

Appendix 5: Programma van eisen

Perceel 2 Loge- en suppoostdiensten Van Abbemuseum (VAM)

Personeel algemeen	
1	Inwerkduur Afhankelijk van het kennisniveau van een nieuw in te zetten medewerker dient men uit te gaan van de onderstaande inwerkduur per functie. Hieraan vallen geen rechten te ontleen. - Logemedewerker – 6 aaneengesloten diensten (totaal 48 uur), waarvan 4 diensten voor rekening van Opdrachtnemer en 2 voor rekening van Opdrachtgever komen. - Suppoost - 2 inwerkdagen (totaal 12 uur)
2	Aansturing Het hoofd beveiliging en bewaking van het VAM is verantwoordelijk voor de dagelijkse operationele aansturing van het gehele team van logemedewerkers en suppoosten. Zijn back-up is de logemedewerker. Over de aansturing van medewerkers van Opdrachtgever rondom planning, overwerk, etc. worden in onderling overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer na gunning afspraken gemaakt.
3	Representativiteit De bedrijfskleding van de in te zetten medewerkers moet aansluiten bij de uniformen van de medewerkers van het museum. Dit is een zwart uniform, witte blouse en rode stropdas, alles voorzien van het eigen bedrijfslogo van Opdrachtnemer.
Logediensten	
4	Functieprofiel Het door Opdrachtnemer in te zetten personeel voor logediensten, tenzij anders overeengekomen, voldoet minimaal aan het volgende functieprofiel: - MBO niveau 2 werk- en denkniveau; - Diploma Beveiliging 2 of daarmee vergelijkbaar; - In bezit van geldig diploma BHV; - Bij aanvang van de opdracht aantoonbaar in bezit van een training Omgaan met Emoties en Aggressie en een interventietraining; - Aantoonbare ervaring in een vergelijkbare functie bij voorkeur op een meldkamer; - Aantoonbare ervaring in het aansturen van een team (coachende capaciteiten); - Basiskennis van MS Office (m.n. Outlook en Word); - Geselecteerd op minimaal de volgende eigenschappen: gastheerschap, empathisch vermogen, daadkrachtig optreden, flexibel en stressbestendig, integer, communicatief vaardig en affiniteit met kunst. Verder is het gewenst dat het personeel bekend is met predictive profilering of dat Opdrachtnemer bereid is haar personeel hierin te trainen.
5	Werkzaamheden De werkzaamheden van een logemedewerker bestaan o.a. uit: - Bediening van securitymanagementsysteem, brand- en ontruimingsinstallatie, observatie- en portofoonsysteem en controle toegangssysteem; - Bediening van het gebouwbeheersysteem; - Het openen en sluiten van het gebouw; - Bij afwezigheid van hoofd beveiliging en bewaking 1^e lijnsverantwoordelijk voor aansturing van suppoosten; - Bij afwezigheid van hoofd beveiliging en bewaking 1e lijnsverantwoordelijk bij calamiteiten b.v. ontruiming; - Verantwoordelijk voor verwerken van geldafdracht kassa's en dagadministratie kasgelden; - Het aannemen van goederen en de ontvangst registreren; - Het opstellen van dagrapportages; - Het uitgeven en registreren van dienstfietsen en dienstauto's; - Het uitvoeren van ondersteunende facilitaire taken en het verrichten van licht administratief werk; - Bedienen van de telefooncentrale en bezoekersregistratie;

	• Het signaleren en melden van ongebruikelijke of ongewenste situatie.
	Suppoostdiensten
6	Functieprofiel Het door Opdrachtnemer in te zetten personeel voor suppoostdiensten, tenzij anders overeengekomen, voldoet minimaal aan het volgende functieprofiel: • MBO niveau 2 werk- en denkniveau; • Diploma Beveiliging 2 of daarmee vergelijkbaar; • In bezit van geldig diploma BHV; • Bij aanvang van de opdracht aantoonbaar in bezit van een training Omgaan met Emoties en Aggressie en een interventietraining; • Basiskennis van MS Office (m.n. Outlook en Word); • Geselecteerd op minimaal de volgende eigenschappen: gastheerschap, empathisch vermogen, daadkrachtig optreden, flexibel en stressbestendig, integer, communicatief vaardig en affiniteit met kunst. Verder is het gewenst dat het personeel bekend is met predictive profilering of dat Opdrachtnemer bereid is haar personeel hierin te trainen.
7	Werkzaamheden De werkzaamheden van een suppoost bestaan o.a. uit: • Bewaken van kunstwerken tijdens bezoeken zodanig dat de kunst niet beschadigd wordt (bv. door aanrakingen, zonlicht, flitsen, etc.); • Toezicht houden op de bezoekers dat ze zich houden aan het museumreglement; • Het lopen van sluitrondes in het gebouw; • Controleren van toegangsbewijzen; • Praktische inlichtingen verstrekken aan en bijstaan van bezoekers om hun museumbezoek zo vlot en aangenaam mogelijk te laten verlopen (gastheerschap); • (Mede)zorgdragen voor het netjes houden en controleren op oneffenheden (bijv. verlichting) van de tentoonstellingszalen; • Voert taken uit in het kader van bedrijfshulpverlening (BHV).
8	Combinatiefunctie Minimaal twee (2) van de medewerkers die ingezet worden op suppoostdiensten moeten ook voldoende gekwalificeerd zijn om logediensten te kunnen draaien.
	Risicomanagement
9	Interne audits Door het hoofd beveiliging en bewaking van het VAM wordt op basis van een vragenlijst of checklist getoetst of de dagelijkse praktijk op de werkvloer nog overeenkomt met de procesbeschrijvingen. Dit kan periodiek plaatsvinden.