	Perceel 1: Ter Apel	Ter Apelerven 3 9561 MC Ter Apel	Maandag t/m vrijdag van 07:00 tot 18:00 uur	Maandag t/m vrijdag van 08:30 tot 17:30 uur	20	Perceel 2: Budel	Randweg-Oost 32 6021 PA Budel	Maandag t/m vrijdag van 07:00 tot 18:00 uur	Maandag t/m vrijdag van 08:30 tot 17:30 uur	20	Perceel 3: Den Bosch	Leegwaterlaan 16 5223 BA 's-Hertogenbosch	Maandag t/m vrijdag van 07:00 tot 18:00 uur	Maandag t/m vrijdag van 08:30 tot 17:00 uur	30	Perceel 4: Zevenaar	Heilige Huisjes 1 6905 AA Zevenaar	Maandag t/m vrijdag van 07:00 tot 18:00 uur	Maandag t/m vrijdag van 08:00 tot 17:30 uur	30
IND aanmeldcentra																															
Perceel en Locatie	Adres	Openingsdagen en -tijden	Kinderopvangdagen en -tijden	Maximaal aantal kinderen																											
Perceel 1: Ter Apel	Ter Apelerven 3 9561 MC Ter Apel	Maandag t/m vrijdag van 07:00 tot 18:00 uur	Maandag t/m vrijdag van 08:30 tot 17:30 uur	20																											
Perceel 2: Budel	Randweg-Oost 32 6021 PA Budel	Maandag t/m vrijdag van 07:00 tot 18:00 uur	Maandag t/m vrijdag van 08:30 tot 17:30 uur	20																											
Perceel 3: Den Bosch	Leegwaterlaan 16 5223 BA 's-Hertogenbosch	Maandag t/m vrijdag van 07:00 tot 18:00 uur	Maandag t/m vrijdag van 08:30 tot 17:00 uur	30																											
Perceel 4: Zevenaar	Heilige Huisjes 1 6905 AA Zevenaar	Maandag t/m vrijdag van 07:00 tot 18:00 uur	Maandag t/m vrijdag van 08:00 tot 17:30 uur	30																											
4.	Opdrachtgever bevindt zich in een dynamisch werkveld. De dynamiek van de werkzaamheden van Opdrachtgever en alle ontwikkelingen waar Opdrachtgever mee te maken heeft, vereisen een grote mate van flexibiliteit van Opdrachtnemer en het in te zetten Personeel ten behoeve																														

	van de kinderopvang op de Locatie(s). Opdrachtnemer is zich hiervan bewust en conformeert zich hieraan.
5.	De Opdracht kan wijzigen doordat er gedurende de looptijd van de Overeenkomst Locatie(s) sluiten en/of de verantwoordelijkheid van de kinderopvang door Opdrachtgever wordt overgedragen aan een derde partij en/of eigen personeel op de Opdracht wordt ingezet. Indien één van voornoemde situaties van toepassing is, dan neemt Opdrachtgever een opzegtermijn van twee (2) maanden in acht voordat niet langer gebruik wordt gemaakt van het Personeel op de betreffende Locatie(s). Opdrachtnemer heeft geen recht op enige compensatie of vergoeding indien één van voornoemde situaties van toepassing is.
6.	De Opdracht kan voorts wijzigen indien Opdrachtgever behoefte heeft aan uitvoering van de Diensten op een bestaande Locatie waar nog geen kinderopvang is gevestigd of op een nieuw te betrekken Locatie waar kinderopvang wordt gevestigd. Indien één van voornoemde situaties van toepassing is, dan treedt het volgende stappenplan in werking: Stap 1: de dichtstbijzijnde Opdrachtnemer krijgt als eerste de mogelijkheid de kinderopvang van de te openen Locatie voor zijn rekening te nemen en hiertoe binnen 10 Werkdagen na hiertoe te zijn verzocht door Opdrachtgever een nadere Offerte in te dienen en aan te geven of deze de Opdracht onder de dezelfde voorwaarden, waaronder de eisen aan het in te zetten Personeel, als bedoeld in de Overeenkomst en dit Programma van Eisen, wil uitvoeren. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze een nadere Offerte indient waarin alleen het van toepassing zijnde all-in uurtarief is geoffreerd. De dichtstbijzijnde Opdrachtnemer wordt vastgesteld aan de hand van de locatie van Opdrachtnemer die de pedagogisch medewerkers gaat leveren ten opzichte van het adres van de nieuw te openen Locatie met toepassing van de ANWB-routeplanner. Indien zich binnen 10 kilometer van de nieuw te openen Locatie twee (of meer) Opdrachtnemers bevinden, dan krijgt de Opdrachtnemer met het laagste bij onderhavige Europese aanbestedingsprocedure geoffreerde all-in tarief als eerste de mogelijkheid een nadere Offerte in te dienen. Stap 2: indien de dichtstbijzijnde Opdrachtnemer hiervan afziet, dan krijgen de overige Opdrachtnemers de mogelijkheid een nadere Offerte in te dienen binnen 10 Werkdagen na hiertoe te zijn verzocht door Opdrachtgever. Ook nu geldt dat de Opdracht onder de dezelfde voorwaarden, waaronder de eisen aan het in te zetten Personeel, als bedoeld in de Overeenkomst en dit Programma van Eisen, dient te worden uitgevoerd. De Opdracht wordt gegund aan de Opdrachtnemer die het laagste all-in uurtarief heeft geoffreerd. Ingeval van gelijke geschiktheid van twee of meer nadere Offertes - dat wil zeggen de situatie waarbij twee of meer Inschrijvingen met exact hetzelfde all-in uurtarief, zal het betreffende Perceel worden gegund op basis van loting. Stap 3: indien geen enkele Opdrachtnemer de kinderopvang van de te openen Locatie voor zijn rekening wil nemen, zal Opdrachtgever de Opdracht aanbesteden door een nader te bepalen aanbestedingsprocedure. Let op: een ingediende nadere Offerte dient in lijn te liggen met de Inschrijving op de huidige aanbesteding. De algemene aard van de Opdracht blijft onveranderd. Er is pas sprake van acceptatie van de wijziging als Opdrachtgever de nadere Offerte (al dan niet na onderhandeling) schriftelijk heeft aanvaard. Pas na aanvaarding van de wijziging is er sprake van een herziening van de Overeenkomst. Opdrachtgever is niet verplicht om de wijziging te aanvaarden.
7.	Opdrachtnemer dient te allen tijde volledige personele dekking, conform de Overeenkomst en de daarbij horende bijlagen, voor het leveren van Personeel ten behoeve van de kinderopvang op de Locaties te garanderen binnen de betreffende Percelen. Opdrachtnemer treft hiertoe alle maatregelen die nodig zijn om bij de aanvang van de Overeenkomst, 100% personele dekking, kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening, zoals deze in dit document is vastgelegd, te

	waarborgen. Dit geldt ook bij piekmomenten in het aantal op te vangen kinderen op de Locatie(s).
8.	Opdrachtgever stelt ten behoeve van de kinderopvang kosteloos een ruimte, attributen en gebruiksartikelen beschikbaar. Opdrachtnemer kan Opdrachtgever alleen adviseren over het vervangen, onderhoud van of het nieuw aanschaffen van faciliteiten en benodigdheden ten behoeve van de kinderopvang. Het is alleen aan Opdrachtgever om hierover een besluit te nemen.
9.	Opdrachtgever stelt de openingdagen en –tijden vast waarop de kinderopvang plaatsvindt. Dit betekent dat Opdrachtgever het aantal uur aan kinderopvang bepaalt. De openingdagen en –tijden en de kinderopvangdagen en -tijden kunnen gedurende de Opdracht door Opdrachtgever worden gewijzigd. Ter illustratie: In tijden van een hoge instroom aan asielaanvragen kunnen de Locaties ook in het weekeinde worden opengesteld. De kinderopvang zal dan ook in het weekeinde plaatsvinden. Dit betreft geen limitatief voorbeeld van het wijzigen van de openingdagen en –tijden. Zo kunnen er ook andere situaties en varianten voordoen, aan de hand waarvan de openingdagen en –tijden door Opdrachtgever kunnen worden gewijzigd. Opdrachtnemer kan de openingdagen en –tijden niet wijzigen. Opdrachtnemer dient deze wijzigingen onvoorwaardelijk en volledig te accepteren. In voorkomende gevallen brengt Opdrachtgever Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk op de hoogte van wijzigingen met betrekking tot de openingdagen en –tijden. Wijzigingen gaan niet eerder in dan minimaal één maand nadat Opdrachtnemer door Opdrachtgever van de wijzigingen op de hoogte is gesteld. Opdrachtnemer kan naar aanleiding hiervan de hoogte van het geoffreerde all-in uurtarief niet aanpassen en heeft op geen enkele manier recht op extra vergoeding naar aanleiding van het door Opdrachtgever wijzigen van openingdagen en -tijden. Op officiële feestdagen en sluitingsdagen is er in de regel geen kinderopvang nodig, tenzij Opdrachtgever aangeeft dat op deze dagen kinderopvang nodig is en hiervoor Personeel moet worden geleverd door Opdrachtnemer. Officiële feestdagen zijn: • Nieuwjaarsdag • Goede vrijdag • 1e en 2e Pasen • Koningsdag: 27 april • Bevrijdingsdag: 5 mei • Hemelvaartsdag • 1e en 2e Pinksteren • 1e en 2e Kerst
10.	Het aantal kinderen in de kinderopvang en de samenstelling van deze (of elke) groep varieert gedurende de dag. Er wordt een ruimte (+ kamer voor kinderen om te slapen) beschikbaar gesteld voor de kinderopvang. In overleg met de contactpersoon van de IND kan er (tijdelijk) een extra ruimte worden toegewezen voor de kinderopvang als op basis van de planning blijkt dat de maximale capaciteit van de beschikbare ruimte overschreden worden.
11.	Opdrachtnemer conformeert zich onvoorwaardelijk aan de definitieve Overeenkomst.
12.	Opdrachtnemer conformeert zich volledig en zonder voorbehoud aan de Algemene Rijksvoorwaarden voor het Verstrekken van Opdrachten tot het verrichten van Diensten 2018 (ARVODI 2018).
13.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van milieu en overige met deze opdracht verband houdende wet- en regelgeving.
Eis nr.	Onderdeel 2. Personeel van Opdrachtnemer

14.	Op het door Opdrachtnemer in te zetten Personeel zijn de volgende aspecten van toepassing: bekwaamheid, gekwalificeerd en voldoende Personeel: Bekwaamheid van het in te zetten Personeel ten behoeve van kinderopvang bestaat uit een aantal samenhangende componenten: kennis, kunde en attitude. - Onder kennis wordt in dit kader verstaan de noodzakelijke, contextgebonden, kennis die betrekking heeft op uitvoering van de Opdracht. - Onder kunde wordt verstaan de vaardigheid tot het uitvoeren van de Opdracht. - Onder attitude wordt verstaan een professionele houding. Gekwalificeerd Personeel wil zeggen, dat zij voldoen aan de gestelde personele eisen (zie verderop in dit Onderdeel 2. Personeel van Opdrachtnemer. Voldoende Personeel wil zeggen, dat Opdrachtnemer te allen tijde daadwerkelijk over een dusdanige hoeveelheid Personeel beschikt om de Opdracht te allen tijde volledig en goed uit te kunnen voeren, conform het gestelde in dit Programma van Eisen.
15.	Het in te zetten Personeel van Opdrachtnemer ten behoeve van de kinderopvang: • beschikt minimaal over een diploma sociaal pedagogisch medewerker 3 (SPW 3) of een vergelijkbaar mbo diploma waardoor medewerker zich kwalificeert als deskundig en bekwaam medewerker voor de kinderdagopvang. • beschikt minimaal over 3 jaar werkervaring met en in de kinderopvang. • beschikt gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst over een geldig en erkend kinder-EHBO diploma. De kosten voor het halen en geldig houden van het kinder-EHBO diploma komen voor rekening van Opdrachtnemer. • beschikt over goede communicatievaardigheden en is de Nederlandse taal in woord en schrift goed vaardig. • spreekt bij voorkeur ook andere talen, zoals Engels, Frans of Arabisch. • kan goed omgaan en werken met Word, Excel en Outlook. • is betrokken, assertief, professioneel, positief, empatisch, integer, communicatief, initiatiefrijk, ondernemend, creatief, flexibel, stressbestendig en oplossingsgericht. • heeft affiniteit met de doelgroep van de kinderopvang. • vertoont geen ongewenst gedrag, zoals agressie, racisme, seksuele intimidatie, leeftijdsdiscriminatie en respecteert van een ieder zijn levensbeschouwelijke opvattingen en afkomst. • dient er verzorgd uit zien; • moet worden of zijn ingeënt voor TBC. De kosten voor de inenting komen voor rekening van Opdrachtnemer. Daarnaast zal er twee keer per jaar een mantouxtest op de betreffende Locaties worden gehouden. De kosten voor deze test komen voor rekening van Opdrachtgever. • maakt geen foto's en/of films en/of geluidsopnames binnen vestiging(en) van Opdrachtgever waar de Diensten moeten worden verricht, tenzij schriftelijke toestemming is verleend door Opdrachtgever.
16.	Het in te zetten Personeel van Opdrachtnemer ten behoeve van de kinderopvang moet zijn ingeschreven in het Personenregister Kinderopvang. Zonder inschrijving in het personenregister mag men niet in de kinderopvang werken en op de Opdracht worden ingezet. Opdrachtnemer zet enkel Personeel in die in het personenregister van DUO staat ingeschreven en is gekoppeld. De medewerker t.b.v. kinderopvang moet zich in inschrijven met DigiD bij DUO. De medewerker t.b.v. kinderopvang moet zijn geldige VOG-kenmerk toevoegen en de VOG mag op dat moment maximaal 2 maanden oud zijn.

	Opdrachtnemer of de werkgever van de medewerker t.b.v. kinderopvang moet deze medewerker koppelen.
17.	Opdrachtgever heeft het recht om bewijsstukken (diploma's, certificaten enzovoort) op te vragen om te controleren of het Personeel ten behoeve van de kinderopvang aan de gestelde eisen voldoet. Opdrachtnemer levert binnen 5 werkdagen de bewijsstukken aan na het verzoek hiertoe van Opdrachtgever.
18.	Opdrachtnemer en het in te zetten Personeel van Opdrachtnemer ten behoeve van de kinderopvang zijn op de hoogte van de inhoud van de Overeenkomst en daarbij behorende bijlagen. Opdrachtnemer en het in te zetten Personeel van Opdrachtnemer ten behoeve van de kinderopvang dienen zich aan alle voorwaarden en eisen uit de Overeenkomst en de daarbij horende bijlagen zonder voorbehoud en onvoorwaardelijk te voldoen en deze uit te voeren.
19.	Opdrachtnemer en zijn in te zetten Personeel ten behoeve van de kinderopvang dienen aanwijzingen en instructies van de verantwoordelijke medewerkers van Opdrachtgever ten aanzien van kinderopvang en de medewerkers van Opdrachtgever die belast zijn met de veiligheid op de Locatie(s) zonder oponthoud en onvoorwaardelijk op te volgen.
20.	Het in te zetten Personeel van Opdrachtnemer ten behoeve van de kinderopvang moet, voordat zij tot de Locatie(s) wordt toegelaten, kennisnemen van ter plaatse geldende huisregels en veiligheidsinstructies. Lokale huisregels en veiligheidsinstructies worden een maand voor aanvang van Overeenkomst gedeeld met de Opdrachtnemer.
21.	Opdrachtgever stelt bijzondere eisen aan integriteit en betrouwbaarheid van personeel van Opdrachtnemer dat werkzaamheden verricht bij Opdrachtgever. Naast eerder genoemde inschrijving in het personenregister van DUO dient elke medewerker van Opdrachtnemer een getekende integriteitsverklaring (Bijlage 12 van het Beschrijvend document) te overleggen, voordat Opdrachtgever toestemming verleent aan Opdrachtnemer om de betreffende medewerker in te zetten.
Eis nr.	Onderdeel 3. Dienstverlening kinderopvang
22.	Het in te zetten Personeel van Opdrachtnemer ten behoeve van de kinderopvang is verantwoordelijk voor het ordelijk en opgeruimd houden en achterlaten van de kinderopvangruimte. Hiertoe dienen zij huishoudelijke activiteiten te verrichten en de materialen te beheren, zoals schoonhouden, herstellen en opruimen.
23.	Het in te zetten Personeel van Opdrachtnemer ten behoeve van de kinderopvang is onder andere verantwoordelijk voor de uitvoering van: • de dagelijkse opvang van de kinderen van asielzoekers op de Locatie(s), • de dagelijkse verzorging van de kinderen van asielzoekers op de Locatie(s), • het actief bezighouden van de kinderen van asielzoekers op de Locatie(s), • het dagelijks bewaken en handhaven van de orde en rust, • het dagelijks bieden en bewaken van de veiligheid, • het bieden van eerste hulp.
24.	De afspraak is dat de ouders verantwoordelijk zijn voor het aanleveren van eten/drinken voor de kinderen. Het in te zetten Personeel ten behoeve van de kinderopvang: - Helpt de kinderen bij het innemen van eten en drinken - Verschoont en helpt de kinderen bij het naar toilet gaan. Hierbij wordt hygiëne in acht genomen. Opdrachtgever zorgt voor een voorraad van eten, drinken, versnaperingen, hygiëne- en verschoningsmiddelen als blijkt dat ouders niks hebben meegegeven.
25.	Het in te zetten Personeel van Opdrachtnemer ten behoeve van de kinderopvang: - begeleidt dagelijks actief de kinderen zowel in groepsverband als in individuele gevallen; - organiseert hiertoe dagelijks groepsactiviteiten en activiteiten voor individuele kinderen; - houdt de kinderen dagelijks bezig en speelt dagelijks met de kinderen;

	- handhaaft de orde en rust in de kinderopvang op de Locatie(s); - creëert een huiselijke sfeer en veilige omgeving en draagt de verantwoordelijkheid voor de veiligheid van de omgeving en de veiligheid van kinderen. Hiertoe dient de aandacht over kinderen individueel en groepjes kinderen adequaat te worden verdeeld. Ook dient de interactie tussen de kinderen in de gaten te worden gehouden; - bewaakt de veiligheid van de kinderen.
26.	Bij onverwachte situaties (denk hierbij aan dat kinderen chaotisch en ongecontroleerd kunnen zijn door trauma's en stress, slecht weer, mooi weer of andere denkbare situaties.) wordt hierop ingespeeld en wordt de uitvoering en planning van activiteiten en de begeleiding zo nodig bijgesteld. Hiertoe dient het in te zetten Personeel van Opdrachtnemer ten behoeve van de kinderopvang adequaat te kunnen improviseren bij onverwachte situaties en direct een aanpak te bedenken en uit te voeren om zo de rust en veiligheid terug te kunnen laten keren.
27.	Het Personeel van Opdrachtnemer ten behoeve van de kinderopvang verleent eerste hulp aan de kinderen bij ongevallen. Al het in te zetten Personeel van Opdrachtnemer ten behoeve van de kinderopvang is verplicht om gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst over een geldig én een erkend én een geregistreerd kinder-EHBO diploma te beschikken, dat behaald is bij een geaccrediteerd opleidingsinstituut. Opdrachtnemer waakt erover en zorgt ervoor dat het Personeel over een geldig en een erkend kinder-EHBO diploma blijft beschikken. Het dient te gaan om een geregistreerd certificaat Eerste Hulp aan kinderen van Het Oranje Kruis, NedCert, Nikta of LPEV of een certificaat van een vergelijkbaar instituut dat officieel is geaccrediteerd door het Centraal Accreditatie Register voor deze opleiding, die eveneens certificaten uitgeeft volgens de internationale standaard NEN-EN-ISO/IEC 17024. Om het certificaat geldig te houden dient het Personeel herhalingslessen te volgen onder leiding van een deskundige en bevoegde docent, zodat het Personeel kan aantonen dat ze nog steeds bekwame eerste hulpverleners aan kinderen zijn. Digitale herhalingslessen, via bijvoorbeeld e-learning, volstaan niet. Het dient dus te gaan om volledige en volwaardige praktijk herhalingslessen. De kosten voor het behalen van een geregistreerd certificaat voor Eerst Hulp aan kinderen en het geldig houden van het certificaat/diploma komen voor rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtgever zorgt ervoor dat er altijd voldoende materialen in huis zijn om eerste hulp te kunnen verlenen, zoals een goed gevulde doos met EHBO spullen.
28.	Opdrachtnemer en het in te zetten Personeel van Opdrachtnemer ten behoeve van de kinderopvang interveniëren op geen enkele wijze in de asielprocedures en andere werkzaamheden van Opdrachtgever.
29.	Het is niet toegestaan dat het in te zetten Personeel van Opdrachtnemer ten behoeve van de kinderopvang zich, tijdens de uitvoering van de kinderopvang dienstverlening, bezig houdt met privé aangelegenheden zoals internetten, bellen en activiteiten op sociale media. Het Personeel van Opdrachtnemer ten behoeve van de kinderopvang richt zich volledig op de kinderopvang.
Eis nr.	Onderdeel 5. Overige
30.	Opdrachtnemer stelt gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst een 'loket' in als aanspreekpunt voor Opdrachtgever ten aanzien van het uitvoeren van de dienstverlening en de procedure met betrekking tot de inzet van Personeel op de kinderopvang bij de Locatie(s). Het loket is per 1 januari 2022 volledig operationeel ingesteld en gereed. Het loket is voor medewerkers van Opdrachtgever onvoorwaardelijk en te allen tijde bereikbaar per telefoon en per e-mail op dagen maandag tot en met vrijdag minimaal van 09:00 tot 17:00 uur bereikbaar.

31.	Op de vrijdag voorafgaand aan de nieuwe week is grotendeels inzichtelijk hoeveel kinderen er de volgende week mogelijk verwacht kunnen worden. Op vrijdag zal hierover met Opdrachtnemer worden gecommuniceerd . Waarbij tevens wordt aangegeven hoeveel Personeel ten behoeve van de kinderopvang nodig is. De Opdrachtnemer dient hiermee rekening te houden bij het plannen van zijn personele inzet. <i>Hoeveelheid Personeel kinderopvang</i> De hoeveelheid in te zetten Personeel door Opdrachtnemer is in de basis: • van 1 tot en met 14 kinderen 2 personen, • van 15 en meer kinderen 3 personen of meer. Opdrachtgever dient Opdrachtnemer minimaal 1 week van tevoren te informeren voor inzet van extra personeel. De hoeveelheid Personeel ten behoeve van de kinderopvang kan ook per aanmeldcentrum variëren. Opdrachtgever bepaalt naast het aantal personen voor de kinderopvang ook het aantal uur voor de kinderopvang. Opdrachtgever kan het aantal uur wijzigen na afstemming met Opdrachtnemer en gaat in op de eerste van de maand met 10 Werkdagen opzegtermijn. Opdrachtnemer kan naar aanleiding hiervan de prijs niet aanpassen en heeft op geen enkel manier recht op extra vergoeding naar aanleiding van het leveren van een afwijkende hoeveelheid personeel ten behoeve van de kinderopvang.
32.	De beoogde medewerkers die bij Opdrachtgever ingezet zullen worden, dienen voorafgaand aan de startdatum (1 januari 2022) van de werkzaamheden te worden voorgesteld aan de contactpersonen van Opdrachtgever van de betreffende Locatie(s) door middel van een kennismakingsgesprek.
33.	Naar aanleiding van deze kennismakingsgesprekken maakt Opdrachtnemer een overzichtslijst op van het in te zetten Personeel ten behoeve van de kinderopvang. Opdrachtnemer verstrekt deze lijst zo spoedig mogelijk aan Opdrachtgever maar uiterlijk vóór 1 januari 2022. Opdrachtnemer houdt deze lijst te allen tijde actueel en bij wijziging van de lijst, dan wordt deze direct aan Opdrachtgever ter beschikking gegeven. Voor aanvang van de dienstverlening levert Opdrachtnemer, maar uiterlijk op 15 december 2021, een overzichtslijst van het Personeel ten behoeve van de kinderopvang inclusief een geanoniseerd curriculum vitae waaruit duidelijk blijkt dat het Personeel ten behoeve van de kinderopvang aan de gestelde eisen voldoet (zie paragraaf 2 Personeel van Opdrachtnemer). Opdrachtgever heeft het recht om bewijsstukken (diploma's, certificaten enzovoort) op te vragen om te controleren of het Personeel ten behoeve van de kinderopvang aan de gestelde eisen voldoet. Opdrachtnemer levert binnen 5 werkdagen de bewijsstukken aan na het verzoek hiertoe van Opdrachtgever. Gedurende de looptijd is het niet ondenkbaar dat het door Opdrachtnemer in te zetten Personeel ten behoeve van de kinderopvang door personeelsverloop aan wijzigingen onderhevig is. Naar aanleiding hiervan dient de overzichtslijst terstond te worden bijgewerkt en zo spoedig mogelijk aan Opdrachtgever te worden verstrekt. Voordat nieuw Personeel ten behoeve van de kinderopvang op de aanmeldcentra kunnen worden ingezet, dienen ze eerst op kennismakingsgesprek bij de contactpersoon van Opdrachtgever te gaan.

34.	Indien het in te zetten Personeel van Opdrachtnemer ten behoeve van de kinderopvang: • niet voldoet of niet meer voldoet aan de functie eisen en/of • niet goed of onvoldoende functioneert en/of • intervenueert in een asielpcedure en/of • niet gemotiveerd is, dan heeft Opdrachtgever het recht om deze persoon of personen weg te sturen en/of te weigeren en deze persoon of personen komen dan niet meer in aanmerking voor het uitvoeren van de dienstverlening met betrekking tot kinderopvang. Opdrachtgever en Opdrachtnemer besluiten gezamenlijk na overleg en afhankelijk van de voorgevallen situatie of de pedagogisch medewerker een tweede kans krijgt of dat hij of zij vervangen moet worden. In het geval van ziekte van een medewerker van de kinderopvang vervangt Opdrachtnemer deze persoon eveneens per omgaande. Indien Opdrachtgever een persoon of personen wegstuurt of weigert dan wordt dit per omgaande aan Opdrachtnemer gemeld. De vervanger(s) van geweigerd/weggestuurd/ziek kinderopvang Personeel dienen onvoorwaardelijk aan de eisen uit paragraaf 2 en de overige eisen van dit document te voldoen. Opdrachtnemer kan naar aanleiding hiervan niet de prijs aanpassen en heeft op geen enkele manier recht op extra vergoeding. Opdrachtnemer werkt hier per omgaande en onvoorwaardelijk aan mee, zodat de kinderopvang op de Locatie(s) te allen tijde ononderbroken wordt voortgezet en dat er te allen tijde voldoende gekwalificeerd Personeel ten behoeve van kinderopvang aanwezig is.
35.	Het is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer om gekwalificeerd Personeel beschikbaar te hebben voor de kinderopvang van de Opdrachtgever zodat het proces gewaarborgd blijft. De Opdrachtnemer dient bij capaciteitsproblemen externe capaciteit in te schakelen om de situatie te verhelpen zolang het Personeel voldoet aan de gestelde eisen van de Opdrachtgever. Eventuele extra kosten die verbonden zijn aan de inzet van extra capaciteit komen voor rekening van Opdrachtnemer.
36.	Opdrachtnemer registreert dagelijkse het aantal daadwerkelijk geleverde uren ten behoeve van de kinderopvang op de Locatie(s) in werkbriefjes en biedt die wekelijks bij de verantwoordelijke medewerker(s) van Opdrachtgever op de betreffende Locatie(s) aan voor goedkeuring en ondertekening van de geleverde prestaties. Personeel van de Opdrachtnemer ten behoeve van de kinderopvang is verantwoordelijk voor de betrouwbare registratie in Excel of Word. De registratie bevat minimaal: • het aantal kinderen dat wordt opgevangen en tussen welke tijden dat gebeurt; • welke calamiteiten zich hebben voorgedaan en welke actie(s) ondernomen zijn.
37.	Minimaal eenmaal per jaar vindt aan de hand van de Leveranciersmeting (Bijlage 15 van het Beschrijvend document) overleg plaats tussen de contactpersonen van Partijen, waarbij de volgende onderwerpen aan de orde komen: - Evaluatie en beoordeling contractuele afspraken; - Kwaliteit van uitgevoerde diensten conform evaluatietool, bijlage 1; - Prestatiemeting; - Klachten en verstoringen; - Operationele aangelegenheden; - Overige besprekpunten.

	Scores op de balanced scorecard kunnen lopen van 1 t/m 5 : 1 = slecht 2= niet voldoende 3= voldoende 4= ruim voldoende 5 = goed Aan de scores hangen geen bonus/malus afspraken. Ze zijn bedoeld om met elkaar in gesprek te kunnen gaan op het moment dat de scores lager dan 3 zijn. Wanneer dit het geval is, treed de formele Verbeterplan procedure zoals omschreven in de Overeenkomst in werking. Opdrachtnemer organiseert het overleg, stelt de agenda op en maakt een schriftelijk verslag van het overleg en dient dit binnen vijf (5) Werkdagen na het overleg aan Opdrachtgever ter accordering aan. Indien de verantwoordelijke medewerker(s) van Opdrachtgever op de Locatie(s) aanpassingen of aanvullingen heeft op het verslag dan dient Opdrachtnemer deze over te nemen en stuurt het gewijzigde verslag direct naar de verantwoordelijke medewerker(s) van Opdrachtgever op de Locatie(s) retour.
38.	Elk kwartaal vindt een overleg plaats tussen de contactpersoon IND (Locatie) en de medewerkers van de kinderopvang. Op basis van de werkbriefjes stelt Opdrachtnemer per kwartaal van een contractjaar een rapportage samen. De rapportage bevat per Locatie minimaal: • het aantal kinderen dat wordt opgevangen en tussen welke tijden dat gebeurt; • welke calamiteiten zich hebben voorgedaan en welke actie(s) ondernomen zijn; • de geldigheid van het certificaat Eerste hulp aan kinderen; • extra ingezet Personeel op de kinderopvang en de hoeveelheid uren in totaal per medewerker. Opdrachtgever heeft het recht om ook andere zaken bij Opdrachtnemer op te vragen, die door Opdrachtnemer in de rapportage dienen te worden opgenomen. De rapportage dient in Word, zonder wachtwoord beveiliging of anderszins, te worden opgemaakt en in de eerstvolgende maand na afloop van een kwartaal van een contractjaar dient de rapportage per e-mail aan de verantwoordelijke medewerker(s) van Opdrachtgever op de Locatie(s) en de verantwoordelijke contractmanager van Opdrachtgever te worden gestuurd.
39.	Opdrachtgever heeft het recht om gedurende de looptijd van de Overeenkomst om het Programma van Eisen te wijzigen na overleg (voor zover aanbestedingsregelgeving of anderszins daar niet tegen verzet)Opdrachtnemer kan een voorstel doen voor het wijzigen van het Programma van Eisen. Opdrachtnemer kan naar aanleiding hiervan de prijs niet aanpassen of een extra vergoeding in rekening brengen.
40.	Voordat de Opdracht start en vervolgens minimaal 1x per jaar voert Opdrachtnemer een risico-inventarisatie uit. Opdrachtnemer deelt alleen de resultaten met Cluster Veiligheid van de IND. In het handboek worden de communicatielijnen uitgewerkt.
41.	Bij het uitvoeren van de Opdracht zijn kledingvoorschriften van toepassing. Hierbij verwacht Opdrachtgever dat de pedagogisch medewerkers 'logisch nadenken' en bij twijfel contact zoeken met de directe leidinggevende. Voor de helderheid de volgende regels: - Geen teenslippers (sandalen zijn wel toegestaan) - Geen blote schouders (dus een mouwtje), geen blote rug of een diep decolleté - Geen korte broek (niet bij heren, niet bij dames) - Rokken bij dames niet te kort, niet korter dan tot op de knie