

Bijlage 6 – Programma van Eisen

Algemene eisen	
A1	Inschrijver heeft kennis van de actuele wet- en regelgeving, en veranderingen in het vakgebied en houdt Opdrachtgever hiervan op de hoogte, ten minste tijdens het driemaandelijks gesprek.
A2	Inschrijver is beschikbaar en bereikbaar, ook buiten de reguliere openingstijden, en biedt flexibiliteit op het gebied van werktijden van in te zetten medewerkers. Werktijden vallen in avonden, weekenden en feestdagen. Op meerdere locaties is een vaste avondopenstelling, waar inzet nodig is.
A3	Opdrachtgever ontvangt uiterlijk donderdag voorafgaande aan de week (startend op maandag) het rooster met de in te zetten medewerkers van Opdrachtnemer, op basis van de gedefinieerde behoefte van Opdrachtgever.
A4	Door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers volgen procedures en afspraken welke op de betreffende locaties gelden, waaronder veiligheidsafspraken. Op eerste verzoek van Opdrachtgever worden medewerkers die naar oordeel van Opdrachtgever niet passend zijn, van een locatie gehaald of vervangen, onder andere in geval van onvoldoende functioneren. Opdrachtgever hoeft een dergelijk verzoek niet te motiveren.
A5	Bij uitval van de door de Opdrachtnemer in te zetten medewerkers zorgt de Opdrachtnemer voor vervanging.
A6	Door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers dienen te werken in herkenbare, representatieve kleding. Indien Opdrachtgever dit wenst, dienen toezichthouders in bedrijfskleding van Opdrachtgever te werken.
A7	Opdrachtnemer wijst vaste aanspreekpunten aan voor Opdrachtgever op operationeel niveau.
A8	Inschrijver dient, op zowel de uiterste datum van Inschrijving als op de dag van opdrachtverlening in het bezit te zijn van een geldig 'Keurmerk Beveiliging' van de Nederlandse Veiligheidsbranche of gelijkwaardig. U dient een kopie van het door de Nederlandse Veiligheidsbranche afgegeven certificaat 'Keurmerk Beveiliging' te overleggen. Certificaten of verklaringen gebaseerd op een gelijkwaardig normensysteem worden ook geaccepteerd. Als u beschikt over een gelijkwaardig Keurmerk Beveiliging, dient gelijkwaardigheid te worden aangetoond door een verklaring van een gelijkwaardige instantie.

Functie eisen	
F1	De in te zetten medewerkers beschikken over MBO niveau 2 werk- en denkniveau.
F2	De in te zetten medewerkers beschikken over het diploma Beveiliging niveau 2 of gelijkwaardig.
F3	De in te zetten medewerkers zijn in het bezit van een geldig diploma EHBO. Het kunnen omgaan met een AED is een pré.
F4	De in te zetten medewerkers zijn in het bezit van een geldig Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG).
F5	De in te zetten medewerkers zijn bij aanvang van de Opdracht in het bezit van een training Omgaan met Agressie. De kosten hiervoor zijn voor Opdrachtnemer.
F6	De in te zetten medewerkers beheersen de Nederlandse en Engelse taal.
F7	De in te zetten medewerkers zijn op minimaal de volgende eigenschappen geselecteerd: gastheerschap (hospitality), empathisch vermogen, daadkrachtig optreden, omgevingsbewustzijn, communicatief vaardig. Daarnaast hebben de medewerkers een representatief uiterlijk.

F8	De in te zetten medewerkers zijn het eerste aanspreekpunt en vraagbaak voor bezoekers van de stallingen.
F9	De in te zetten medewerkers zijn verantwoordelijk voor het proactief signaleren van afwijkingen van de gewenste situatie.
F10	De in te zetten medewerkers dragen zorg voor een opgeruimde/verzorgde uitstraling van de fietsenstallingen en loges en haar omgeving.
F11	De in te zetten medewerkers verrichten eventuele ondersteunende werkzaamheden zoals het schoonhouden van trappen en bij sneeuwval strooien van trappen, legen van vuilnisbakken en het droogmaken van vloeren bij wateroverlast, eventueel met machine. Deze werkzaamheden zijn vooral gericht op de veiligheid van gebruikers.
F12	De in te zetten medewerkers surveilleren door de hele stallingen en, waar nodig, tijdig ingrijpen bij risico's.
F13	De in te zetten medewerkers zijn verantwoordelijk voor het de-escalerend optreden in situaties die hier om vragen.
F14	Alleen voor de stalling Stationsplein: De in te zetten medewerkers zijn verantwoordelijk voor het in de avonden innemen en uitgeven van OV- fietsen, wordt in de toekomst mogelijk geautomatiseerd.
F15	De in te zetten medewerkers zijn verantwoordelijk voor het op de afgesproken tijden openen en afsluiten van de stallingen.
F16	De in te zetten medewerkers zijn verantwoordelijk voor het aan- en afmelden bij openen en sluiten van de stalling bij de meldkamer van Spaarnelanden (24/7 bereikbaar).
F17	De in te zetten medewerkers zijn verantwoordelijk voor het bijhouden van een logboek met daarin feiten en gebeurtenissen.
F18	De in te zetten medewerkers zijn verantwoordelijk voor het signaleren van technische storingen en doorgeven hiervan aan de meldkamer van Spaarnelanden (24/7 bereikbaar).