Dienst Justitiële Inrichtingen
Ministerie van Veiligheid en Justitie

Bijlage 14 Borging kwaliteit dienstverlening

Aanbesteding

Rijksbrede Beveiligingsdiensten ten behoeve van de Rijks Beveiligings Organisatie 2023 - 2027

Colofon

Projectnaam	Rijksbrede Beveiligingsdiensten ten behoeve van de Rijks Beveiligings Organisatie 2023-2027
Projectnummer	UBR|RBO|IUCDJI/2023/DFO
Afzendgegevens	**Inkoop Uitvoerings Centrum Dienst Justitiële Inrichtingen** Team Europees aanbesteden Bezuidenhoutseweg 20 2594 AV DEN HAAG Postbus 90829 2509 LV DEN HAAG
Versienummer	2.0
Contactpersoon	Dhr. D. Fonse *Adviseur Europees aanbesteden*
Auteurs	Projectgroep Europese Aanbesteding Rijksbrede Beveiligingsdiensten ten behoeve van de Rijks Beveiligings Organisatie 2023-2027

Inleiding

Voor het borgen van de kwaliteit van de dienstverlening in binnen de RBO het Kwaliteit Management Systeem (KMS) geïmplementeerd (zie bijlage 5 Programma van Eisen eis 2.3). De belangrijkste twee pijlers binnen dit KMS zijn:

- Klachtmanagement;
- Borgen van kennis.

Klachtmanagement

Klachtmanagement is een belangrijk instrument om te achterhalen hoe de afnemer of bezoeker denkt over verleende dienstverlening door of namens de RBO. Door een klacht niet op zichzelf staand te beschouwen, maar mee te nemen in een integrale analyse m.b.t. de dienstverlening kunnen aandachtspunten m.b.t. kennis, vaardigheden en beroepshouding gefilterd worden. De aandachtspunten gaan mee in een verbetercyclus. Hierdoor ontstaat een leercurve voor de organisatie.

Borgen van kennis

Alle medewerkers die voor of namens de RBO werkzaamheden uitvoeren beschikken over basiskennis m.b.t. veiligheid (zie bijlage 13 Beroepskwalificaties per functiegroep). Dit is ook wettelijk vastgelegd. Aanvullende kennis en vaardigheden worden voor RBO-personeel verzorgd via RBO-specifieke trainingen (opleidingsprogramma, scenariotraining en kennistoetsen), instructieboeken (Rijks Beveiligings Handboek) en inwerktrajecten.

Opleidingsprogramma

Binnen de RBO is een opleidingsprogramma ontwikkeld voor beveiligers. Dit programma draagt bij aan een verbetering van de kennis, vaardigheden en beroepshouding van de beveiliger. Het programma is gebaseerd op zeven leerdoelen (zie pagina 5 voor toelichting). De beveiligers worden getraind in:

1. Het herkennen van afwijkend gedrag;
2. Communicatieve en mentale vaardigheden;
3. Gastheerschap met een wakend oog;
4. Relevante kennis uit de vooropleiding (MBO-2 Beveiliger);
5. Rapporteren;
6. Actief burgerschap (actualiteiten);
7. Natuurlijke assertiviteit.

Rijksbeveiligers worden getraind in bovengenoemde leerdoelen. Voor de rijksbeveiligers wordt een generiek programma uitgevoerd, waarin zij uitvoerig getraind worden in alle leerdoelen. Dit vergroot de inzetbaarheid van rijksbeveiligers op andere locaties. De lessen bestaan uit een combinatie van theorie en praktijk, waarbij gebruik wordt gemaakt van trainingsacteurs in de vorm van rollenspellen en scenariotrainingen. Jaarlijks wordt dit programma bijgesteld aan de hand van veranderingen binnen de RBO of de maatschappij.

Particuliere Beveiligingsorganisaties worden geacht soortgelijke trainingen gericht op de genoemde zeven leerdoelen te verzorgen voor de beveiligers die worden ingezet voor de dienstverlening bij RBO. De kosten daarvoor zijn voor de Opdrachtnemer. De vereisten voor deze kennis- en vaardigheden zijn opgenomen in Bijlage 13.

Scenariotrainingen op locatie

Om de kennis te borgen en te toetsen worden in aanvulling op het jaarlijkse opleidingsprogramma voor iedere locatie scenariotrainingen georganiseerd voor zowel de rijksbeveiligers als de particuliere beveiligers (zie eis 2.3 in bijlage 5 Programma van Eisen). Deze scenariotrainingen zijn praktijkgerichte oefeningen waarbij een vooraf bepaalde casus wordt uitgevoerd. Onderwerpen uit het RBO-opleidingsprogramma vormen de basis voor de uit te voeren scenariotrainingen. In deze scenariotrainingen zit een opvolgend karakter. De onderwerpen die in kwartaal 1 zijn aangeleerd tijdens de training worden in kwartaal 2 door middel van een scenariotraining herhaald. Door deze vorm van trainen wordt:

- De lesstof nogmaals herhaald voor een hoger leerrendement. Door regelmatige herhaling ontstaat een hogere leercurve;
- De lesstof wordt specifiek gemaakt voor de betreffende locatie;
- Een integrale samenwerking en training gerealiseerd voor alle beveiligers op de betreffende locatie.

Kennistoetsen
Voor het toetsen van de kennis is per locatie een specifieke kennistoets ontwikkeld voor zowel beveiligers als receptionisten. Afhankelijk van de locatie en werkzaamheden worden er vragen gesteld over:

- Algemene instructies (volgens Rijks Beveiligings Handboek)
- Locatiespecifieke instructies
- Kennis en vaardigheden (o.a. uit vooropleiding en trainingsprogramma / beroepskwalificaties)

Ten minste tweemaal per jaar wordt op iedere locatie de kennistoets aangeboden aan zowel rijksbeveiligers als particuliere beveiligers (zie eis 2.3 in bijlage 5 Programma van Eisen). De aanwezige beveiligers en receptionisten zal gevraagd worden de kennistoets te maken. Voor elke functie is een uitgebreide database met vragen ontwikkeld. Elke toets bevat 10 vragen. Door de database zal elke toets andere vragen bevatten. De toets vindt plaats op een tablet, onder toeziend oog van de Operationeel Manager of Rayonmanager.

Indien de score van een kennistoets onder de gestelde norm komt zal binnen 3 maanden een herkansing plaatsvinden. Men voldoet aan de gestelde norm indien men 70% of meer van de in de kennistoets gestelde vragen voldoende heeft beantwoord.

Als bij herkansing blijkt dat de kwaliteit wederom niet aan de gestelde eisen voldoet zal, in het geval van een particuliere beveiliger of receptionist, Opdrachtgever met Opdrachtnemer overleggen of de betreffende medewerker nog inzetbaar kan zijn op de betreffende locatie. Daarbij wordt gekeken naar individuele casuïstiek en worden teven de overige onderdelen van het KMS meegenomen in de beoordeling. Zie ook eis 2.4 in het Programma van Eisen (bijlage 5).

De resultaten van de kennistoetsen en scenariotrainingen vormen beide vervolgens weer input voor het opleidingsprogramma.

Toelichting 7 leerdoelen

1. Anders waarnemen

Herkennen van afwijkend gedrag en hoe in een vroegtijdig stadium passend – zowel preventief als repressief – op te kunnen treden.

2. Communicatieve vaardigheden en mentale weerbaarheid

Effectief en klantvriendelijk communiceren, zowel in een normale situatie als onder druk. Hoe de-escalerend te kunnen optreden en hoe om te gaan met escalerende situaties en de impact die deze situaties hebben op de beveiliger.

3. Gastheerschap met een wakend oog

Het op een klantvriendelijke manier en bewust van de beveiligingstaak de werkzaamheden uitvoeren. Optreden als gastheer met een wakend oog.

4. Rapporteren

In overeenstemming met de vastgestelde kaders verschillende rapportagevormen kunnen aanleveren in correct en foutloos Nederlands.

5. Opfrissen van taken uit de vooropleiding

Op de hoogte brengen van veranderende wetgeving en trends en ontwikkelingen in het vakgebied beveiliging.

6. Actief burgerschap

Hoe de beveiliger zich op de hoogte kan stellen van actuele maatschappelijke ontwikkelingen die invloed hebben op de uitvoering van de beveiligingstaak.

7. Natuurlijke assertiviteit

Individueel en in groepsverband fysiek en mentaal kunnen weren tegen agressieve en/of escalerende situaties. Het uitgangspunt daarbij is dat de beveiliger beschikt over een basisconditie die nodig is voor het uitvoeren van de taken. Dit leerdoel is vooral gericht op het effect van eigen gedrag op anderen.