



Dienst Justitiële Inrichtingen  
Ministerie van Veiligheid en Justitie

## **Bijlage 14 Borging kwaliteit dienstverlening**

# Aanbesteding

**Rijksbrede Beveiligingsdiensten ten behoeve van de Rijks  
Beveiligings Organisatie 2020 - 2024**

Colofon

|                |                                                                                                                                                                                |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Projectnaam    | Rijksbrede Beveiligingsdiensten ten behoeve van de Rijks Beveiligings Organisatie 2020-2024                                                                                    |
| Projectnummer  | UBR RBO IUCDJI/2019/LVH                                                                                                                                                        |
| Afzendgegevens | <b>Inkoop Uitvoerings Centrum Dienst Justitiële Inrichtingen</b><br>Team Europees aanbesteden<br>Bezuidenhoutseweg 20<br>2594 AV DEN HAAG<br>Postbus 90829<br>2509 LV DEN HAAG |
| Versienummer   | def                                                                                                                                                                            |
| Contactpersoon | Dhr. L. van Heeswijk<br><i>Adviseur Europees aanbesteden</i>                                                                                                                   |
| Auteurs        | Projectgroep Europese Aanbesteding Rijksbrede Beveiligingsdiensten ten behoeve van de Rijks Beveiligings Organisatie 2020-2024                                                 |

## 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 5.11). 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 Functie-eisen per functiegroep). Dit is ook wettelijk vastgelegd. Aanvullende kennis en vaardigheden worden 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 beveiligers. Het programma is gebaseerd op zeven leerdoelen. 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 Beveiligers);
5. Rapporteren;
6. Actief burgerschap (actualiteiten);
7. Natuurlijke assertiviteit.

Zowel rijksbeveiligers als particuliere beveiligers zullen 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. Voor de particuliere beveiligers wordt een maatwerkpakket aangeboden, waarbij de leerdoelen 1 t/m 3 standaard worden aangeboden en er specifiek per locatie (waar de beveiligers werkzaam is) een maatwerktraining met betrekking tot de overige leerdoelen wordt aangeboden.

De lessen bestaan uit een combinatie van theorie en praktijk, waarbij gebruik wordt gemaakt van trainingsacteurs in de vorm van rollenspellen en scenariotrainingen.

Per kwartaal is er een trainingsmoment waar de beveiligers aan deelnemen, totaal vier per jaar. In deze vier trainingen worden de leerdoelen gecombineerd aangeboden, waarbij de lessen een opvolgend en opbouwend karakter hebben. Jaarlijks wordt dit programma bijgesteld aan de hand van veranderingen binnen de RBO of de maatschappij. Voor rijksbeveiligers duurt elke training 8 uur, voor de particuliere beveiligers duurt de training 4 uur.

Alle particuliere beveiligers die worden ingezet op structurele dienstverlening dienen jaarlijks het opleidingsprogramma van de RBO te doorlopen. Het opleidingsprogramma voor de particuliere beveiligers wordt bekostigd door Opdrachtgever. De opleidingsuren (16 op jaarbasis per beveiligers) zijn voor rekening van de Opdrachtnemer (zie ook eis 2.30 en 2.33 in bijlage 5 Programma van Eisen). Om goed uitvoering te kunnen geven aan het RBO opleidingsprogramma wordt Opdrachtnemer gevraagd om:

- Bij aanvang van de overeenkomst een overzicht aan te leveren van alle medewerkers die

- ingezet worden op structurele dienstverlening;
- Dit overzicht bij aanvang van ieder kwartaal te actualiseren middels het aanleveren van een mutatielijst;
- De betreffende medewerkers ieder kwartaal 4 uur uit te roosteren op de beschikbaar gestelde trainingsmomenten;
- Zorg te dragen voor een optimale bezettingsgraad tijdens de trainingen.

In goed overleg zal samen met de Opdrachtnemer worden gekeken naar een jaarplanning voor de trainingsmomenten.

### **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. Ook 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)

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 toezicht 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 beveiligers 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 tevens 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.