

Bijlage 4 – Programma van Eisen – Beveiligingsdiensten opvanglocaties

Bijlage 4 – Programma van eisen

In deze Bijlage is het Programma van Eisen opgenomen dat de Aanbestedende dienst stelt aan de gevraagde dienstverlening en aan de prijzen en tarieven. Door uw inschrijving op TenderNed geeft u aan dat u akkoord gaat met en voldoet aan de gestelde eisen. De eisen zijn voor alle percelen van toepassing. Vervolgens worden de specifieke eisen per gemeente benoemd.

Algemene eisen

A1	Opdrachtnemer voert de taken uit die zijn beschreven in de aanbestedingsdocumenten waaronder die aan het einde van dit document (generieke werkinstructies).
A2	De dienstverlening en het aanbod dienen gedurende de uitvoering van het contract te allen tijde te voldoen aan alle geldende wet -en regelgeving in Nederland.
A3	Opdrachtnemer onderkent dat de situatie rondom de vluchtelingenopvang buiten de invloed van Opdrachtgever ligt, maar afhankelijk is van de aanwijsbesluiten van het Rijk. Hierdoor kunnen gedurende de contractperiode wijzigingen optreden met betrekking tot de locaties en het aantal locaties, waarmee de Opdrachtnemer rekening dient te houden. Zie ook paragraaf 2.4.1 - herzieningsclausule van het Beschrijvend document.
A4	Opdrachtnemer verklaart geen Russische betrokkenheid bij de uitvoering van opdracht en tekent als bewijs de verklaring omtrent inschrijving.
A5	De contactpersoon van de Opdrachtnemer is 24/7 bereikbaar.
A6	De opdrachtnemer dient te handelen conform alle verplichtingen zoals vastgelegd in de geldende CAO.

Algemene eisen aan de dienstverlening

AD1	Opdrachtnemer draagt zorg voor borging van continuïteit in het team. Er worden zoveel mogelijk vaste beveiligers ingezet. In geval van tijdelijke (vakantie, ziekte) of structurele (vertrek) uitval van beveiligingsmedewerkers vindt een adequate overdracht plaats. De beveiligingsmedewerkers zijn verantwoordelijk voor een adequate overdracht.
AD2	Opdrachtnemer draagt zorg dat de dienstverlening op de locaties van Opdrachtgever wordt uitgevoerd conform de bepalingen in de aanbestedingsdocumenten waaronder de generieke werkinstructies van dit PVE.
AD3	Opdrachtnemer borgt de aanwezigheid van de beveiligingsmedewerkers. Bij uitval gedurende een dienst of plotse uitval van één functionaris zorgt de opdrachtnemer dat erbinnen twee (2) uur een vervanger ter plaatse is.
AD4	Het definitieve aantal FTE in te zetten beveiligingsmedewerkers is afhankelijk van de locatie, het aantal bewoners en de calamiteiten/voorvallen van de opvanglocatie. Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever ten minste één keer per maand proactief over de benodigde inzet aan de hand van het aantal bewoners of het aantal calamiteiten/voorvallen. Het besluit om wel of niet op/of af te schalen ligt bij Opdrachtgever.

AD5	Opdrachtnemer is in staat op schriftelijk verzoek van opdrachtgever binnen 48 uur met minimaal 2 FTE beveiligingsmedewerkers op of af te kunnen schalen.
AD6	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inwerken van beveiligingsmedewerkers op locatie aan de hand van de door de opdrachtgever verstrekte werkinstructies en het ontruimingsplan. Deze werkinstructies worden na gunning in overleg met opdrachtnemer opgesteld. De beveiliging op de locatie is altijd telefonisch bereikbaar.
AD7	Opdrachtnemer zorgt dat de huisregels voorafgaand aan de start van de dienstverlening met de beveiligingsmedewerkers worden gedeeld en ziet erop toe dat de gestelde eisen en huisregels actief door de beveiligingsmedewerkers worden gehandhaafd.
AD8	Indien beveiligingsmedewerkers van opdrachtnemer de verstrekte werkinstructies en/of huisregels niet naleven, spreekt Opdrachtgever Opdrachtnemer hierop aan. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij de beveiligingsmedewerker hierop aanspreken om te zorgen dat de werkinstructie en huisregels in de toekomst wel worden nageleefd. Indien geen verbetering optreedt kan Opdrachtgever verzoeken om de betreffende medewerker niet langer in te zetten voor de dienstverlening. Opdrachtnemer dient in dit geval een vervangende beveiligingsmedewerker in te zetten.
AD9	Opdrachtnemer borgt dat alle medewerkers de van Opdrachtgever afkomstige bedrijfsinformatie en opdrachtinformatie (foto's, persoonsgegevens etc.) geheimhoudt tegenover derden. Als dit niet wordt nageleefd kan 500 euro per incident worden ingehouden op het factuurbedrag, dit betreft een boete en niet de wettelijk eisbare schadevergoeding.
AD10	Voor zover beveiligingsmedewerkers van de Opdrachtnemer in het kader van de opdracht persoonsgegevens verwerken, treedt Opdrachtnemer op als verwerker in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Opdrachtgever is verwerkingsverantwoordelijke. Opdrachtnemer dient ten tijde van de gunning een verwerkersovereenkomst met de Opdrachtgever af te sluiten. Hiervoor dient de meest recente versie van het VNG-standaardmodel te worden gehanteerd.
AD11	De inzet binnen de overeenkomst kan fluctueren, bij het op- en afschalen van de inzet mogen de tarieven niet wijzigen ten opzichte van de aangeboden tarieven ten tijde van de aanbesteding. Tevens worden er geen extra vergoedingen beschikbaar gesteld aan de Opdrachtnemer.

Eisen aan de bezoekersregistratie en post

BP1	De beveiligingsmedewerker opereert gastvrij en stelt zich zoveel mogelijk op als gastheer.
BP2	Alle in te zetten beveiligingsmedewerkers voeren bezoekersregistratie uit conform de werkinstructie op de locatie. Deze werkinstructie wordt na gunning in overleg met Opdrachtnemer door Opdrachtgever opgesteld.

BP3	Alle in te zetten beveiligingsmedewerkers moeten ervoor zorgen dat alleen geautoriseerde personen toegang krijgen tot het pand, inclusief logerende gasten. Indien nodig dient de beveiligingsmedewerker eventuele sancties bij te werken volgens de geldende procedures en protocollen (mits aanwezig).
BP4	Alle in te zetten beveiligingsmedewerkers moeten ervoor zorgen dat alle toegetreden bezoekers het pand verlaten bij sluitingstijd (22:00 uur). Beveiligingsmedewerkers controleren tijdens de surveillancerondes of alle bezoekers het pand daadwerkelijk hebben verlaten en verwijderen ongewenste bezoekers van het terrein.
BP5	Alle in te zetten beveiligingsmedewerkers dienen bekend te zijn met het gebruik van de portofoons die door opdrachtnemer ter beschikking gesteld worden. Ook verzorgt de opdrachtnemer een werkmap met instructies voor collega's.
BP6	Als op de locatie met portofoons wordt gewerkt, kunnen alle in te zetten beveiligingsmedewerkers de portofoons bedienen en communiceren via de portofoon waarbij de door Opdrachtgever vastgestelde communicatieprotocollen en –procedures (mits aanwezig) worden gevolgd.
BP7	Als op de locatie met portofoons wordt gewerkt, controleren de in te zetten beveiligingsmedewerkers regelmatig de werking van de portofoons en zorgen dat eventuele defecten worden opgelost.
BP8	Indien van toepassing openen alle in te zetten beveiligingsmedewerkers de toegangshekken/ toegangsdeuren op aanvraag van geautoriseerd leveranciers en personeel via portofoon. Opdrachtgever overhandigt bij start van de raamovereenkomst een lijst met alle geautoriseerde personen en leveranciers.

Surveillance

S1	Zeven (7) dagen per week wordt ieder uur een surveillanceronde gelopen over het gehele terrein en door het pand. De tijdstippen van de rondes worden per locatie afgestemd te fluctueren en er mag geen te herkennen patroon in zitten.
S2	Gedurende de nachtdienst (23:00 en 7:00 uur) voert de beveiligingsmedewerker ieder uur zowel een in pandige als uit pandige ronde uit. Op alle locaties wordt een interne werkinstructie opgesteld in overleg met de locatiemanager en wordt de beveiliging conform deze interne werkinstructie uitgevoerd.
S3	Eventuele aanwezigheid van (verdachte) personen, ongewenste gasten en insluipers dient door de beveiligingsmedewerkers te worden gesignaleerd en deze dienen uit het pand te worden verwijderd. Indien mogelijk maakt de beveiligingsmedewerker een kopie van het identiteitsbewijs. Afhankelijk van de situatie wordt de politie ingeschakeld.
S4	De beveiligingsmedewerkers kunnen de camerabewaking van Opdrachtgever bedienen en op verzoek van Aanbestedende dienst, het MT of justitie de opgeslagen beelden terugkijken.

Personeelseisen

P1	Alle in te zetten beveiligingsmedewerkers dienen, na de normen van Opdrachtgever spreek- en schrijfvaardig te zijn in algemeen Nederlands en Engels. Talen zoals Oekraïens en Arabisch, Turks zijn een pré.
P2	Alle in te zetten beveiligingsmedewerkers beschikken over (naar oordeel van Opdrachtgever): <ul style="list-style-type: none"> - Een gastvrije houding en verzorgd uiterlijk* - Een behulpzame mentaliteit met voldoende afstand tot bewoners - Computervaardigheden - Rijbewijs B <p>* Onder een gastvrije houding wordt verstaan: actief en betrokken. Niet ingezakt en afwezig. Een verzorgd uiterlijk bestaat uit goede persoonlijke hygiëne en een uniform.</p>
P3	Alle in te zetten beveiligingsmedewerkers dienen te beschikken over de volgende certificaten/diploma's: <ul style="list-style-type: none"> • Basisdiploma Beveiliging minimaal niveau 2 of gelijkwaardig • Een geldig BHV certificaat inclusief AED-training (of gelijkwaardig) • Certificaat de-escalerend optreden (of gelijkwaardig) • Certificaat omgaan met agressie (of gelijkwaardig)
P4	Alle in te zetten beveiligingsmedewerkers beschikken over een Beveiligingspas conform Wet Particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (WPB). Bij nieuw in te zetten mensen voldoet een bewijs van aanvraag van de beveiligingspas binnen een week te overleggen, de kosten voor de aanvraag van de beveiligingspas zijn voor Opdrachtnemer.
P5	Beveiligingsmedewerkers van opdrachtnemer dienen in het bezit te zijn van een recente (max. 2 jaar oude) Verklaring Omtrent Gedrag. Deze verklaring dient op aanvraag (en bij aanvang opdracht) door Opdrachtgever in te zien zijn en bevat minimaal de volgende categorieën: <ul style="list-style-type: none"> - 41 – <i>Het verlenen van diensten (advies, beveiliging, schoonmaak, catering, onderhoud, etc)</i> - 43 – <i>Het verlenen van diensten in de persoonlijke leefomgeving</i>
P6	Alle in te zetten beveiligingsmedewerkers die door Opdrachtnemer voor de Opdrachtgever worden ingezet dienen zich op ieder moment tijdens de uitvoering van de dienstverlening te kunnen legitimeren door middel van het wettelijk voorgeschreven legitimatiebewijs, als bedoeld in artikel 9.8 van de Wet Particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (WPB).
P7	Alle in te zetten beveiligingsmedewerkers dienen adequaat geschoold te zijn en op de hoogte te zijn van het ontruimingsplan, om de werkzaamheden op het vereiste niveau te kunnen uitoefenen. Regelmatige training en (bij)scholing worden als essentieel beschouwd voor het handhaven van het serviceniveau en worden door Opdrachtnemer bekostigd en georganiseerd.

P8	Alle in te zetten beveiligingsmedewerkers kunnen zelfstandig te werk gaan. Opdrachtgever verwacht dat de beveiligingsmedewerkers proactief handelen en gevraagd of ongevraagd adviezen kunnen geven aan personeel van Opdrachtgever m.b.t. de algehele veiligheid op de opvanglocatie.
P9	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de veiligheid van haar beveiligingsmedewerkers en voor eventuele nazorg.
P10	Opdrachtgever draagt zorg dat alle in te zetten medewerkers voorafgaand aan de eerste dienst de geheimhoudingsverklaring van Opdrachtnemer ondertekenen. Opdrachtnemer kan deze op verzoek van Opdrachtgever tonen.
P11	Een beveiligiger dient minimaal twee jaar aantoonbare ervaring te hebben binnen de beveiligingsbranche.

Calamiteiten en storingen

CS1	De beveiligingsmedewerkers zijn in staat om zelfstandig basiscalamiteiten en -storingen op te lossen. Zij kennen het ontruimingsplan en hun rol daarin.
CS2	<p>In geval de calamiteit geen basiscalamiteit betreft schakelen de beveiligingsmedewerkers het management van de opvanglocatie in en wordt het geldende protocol en de scenario's in het ontruimingsplan in werking gesteld. De volgende storingen en calamiteiten worden in ieder geval niet beschouwd als basiscalamiteiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Brand;</i> - <i>Inbraak;</i> - <i>Gaslucht;</i> - <i>Middelengebruik in een dusdanige hoeveelheid dat het een gevaar vormt voor de persoon zelf of de omgeving;</i> - <i>Conflict- en geweldsincidenten;</i> - <i>Terroristische dreigingen of aanvallen;</i> - <i>Ongevallen met ernstig letsel;</i> - <i>Uitval van de nutsvoorzieningen langer dan twee (2) uur;</i> - <i>Overlijden van een persoon.</i> <p>Deze lijst is niet uitputtend.</p>
CS3	In geval van calamiteiten en/of storingen dragen de beveiligingsmedewerkers zorg dat alle omstanders in veiligheid worden gebracht. De beveiligingsmedewerkers zorgen daarnaast ook dat de plaats waar de calamiteit en/of storing heeft plaatsgevonden wordt afgezet en houden de omstanders op afstand.
CS4	Bij een calamiteit welke niet als basiscalamiteit wordt beschouwd is de contactpersoon van Opdrachtnemer 24/7 bereikbaar voor de in te zetten beveiligingsmedewerkers en de Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient hiervoor een vast contactpersoon aan te wijzen en het telefoonnummer beschikbaar te stellen voor Opdrachtgever.

CS5	De contactpersoon en beveiligingsmedewerkers van Opdrachtnemer ondersteunen Opdrachtgever bij een calamiteit op het gebied van opvang, nazorg, afhandeling en eventuele aangifte bij de politie.
-----	--

Uniforme bedrijfskleding

UB1	De beveiligingsmedewerkers moeten duidelijk herkenbaar zijn tijdens de uitvoering van de werkzaamheden door het dragen van uniforme bedrijfskleding.
UB2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verzorgen van de uniforme bedrijfskleding van de beveiligingsmedewerkers. De uniforme bedrijfskleding moet voldoen aan de eisen die gesteld worden aan beveiligingskleding beschreven in artikel 6.1 van de Beleidsregels particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus 2019.
UB3	De opdrachtnemer draagt zorg dat de beveiligingsmedewerkers tijdens de uitvoering van de werkzaamheden de uniforme bedrijfskleding dragen.

Communicatie en rapportage

C1	Opdrachtnemer hanteert één aanspreekpunt voor Opdrachtgever. In geval het aanspreekpunt afwezig is zorgt Opdrachtnemer voor gelijkwaardige vervanging en communiceert dit naar Opdrachtgever.
C2	<p>Opdrachtnemer draagt zorg voor het opstellen van een dagelijkse rapportage aan het einde van een 24 uursdienst. In deze rapportage worden minimaal de volgende gegevens genoteerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Calamiteiten of overtreding huisregels inclusief de genomen maatregelen;</i> - <i>Benoeming van eventuele geweldsincidenten;</i> - <i>Overige gesignaleerde bijzonderheden (zoals signalering van ongewenste personen) welke gedurende de dienst hebben plaatsgevonden;</i> - <i>Onderlinge problemen tussen bewoners die mogelijk een bedreiging voor de veiligheid van onze opvang zijn;</i> - <i>Welke personen er tijdens de shift naar het ziekenhuis c.q. arts zijn vervoerd, al dan niet per ambulance;</i> - <i>Bij vermoeden van de afwezigheid van bewoners langer dan 48 uur;</i> - <i>Geconstateerde defecten;</i> - <i>Evt. welke instanties aanwezig zijn geweest.</i> <p>Deze rapportage wordt gedeeld met het team beveiligingsmedewerkers en de Opdrachtgever. Deze rapportage wordt digitaal opgesteld en gedeeld conform instructies met Opdrachtgever.</p>
C3	<p>Opdrachtnemer draagt zorg voor het opstellen van een maandelijkse rapportage. In deze rapportage wordt een samenvatting en analyse van de dagelijkse rapportage weergegeven.</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Deze rapportage wordt voorafgaand aan het evaluatiegesprek (zie eis C5)</i>

	<i>gedeeld met Opdrachtgever</i>
C4	Opdrachtnemer deelt aan het einde van iedere maand een overzicht van de daadwerkelijk gewerkte uren alsmede de beveiligingsmedewerkers die zijn ingezet bij Opdrachtgever.
C5	Opdrachtnemer en Opdrachtgever voeren minimaal één keer per maand een evaluatiegesprek waarin de kwaliteit van de dienstverlening wordt besproken aan de hand van de opgestelde rapportages. Verwacht wordt dat in de eerste maand wekelijks een evaluatiemoment plaatsvindt. Het gesprek wordt gevoerd door de vaste aanspreekpunten van Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

Prijsstelling en facturatie

PF1	<p>Voor het eerste kalenderjaar gelden de bij inschrijving aangeboden prijzen. Voor het eerst in het nieuwe kalenderjaar 2025 zullen de prijzen, eenmaal per kalenderjaar op 1 januari van elk jaar, worden geïndexeerd (zowel opwaarts als neerwaarts, afhankelijk van de indexcijfers) conform de volgende formule en voorwaarden.</p> <p>De tarieven zijn vast tot en met het einde van de maximale contractperiode, behoudens de jaarlijkse prijsindexatie conform de CBS-index, Index dienstenprijzen, Commerciële dienstverlening (index 2015= 100, categorie 80) - beveiliging en opsporing.</p>
PF2	<p>Facturatie wordt per perceel en per locatie maandelijks achteraf door Opdrachtnemer uitgevoerd op basis van de daadwerkelijk ingezette uren. De factuur (digitaal) moet uiterlijk 15 dagen na afloop van elke maand door de Opdrachtgever ontvangen zijn. (Zenden naar: Facturen@dowr.nl. Standaard in pdf-formaat en op verzoek van de Opdrachtgever ook in XMLS-format.</p>
PF3	<p>De elektronische facturen dienen te voldoen aan onderstaande eisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wet- en regelgeving; - De factuur wordt aangeleverd in pdf-formaat (A4 formaat); - De factuur wordt aangeleverd op het daartoe aangegeven e-mailadres van de Opdrachtgever; - Op de factuur zijn de door Opdrachtgever aangeleverde te naamstelling en factuurgegevens opgenomen; - Op de factuur dient te zijn aangegeven dat deze is aangeleverd als pdf-bestand; - Op de factuur dient het verplichtingnummer van de opdracht (wordt door Opdrachtgever na definitieve gunning verstrekt d.m.v. een opdrachtbrief) te zijn vermeld.
PF4	<p>De betaling door Opdrachtgever van niet betwiste en administratief correcte facturen vindt plaats binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur.</p>

Eisen Perceel 1 - Gemeente Deventer

D1	<p>In aanvulling op eis BP4 geldt dat: Op de boot aan het Pothoofd geldt dit ook tijdens eetmomenten.</p>
----	---

Eisen Perceel 2 - Gemeente Raalte

R1	De beveiliging is op de locatie verantwoordelijk voor ontruiming in noodgevallen. Eisen conform P3.
R2	In tegenstelling tot eis P1 hoeft de beveiliging niet verplicht de Engelse taal te beheersen. De Engelse taal is een pré.
R3	Bij CS2 schakelt beveiliging in geval het geen basis calamiteit betreft met locatieleiders of coördinator via het piketnummer. Dit nummer is 24/7 te bereiken.

Eisen Perceel 3 - Gemeente Olst-Wijhe

OW1	De in te zetten beveiligingsmedewerkers houdt de live feed CCTV en de camerabewaking van Opdrachtgever in de gaten en acteren indien nodig op de calamiteiten die worden waargenomen.
OW2	In aanvulling op eis C5 geldt dat er twee keer per maand een evaluatie plaats zal vinden.

Generieke werkinstructies

Hieronder is een algemene werkinstructie weergegeven voor de beveiliging opvanglocatie DOWR. Per locatie zijn er specifieke werkinstructies, deze worden na gunning aan de winnende Inschrijver per perceel verstrekt. De werkinstructies zijn altijd onderhevig aan wijzigingen.

Aanmelden/ overdracht	Meld je aanwezigheid bij de dienstdoende beveiliging. Zorg voor een aflosmoment met duidelijke overdracht, waarbij bijzonderheden worden doorgegeven. Lees bij aanvang van je dienst de rapportages van voorgaande dagen, zodat je weet wat er speelt. Belangrijk is controle op de huisregels. Ben je voor het eerst aan het werk op deze locatie? Lees de huisregels door.
Registreren	Iedereen die het pand betreedt moet geregistreerd worden. Daarnaast moeten deze personen ook weer worden uitgeschreven bij vertrek. Dit in verband met brandveiligheid.
Rapportage	Als je aan het werk bent, houd je een rapportage bij (zie voorwaarden onder C2). Rapportage elke morgen versturen (het liefst voor 09.00 uur).
Bereikbaarheid	Zorg dat je altijd bereikbaar bent op locatie. Indien de locatieleider of locatiemanager niet aanwezig is, draag je ook de locatietelefoon bij je. Wees zichtbaar aanwezig.
Rondes	Zorg ervoor dat je elk uur een interne en externe ronde loop (ook gedurende de nacht). Opvallende zaken vermelden in de rapportage.

	<p>Controleer alle deuren. Mochten deze open staan, doe ze dan weer dicht.</p> <p>Openen en sluiten van ruimtes/gebouwen en fietsenstalling.</p> <p>Toezicht houden bij de eetmomenten (indien van toepassing op locatie).</p> <p>Zorg dat het om 22.00 uur stil is in het gebouw. Dit geldt ook voor de beveiligers</p>
Kleding	De beveiliging is het visiteplaatje van de locatie. Er wordt verwacht dat de beveiliging als eenheid werkt en als zodanig in de kleding herkenbaar is.
Post	<p>Op een aantal locaties haalt beveiliging elke dag de post uit de brievenbus.</p> <p>Je zoekt het bijbehorende kamernummer op en zet dit op de envelop. Ook de datum van vandaag zet je erop.</p> <p>Twijfel je over de identiteit van een bewoner, of is het bijv. post van de bank, dan kun je vragen naar een identiteitsbewijs of aan de locatieleider of locatiemanager of het klopt.</p>
Contactgegevens	De benodigde contactgegevens en telefoonnummers worden beschikbaar gesteld aan de winnende Inschrijver.
Politie en wijkagent	Bel bij onrust die langer duurt altijd wijkagent of het algemene nummer van de politie: 0900-8844. Wacht niet af en neem het heft niet in eigen handen. De lijntjes met de politie zijn kort en het is belangrijk om die ook zo te houden.
Algemeen	<p>Houd het schoon en netjes en ruim na je dienst je eigen spullen op.</p> <p>Koffie en thee beschikbaar.</p> <p>Je houdt je oren en ogen open voor signalen van bewoners, is er vreemd of opvallend gedrag, dan onderneem je (indien nodig) de juiste personen via het geldende protocol.</p>
Hand- en spandiensten	Locatieleiders kunnen je vragen te helpen bij hand- en spandiensten.