

## BIJLAGE 3 PROGRAMMA VAN EISEN BEVEILIGINGS- EN RECEPTIEDIENSTVERLENING, SURVEILLANCEWERKZAAMHEDEN EN ALARMOPVOLGING

### 1. Locaties

- a. De beveiligings- en receptiedienstverlening wordt uitgevoerd op onderstaande locatie:

Naam locatie	Straat	Postcode	plaats
Gemeentehuis	Raadhuisplein 1	3901 GA	Veenendaal

- b. De alarmopvolging wordt uitgevoerd bij onderstaande locaties:  
c. De surveillancwerkzaamheden worden enkel op afroep uitgevoerd bij een of meerdere van onderstaande locaties:

Naam locatie	Straat	Postcode	plaats
Gemeentehuis & parkeergarage gemeentehuis	Raadhuisplein 1	3901 GA	Veenendaal
Brandweer Veenendaal	Industrielaan 18	3903 AC	Veenendaal
Parkeergarage A. van Hensbergen	Verlaat 12a	3901 TP	Veenendaal
Rouwcentrum De Munnikenhof	Munnikenweg 4	3905 MH	Veenendaal
Parkeergarage Tricotage & Parkeerservice	Wolweg 195-197	3901 TE	Veenendaal
Gemeentewerf	Nijverheidslaan 2	3903 AP	Veenendaal
Bedrijfsverzamelgebouw Rozenbottel	Laan der Techniek 22	3903 AT	Veenendaal

### 2. Openingstijden Gemeentehuis

- a. Het gemeentehuis in Veenendaal wordt op werkdagen geopend om 07:00 uur door de beveiligingsmedewerker. Beveiligingsmedewerker is vanaf 06.45 uur aanwezig.  
b. De openingstijden voor bezoekers zijn op maandag, dinsdag woensdag en vrijdag van 08.00-17:00 uur en op donderdag van 08.00-20:00 uur.  
c. Tijdens openstelling is naast de beveiligingsmedewerker tevens een receptionist aanwezig. In principe van 09.00-15.00 uur, met uitzondering van de donderdag tot 20.00 uur.  
d. Op werkdagen en incidenteel in het weekend is het gemeentehuis beschikbaar voor (avond)vergaderingen, trouwerijen en evenementen. In de praktijk wordt het gemeentehuis op maandag, dinsdag woensdag en donderdag gemiddeld rond 22:00 uur gesloten nadat de beveiligingsmedewerker een brand- en sluitronde heeft uitgevoerd. In de maanden juli en augustus sluit beveiliging op de maandag, dinsdag en woensdag in principe rond 20 uur de deuren. Op vrijdag vindt sluiting gedurende het gehele jaar in principe rond 20.00 uur plaats.

### 3. Omschrijving situatie

- a. In de nabijheid van de hoofdingang bevindt zich in de centrale hal een receptiebalie met een werkplek voor een beveiligingsmedewerker en een receptionist. In de centrale hal zijn de wachtruimte, een aantal spraakkamers en 18 balies gesitueerd die allen zijn voorzien van

overvalknoppen. Deze geven een rechtstreeks signaal naar de beveiliging met een automatische doormelding naar de politie na 60 seconden (beoordeeltijd). Geen vertraging bij overvalmelding vanuit de receptie. In het gemeentehuis is een beveiligingsschil (elektronisch toegangscontrolesysteem) rond het voor publiek bestemde gedeelte aangelegd. Naast de centrale hal zijn de trouwzaal, de vergaderzalen, de raadzaal met de publieke tribune en het bedrijfsrestaurant normaliter in principe vrij toegankelijk. In bijzondere situaties alleen toegankelijk onder toezicht en reservering. Er is een gesloten camerasysteem aanwezig voor observatie rondom het gemeentehuis, van (nood)uitgangen, balies, spreekkamers, verkeerruimtes en het bordes. Op de begane grond is een deel van het pand momenteel verhuurd aan de RABO bank, maar dit bouwdeel blijft buiten deze aanbesteding.

- b. Er zijn commerciële ruimten beschikbaar voor verhuur. Momenteel zijn er geen huurders. Stichting MEE en het CJG zijn externe partijen die gebruik maken van onze werkplekken. Zij moeten gezien worden als ware het onze medewerkers.
- c. Per 1 oktober 2021 is een gesloten kassysteem (CIKAM) in de publiekshal geïnstalleerd ten behoeve van contante betalingen aan de balies KCC. Hiervoor wordt waarde transporteur VTS ingezet.

#### **4. Doelstellingen en taken receptionist, beveiligingsmedewerker in het gemeentehuis en de surveillancemedewerker**

- a. Per dag maken ongeveer 200 bezoekers gebruik van de receptiebalie waar zowel een receptionist als een beveiligingsmedewerker werkzaam zijn.
- b. De receptionist is aanwezig gedurende de drukke openingstijden van de balies en mogelijk, indien de situatie daarom vraagt, bij raadsvergaderingen; de beveiligingsmedewerker is aanwezig vanaf 06.45, zijnde kort voor de openstelling van het gemeentehuis (07:00 uur) tot en met de brand- en sluitronde. De sluitronde is op wisselende tijden in de avonduren.
- c. Zowel receptionist als beveiligingsmedewerker in het gemeentehuis hebben hun eigen doelstellingen en taken.

##### **Doelstellingen van de receptionist:**

- 1. het gastvrij ontvangen van bezoekers en genodigden zodat de beveiliging zich primair kan richten op de beveiligingstaken
- 2. assistentie van de beveiligingsmedewerker bij diens beveiligingstaken

##### **Taken van de receptionist(e):**

- 3. het uitvoeren van portiers-, receptie-, administratieve-, en ondersteunende taken zoals
  - a. registratie van bezoekers, het uitgeven en registreren van toegangs-(dag)passen
  - b. het op tijd (bij)vullen van de automaat met plastic rollen
- 4. interne en externe cliënten dienen klantvriendelijk te worden benaderd

##### **Toelichting op de taken van de receptionist(e):**

- 5. de werktijden zijn op maandag, dinsdag, woensdag en vrijdag in principe van 09.00-15.00 uur en op donderdag tot 20.00 uur

##### **Doelstellingen van de beveiliging:**

- 1. het handhaven van orde en rust in het pand
- 2. het voorkomen en beperken van schades
- 3. het voorkomen van gevoelens van onveiligheid bij medewerkers en klanten
- 4. het voorkomen van diefstal, inbraak, geweldpleging en intimidatie
- 5. het voorkomen van misbruik van eigendommen en gegevens van opdrachtgever
- 6. interne en externe cliënten moeten gastvrij worden ontvangen

**Taken van de beveiliging:**

7. de beveiliging is om 06.45 aanwezig en opent om 07.00 uur het gemeentehuis
8. toezien op openbare orde en veiligheid op locatie
9. het preventief en repressief optreden bij pandverboden, overtredingen, misdrijven en andere onregelmatigheden en calamiteiten in het pand
10. het uitvoeren van portiers- receptie-, administratieve-, en ondersteunende taken zoals registratie van bezoekers, het uitgeven en registreren van toegangs-(dag)passen, opnemen centrale telefoon (0318-538 538) tijdens de avondopenstelling op donderdagavond van 17.00 – 20.00 uur
11. interne en externe cliënten dienen klantvriendelijk te worden benaderd
12. zelfstandig beheren van de brandmeldinstallatie
13. bij onregelmatigheden en calamiteiten handelen conform het BHV plan
14. toegangsverlening
15. het éénmalig inregelen van het proces sleutelbeheer gevolgd door het structureel registreren van sleuteluitgifte
16. het verlenen van service ten behoeve van het management en medewerkers door het in ontvangst nemen van post en/of pakketten en hiervan melding doen aan geadresseerde
17. eerste aanspreekpunt voor bezoekers en het verlenen van service aan hen, o.a. door te helpen bij het inplannen van afspraken voor klanten die binnen komen lopen zonder afspraak
18. het uitvoeren van een brand- en sluitronde, inclusief controle op en mogelijk het sluiten van de afvalcontainers, voorafgaand aan het afsluiten van het gemeentehuis

**Toelichting op de taken van de beveiliging:**

19. de sluitingsronde (die ca 60-90 minuten duurt) is wisselend per avond, maar gemiddeld sluit het pand rond 22.00 uur. Op de vrijdagden vindt de sluitingsronde rond 20.00 uur plaats
20. in het weekeinde is het gemeentehuis in de regel gesloten, beschikbaarheid voor het weekeinde is incidenteel
21. het gemeentehuis is op werkdagen 's avonds geopend voor vergaderingen, mits vooraf gereserveerd via het daarvoor bestemde systeem
22. het gemeentehuis is op werkdagen 's avonds geopend voor het verrichten van normale werkzaamheden door medewerkers tot uiterlijk 22.00 uur
23. diensten worden aansluitend in dag en avonddienst uitgevoerd ('vroeg' en 'late' dienst)
24. de beveiliging(s) en receptionist(en) vallen onder verantwoording van en worden aangestuurd door de teamleider Facilitair of diens vervanger
25. als er geen BHV team aanwezig is, moet de beveiliging zelfstandig BHV taken kunnen uitvoeren; als er wel een BHV team aanwezig is, stuurt het hoofd BHV de beveiliging aan

- d. De surveillancemedewerker heeft eigen doelstellingen en taken.

**Doelstellingen van de surveillancemedewerker:**

1. het handhaven van orde en rust in het pand of parkeergarage
2. het voorkomen en beperken van schade
3. het voorkomen van gevoelens van onveiligheid bij medewerkers en klanten
4. het voorkomen van diefstal, inbraak, geweldpleging en intimidatie
5. het voorkomen van misbruik van eigendommen en gegevens van opdrachtgever

**Taken van de surveillancemedewerker:**

6. het op afroep uitvoeren van surveillancetaken op een of meerdere locaties
7. binnen 30 minuten na alarmmelding ter plaatse zijn op locatie en de nodige actie nemen
8. het resetten van de alarm- en/of brandmeldinstallatie(s)
9. het opstellen van een rapportage welke uiterlijk de volgende werkdag in bezit wordt gesteld van Opdrachtgever

### **Toelichting op de taken van de surveillancemedewerker:**

10. de surveillancewerkzaamheden zijn op afroep en kunnen verschillen qua aanvangstijd, locatie en duur;
11. De alarmopvolging dient adequaat en snel te worden opgepakt. Indien nodig wordt er contact opgenomen met hulpdiensten. Bij inbraak of daadwerkelijke brand- of waterschade wordt ook direct contact opgenomen met een contactpersoon van Opdrachtgever.

### **5. Personeel**

- a. Het aanstellen van uitvoerend personeel is primair de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Uitvoerend personeel dient de Nederlandse taal zowel mondeling als schriftelijk te beheersen en beschikt over minstens 2 jaar aantoonbare werkervaring in de beveiligingsbranche.
- b. Uitvoerend personeel is in het bezit van een geldig legitimatiebewijs ingevolge artikel 9 lid 8 WPBR en beschikt over een erkend beveiligingsdiploma
- c. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig screenen en gescreend houden van al het personeel dat voor de opdracht wordt ingezet. Opdrachtnemer overlegt voor aanvang van de eerste inzet of op eerste verzoek van opdrachtgever een recent (max. drie maanden oud) Verklaring omtrent gedrag (VOG) van betreffende medewerker waarbij blijkt dat vanuit Ministerie van Justitie en Veiligheid geen bezwaren zijn om de werkzaamheden zoals omschreven in deze opdracht uit te voeren. De kosten VOG komen ten laste van Opdrachtnemer.
- d. De bezetting dient zodanig te zijn dat gedurende de openingstijden (par. 2) te allen tijde een beveiligingsmedewerker op locatie (par. 2) aanwezig is.
- e. Uitvoerend personeel is in het bezit van zowel een geldig BHV diploma om zelfstandig BHV taken kunnen uitvoeren. De beveiligingsmedewerkers zijn daarnaast in het bezit van een diploma "Opgeleid Persoon" respectievelijk "Beheerder Brandmeldinstallaties" cf. NEN2654.
- f. Uitvoerend personeel heeft kennis van:
  1. Telefonie
  2. Toegangscontrole
  3. Bediening veiligheidsinstallatie (o.a. personenzoekinstallatie, klantverwijssysteem, ontruimingsinstallatie, brandmeldcentrale)
  4. Beveiligingsprocedures
  5. PC en Officeprogramma's zoals Microsoft Outlook, Word en Excel
- g. U werkt met een vaste ploeg van uitvoerend personeel waarbij de bezetting tijdens vakantie, ziekte en/of afwezigheid is gewaarborgd.
- h. Bij de inzet van vervangend personeel maakt u uitsluitend gebruik van medewerkers die voldoen aan de in deze paragraaf genoemde vereisten.
- i. Opdrachtnemer en alle personen in dienst van Opdrachtnemer of diens onderaannemer zijn, voor, na en gedurende de duur van de overeenkomst gehouden tot geheimhouding van alle persoonsgegevens en informatie die ter kennis komt waarvan bekend dan wel aannemelijk is dat deze vertrouwelijk is.
- j. U zorgt voor representatieve en uniforme bedrijfskleding voor uw medewerkers. U ziet erop toe dat uw medewerkers voldoende aandacht besteden aan persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging.
- k. De kosten om personeel in te werken in de opstartfase en gedurende de looptijd van het contract zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
- l. De tijd voor de te volgen opleidingen, trainingen en instructie door medewerkers van inschrijver vindt plaats op eigen kosten van inschrijver en buiten de dienstroosters die met opdrachtgever zijn afgesproken
- m. Leerlingen mogen enkel meelopen met gekwalificeerd personeel na overleg met en goedkeuring van opdrachtgever. Leerlingen zijn niet declarabel tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.

- n. U stelt iedere nieuwe beveiligiger en receptionist – ook zij die tussentijds in dienst treden - eerst voor aan de teamleider Facilitair of diens vervanger, in het geval dat deze medewerker wordt ingezet in het gemeentehuis
- o. Indien opdrachtgever van mening is dat personeel van de inschrijver niet (meer) voldoet aan de vereiste kwalificaties, dan wel niet bereid of in staat is de werkzaamheden naar behoren te verrichten, is opdrachtgever gerechtigd van inschrijver te verlangen dat dit personeelslid, na onderling overleg, niet (meer) wordt ingezet en zo nodig per omgaande wordt vervangen.

## **6. Prijzen en facturatie**

- a. De door u opgegeven tarieven zijn all-in, dat wil zeggen inclusief alle bijkomende kosten zoals overhead, administratie, kleding, parkeer- en reiskosten e.d.
- b. Uw tarieven zijn exclusief BTW.
- c. De kostenopbouw vindt plaats op basis van een vast uurtarief voor receptiediensten (dag-, avond- en nachtdiensten) alsmede voor beveiligingsdiensten (dag-, avond-, nacht- en weekenddiensten inclusief feestdagen). Hetzelfde geldt voor surveillance excl. alarmopvolging.
- d. Voor de tarieven gelden de volgende tijdsvensters:
  - e. Dag : van 07:00 tot 18:00 uur
  - f. Avond : van 18:00 tot 24:00 uur
  - g. Nacht : van 00:00 tot 07:00 uur
  - h. Weekend/ feestdagen: zaterdag/ zondag en wettelijk erkende feestdagen
- i. Er vindt geen stapeling van tarieven plaats. U kunt slechts 1 tarief per tijdsperiode indienen. (Bijvoorbeeld: 1 uur werk op zaterdagmiddag is 1 uur weekendtarief (en niet 1 uur dagtarief met daar bovenop 1 uur weekendtarief) Opeenvolgende tarieven zijn uiteraard wel mogelijk (Bijvoorbeeld: vijf uur dagtarief gevolgd door drie uur avondtarief)
- j. De ingediende prijzen zijn vast tot en met 31 december 2023. Voor de periode daarna kunt u jaarlijks éénmaal een tariefwijziging doorvoeren die betrekking heeft op: (i) kostprijsverhogende elementen die voortvloeien uit de cao Particuliere Beveiligingsorganisaties en CBS code 80 en (ii) aanpassingen van de - van overheidswege vastgestelde – wettelijke premies, belastingen, lasten en andere heffingen.
- k. U geeft uiterlijk twee maanden voor ingangsdatum van een tariefwijziging een gemotiveerde toelichting op de voorgestelde wijziging. Indien de Opdrachtgever de voorgestelde wijziging niet accepteert kan de Opdrachtgever de overeenkomst opzeggen met een opzegtermijn van twee (2) maanden. Gedurende de opzegtermijn worden de tarieven niet gewijzigd.
- l. U specificiert het aantal gewerkte uren per factuur. Opdrachtgever betaalt uw factuur zodra de gewerkte uren geverifieerd zijn door een teamcoördinator van de afdeling Dienstverlening.
- m. Op het prijsblad gaan wij uit van een inzet van 4.000 uur beveiligingsdiensten en 1.300 uur receptiediensten op jaarbasis. Dit is een reële inschatting, maar u kunt hier geen rechten aan ontleen.
- n. Facturatie geschiedt achteraf, op basis van een maandfactuur, met een duidelijke onderverdeling per locatie, type dienstverlening (zie ook eis o en p), contactpersonen en de bijbehorende FCL/ECL/VPL nummers, naam, adres, postcode, woonplaats, bank/ gironummer en de benodigde IBAN- en BIC-gegevens, BTW-nummer, KvK-nummer, factuuradres Opdrachtnemer, totale factuurbedrag inclusief en exclusief BTW en uiteraard conform wettelijke voorschriften. Tevens dient een prestatieverklaring, getekend door Opdrachtgever, bij de factuur te zijn gevoegd.
- o. Facturering beveiligings- en receptiedienstverlening geschiedt op basis van werkelijk bestede uren, uitgesplitst per functionaris (beveiligiger/ receptionist)
- p. Facturering surveillancewerkzaamheden op afroep geschiedt op basis van werkelijk bestede uren
- q. Facturering alarmopvolging geschiedt op basis van een vast bedrag per opvolging.
- r. Indien de Gemeente bezwaar heeft tegen de inhoud van de factuur stelt zij de Opdrachtnemer onder opgave van redenen daarvan zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de factuur op de hoogte.
- s. Onder datum van ontvangst van de factuur wordt verstaan de datum van aanmaken in het digitale factuursysteem van de Gemeente.

- t. Onder datum van betaling van de factuur wordt verstaan de datum van afschrijving op het dagafschrift van de Gemeente
- u. Als de Gemeente erom verzoekt, factureert Opdrachtnemer binnen drie maanden via e-facturatie. Hieraan zijn mogelijk kosten verbonden die niet te declareren zijn bij de Gemeente. Nadere afstemming over het gebruik van het juiste berichtenformaat en de door de Gemeente aangegeven toevoegingen op dit formaat dienen binnen deze drie maanden plaats te vinden.
- v. Opdrachtgever accepteert geen kosten van extra werk dat op initiatief van Opdrachtnemer wordt uitgevoerd zonder voorgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever.

## **7. Rapportage en communicatie**

- a. Middels een maandrapportage geeft Inschrijver inzicht in de incidenten en getroffen maatregelen in het gemeentehuis
- b. In het geval er sprake is geweest van een alarmopvolging en/of uit surveillancewerkzaamheden snelle actie nodig lijkt, wordt er door Opdrachtnemer binnen vier uur gerapporteerd. Het e-mailadres verstrekt Opdrachtgever bij de start van de uitvoering van het contract.
- c. Opdrachtnemer zorgt voor één vast aanspreekpunt op locatie en een vaste accountmanager met een vaste vervanger gedurende de looptijd van het contract.
- d. Na overleg met Opdrachtgever draagt u zorg voor verslaglegging en zorgt dat het verslag binnen vijf werkdagen na het overleg aan Opdrachtgever wordt toegezonden.
- e. Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprotocol.
- f. Opdrachtnemer controleert halfjaarlijks of de lijst met contactpersonen en contactgegevens van Opdrachtgever, ook voor calamiteiten, up to date is.
- g. De beveiliging houdt een dagrapportage bij van de werkzaamheden, de eventueel gesignaleerde bijzonderheden en genomen maatregelen. Op verzoek is de dagrapportage te raadplegen door Opdrachtgever.
- h. Opdrachtnemer heeft een stappenplan met maatregelen en acties om de opstart en goede overdracht vanaf 1 oktober 2022 te kunnen garanderen.
- i. Het inwerken van personeel geschiedt twee weken voorafgaande aan de ingangsdatum van het contract (1 februari 2023), zodanig dat de opstart van de dienstverlening geruisloos kan worden overgenomen.