

Programma van Eisen

Beveiligingsdiensten

Europese aanbesteding



Datum: ~~25-10-2023~~ 23-11-2023

Versienummer: ~~1.0~~ 2.0

Kenmerk: TN 431417

1. PROGRAMMA VAN EISEN	3
2. FUNCTIEPROFIEL & ROLL MODEL	7 8
2.1 Functieprofiel	7 8
2.1.1 Inleiding 7 8	
2.1.2 Centralist (HMCC)	7 8
2.1.3 Mobiel Surveillant	8 9
2.1.4 Senior beveiligingsmedewerker (objecthoofd)	8 9
2.2 Werkzaamheden	9 10
2.3 Roll Model	9 10
2.3.1 Inleiding 9 10	
2.4 Beoordelingscriteria	10 11
2.4.1 Kennis 10 11	
2.4.2 Houding 10 11	
2.4.3 Samenwerking en transparantie	10 11
2.4.4 Kwaliteit en prestatie	11 12
2.4.5 Verantwoording nemen	11 12
2.4.6 Flexibiliteit 11 12	
2.4.7 Stressbestendigheid	11 12
2.4.8 Omgevingssensitiviteit	11 12
3. COMMUNICATIESTRUCTUUR	12 13
4. Service level agreement (XLS)	13 14
5. Prijs inschrijfstaat (XLS)	14 15
6. Bijlagen	15 16

1. PROGRAMMA VAN EISEN

A	Dienstverlening
Uitvoering van diensten	
1.	De Overeenkomst heeft betrekking op beveiligingsdiensten, waaronder bemensing van de volgende functieprofielen. Inzet centralist(en) in het Havenbedrijf Moerdijk Control Center (hierna: HMCC) • Werkdagen 16:00 tot 08:15 uur • Weekend- en feestdagen 24/7 Onder de enkele bemensing van het HMCC is eventueel inzet van een meewerkend objecthoofd inbegrepen Inzet van surveillant(en) voor collectieve surveillancediensten, inclusief alarmopvolging • Werkdagen 15:00 tot 07:45 uur • Weekend- en feestdagen 24/7 Opdrachtgever dient flexibel in te spelen op een beperkt aantal brugdagen en additionele diensten die uitgevraagd worden door Opdrachtnemer. Na oplevering van LPM wordt enkele bemensing van de surveillancedienst waarschijnlijk uitgebreid en maximaal verdubbeld. Ook hier dient Opdrachtnemer hier flexibel op in te spelen.
2.	Het in- of uitschakelen van installaties of systemen is zonder toestemming van de Opdrachtgever niet toegestaan.
3.	Opdrachtnemer neemt passende maatregelen teneinde de continuïteit van de dienstverlening te borgen in geval van ziekte of uitstroom van personeel, beschikbaarheid van materieel of anderszins. Deze passende maatregelen worden altijd besproken.
4.	Opdrachtnemer stuurt proactief op herstel- en/of verbeterpunten.
5.	De medewerkers van Opdrachtnemer voeren werkzaamheden uit conform de procedures en handboeken van Opdrachtgever.
6.	De Opdrachtnemer stelt zich proactief op in het delen van (veiligheids)informatie/ voorlichtingssessies m.b.t. veranderende risico's, werkwijzen en voortschrijdend inzicht van zaken die binnen de Dienstverlening bij de Opdrachtgever spelen.
7.	De Opdrachtnemer coördineert en begeleidt personeel van een Onderaannemer en draagt zorg dat Onderaannemer conform contractuele afspraken zijn werkzaamheden uitvoert.
8.	Uitvoerend personeel van Opdrachtnemer draagt duidelijk herkenbare- en beschermende bedrijfskleding en beschermingsmiddelen, waarbij de bedrijfsnaam en het logo van Opdrachtnemer zichtbaar is.
9.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het goed instrueren van haar personeel over de uit te voeren werkzaamheden en de afgesproken eisen.
10.	Indien personeel van Opdrachtnemer zich niet houdt aan de afspraken zoals opgenomen in dit Programma van Eisen, draagt Opdrachtnemer de verantwoordelijkheid voor verbetering hiervan.
11.	De Opdrachtnemer moet de Opdrachtgever direct op de hoogte stellen bij ongevallen en calamiteiten.
Administratieve verantwoordelijkheden	
12.	De Opdrachtnemer houdt logboeken, dienstrapportages, en dergelijke up-to-date in daarvoor bestemde systemen zoals Genetec (SMS) Mission Control en Ship Logic (Haven Management Systeem).
13.	Klachten worden adequaat geadmineistreerd en direct schriftelijk gerapporteerd aan Opdrachtgever.
14.	Opdrachtnemer dient te alle tijde inzage te kunnen geven in de door de Wet PBR vereiste vergunningen en kopieën van ID's, diploma's en certificaten van medewerkers.
15.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het adequaat organiseren en rapporteren van managementrapportages (zie ook eis F29) en het inrichten van systemen, werkprocessen en dergelijke om deze rapportages mogelijk te maken.
Aansturing van personeel	
16.	Een operationeel manager is aangewezen voor aansturing, evaluatie, bijsturing en bijstelling van de operationele werkzaamheden.

B	Werkgeverschap
17.	Opdrachtnemer ziet toe op de naleving van vigerende Arbo wet- en regelgeving.
18.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de veiligheid en gezondheid van haar personeel en voor de benodigde beschermingsmiddelen/veiligheidsvoorzieningen.
19.	Opdrachtnemer staat ervoor in dat voor het in te zetten personeel alle noodzakelijke en relevante verzekeringen zijn afgesloten.
20.	Opdrachtnemer conformeert zich aan en belooft personeel conform CAO Particuliere Beveiliging.

C	Medewerkers
21.	Het in te zetten personeel die Opdrachtnemer inzet binnen de dienstverlening voldoet aan het Functieprofiel & Roll Model dat is bijgevoegd.
22.	In te zetten personeelsleden dienen zich te allen tijde te kunnen legitimeren als Opdrachtgever hierom vraagt.

D	Informatiebeveiliging en privacy
23.	Het verspreiden van beeld- of audiomateriaal dat gerelateerd is aan het uitvoeren van werkzaamheden voor de Opdrachtgever is zonder uitdrukkelijke toestemming van de Opdrachtgever niet toegestaan.
24.	Binnen het Werkterrein is ingeschakelde audioapparatuur, zonder uitdrukkelijke toestemming van de Opdrachtgever, niet toegestaan.
25.	Het werkterrein is uitgerust met cameratoezicht. Opdrachtnemer en mogelijke Onderaannemers kunnen geen bezwaar hebben tegen de mogelijkheid om gefilmd te worden en het bewaren van deze beelden voor enige tijd.

E	Overlegstructuur
26.	Opdrachtnemer stelt een single point of contact aan voor de Opdrachtgever.
27.	De overlegstructuur voldoet ten minste aan de communicatiematrix die is bijgevoegd.
28.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de schriftelijke vastlegging van de overleggen en deelt dit met Opdrachtgever.

F	Managementinformatie
30.	Om een transparante samenwerking te bewerkstelligen overlegt Opdrachtnemer periodiek rapportages voorzien van managementinformatie. De managementinformatie voorziet in algemene input op het gehele contract en eveneens de diensten uit het contract. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat de rapportage bestaat uit geanalyseerde informatie (sturingsinformatie). Tijdens de implementatieperiode wordt de definitieve inhoud van de managementrapportages gezamenlijk tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepaald. Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer hierover adviseert op basis van ervaring. De onderwerpen die Opdrachtgever minimaal terug wil zien in de managementrapportages zijn: • Algemene informatie en verbeteradviezen; • Kwaliteit en scope van de dienstverlening; • Uitnutting van het budget, facturatie, openstaande facturen, meer en minderwerk, etc.; • Openstaande acties en verbeterpunten; • Overzicht klachten; • Personeelsmutaties.

E	Kritische succesfactoren
31.	Opdrachtgever heeft in bijgaand (concept) Service Level Agreement een aantal Kritische Succes Factoren (KSF's) aangegeven, te weten: • Opdrachtnemer stuurt actief op de uitvoering van werkzaamheden (bijvoorbeeld: (bijstelling van) werkinstructies, voeren werkoverleg, e.d.); • Opdrachtnemer signaleert afwijkingen in werk en effectiviteit bij de uitvoering van haar werkzaamheden en informeert Opdrachtgever over de aard, oorzaak en consequenties. • Opdrachtnemer adviseert gevraagd en ongevraagd. Toont haar deskundigheid op het vakgebied bij afwijkingen met een terugkerend karakter • toont betrokkenheid bij de dienstverlening. Deze kritische succesfactoren zijn vertaald naar Kritische Prestatie Indicatoren (hierna: KPI's) om de doelstellingen meetbaar te maken, dit zijn zowel resultaatgerichte- als stuurgerichte KPI's. De KSF en onderliggende KPI's zijn vastgesteld met een bijbehorende norm en weging. De meetinstrumenten en frequenties worden in gezamenlijkheid met Opdrachtnemer vastgesteld. In sommige gevallen is hier reeds een voorstel voor gedaan. Periodiek worden de KPI's besproken en worden deze indien nodig bijgesteld. Dit gaat in samenspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
32.	Zoals hiervoor benoemd dient opdrachtnemer te voldoen aan de KPI's die zijn afgestemd binnen het Service Level Agreement (SLA). Dit SLA wordt tijdens implementatiefase in samenspraak met Opdrachtnemer verder uitgewerkt en geïmplementeerd, op basis van de Inschrijving. In Bijlage 1 van het Programma van Eisen is opgenomen: • Bijdrage aan doelstelling • Kritische succesfactor • Kritische prestatie indicator; • Doel/omschrijving; • Indicator; • Norm • Bron van de normering; • Meetinstructie; • Meetinstrument; • Wie voert de meting uit? • Meetfrequentie; • Bron van de normering. Uitgangspunt dat Opdrachtnemer gemiddeld minimaal 70% van de normen met (ruime) voldoende behaald en dat geen sprake is van twee opeenvolgende onvoldoende scores op individuele onderdelen. Als minimaal 85% van de normen met (ruime) voldoende worden behaald staat Opdrachtgever open voor een bonus op gerealiseerde uren. Als minimaal 95% van de normen met (ruime) voldoende worden behaald staat Opdrachtgever open voor een additionele bonus op gerealiseerde uren. Bonussen dienen uitgekeerd te worden op daadwerkelijk gerealiseerde uren door daadwerkelijk ingezette medewerkers binnen het vaste team bij Opdrachtgever, die Opdrachtnemer tegemoet komt in vergoeding van werkgeverslasten.
F	Overname dienstenauto
33.	Opdrachtgever verplicht zich om het leasecontract van het huidige dienstvoertuig voor de Mobiele Surveillant over te nemen en mag uitgaan dat de voorwaarden van dit leasecontract zich verhouden tot gebruikelijke voorwaarden voor de inzet van een (eigen) dienstvoertuig. Eventuele afwijkingen worden geadresseerd tijdens de mondelinge toelichting Inschrijving door Inschrijver (presentatie). In ieder geval dient het dienstvoertuig dat wordt ingezet voorzien te worden van een GPS tracker die gekoppeld wordt aan het GIS.

G	Implementatie
34.	De implementatie van de Dienstverlening dient voor 1 mei 2024 ingeregeld te zijn. Er is geen sprake van fasering binnen het implementeren van de Dienstverlening. Om de overdracht in goede banen te leiden, stelt Opdrachtnemer een implementatiemanager aan die integraal verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens de implementatie- en transitie periode plaatsvinden. Op deze manier worden risico's (onder andere verlies van informatie en communicatie) beperkt en worden de activiteiten gerelateerd aan de implementatie- en transitieperiode eenduidig gemanaged. De implementatiemanager is tijdens de transitieperiode voor zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer het aanspreekpunt. De implementatiemanager is competent en heeft ervaring met het implementeren van soortgelijke contracten en is verantwoordelijk voor de organisatie van stakeholders om de implementatie in goede banen te leiden.
H	Exitregeling
35.	De Opdrachtnemer wordt geacht alle medewerking te verlenen die nodig is voor een geruisloze overgang naar een eventuele nieuwe Overeenkomst.
36.	De exitregeling is van toepassing bij (al dan niet vroegtijdige) ontbinding of bij afloop van de Overeenkomst. Om de overdracht in goede banen te leiden, conformeert Opdrachtnemer zich aan de exitregeling en stelt Opdrachtnemer een transitie manager aan die verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens het overgangsproces plaatsvinden. Op deze manier worden risico's (onder andere verlies van informatie en communicatie) vermeden en worden de activiteiten gerelateerd aan het overgangsproces effectief gemanaged. Opdrachtnemer wordt geacht alle medewerking en alle informatie als wijzigingen installatiedelen, tekeningen, inlogcodes etc. beschikbaar te stellen t.b.v. een geruisloze overgang.
37.	Tijdens het overgangsproces is Opdrachtnemer verplicht om te blijven voldoen aan de gestelde eisen conform dit Programma van Eisen. De reeds geplande periodieke en/of correctieve werkzaamheden dienen tot de einddatum van deze Overeenkomst te worden uitgevoerd. De reeds geplande Opdrachten alsmede de resterende facturen worden afgehandeld.

2. FUNCTIEPROFIEL & ROLL MODEL

2.1 Functieprofiel

2.1.1 Inleiding

Deze bijlage beschrijft aan welke competenties de gevraagde functies moeten voldoen. Daarnaast geeft het functieprofiel ook voor iedere functie een omschrijving van de werkzaamheden. In dit functieprofiel worden drie functies onderscheiden:

- Centralist (HMCC)
- Mobiel Surveillant
- Senior beveiligingsmedewerker (objecthoofd)

De achterliggende gedachte van het functieprofiel is om te komen tot objectieve beoordelingscriteria voor de Service Level Agreement (hierna SLA) en deze criteria meetbaar en bespreekbaar te maken. Belangrijk om te vermelden is dat alle competenties die onderstaand in de functieprofielen beschreven zijn, aanwezig dienen te zijn bij de start van de Opdracht.

2.1.2 Centralist (HMCC)

Verantwoordelijkheden en werkzaamheden

- Het onderhouden van contact met de mobiele inzet beveiliging en bijhouden van relevante observatie en meldingen.
- Met behulp van de technische hulpmiddelen zoals camera's vanuit het HMCC het observeren en signaleren van verdachte situaties en zo nodig inschakelen c.q. instrueren van de juiste partij, zoals bijvoorbeeld de mobiele surveillanten of de hulpverleningsdiensten.
- Het centraal afsluiten en bedienen toegangspoorten en volgens door HM vastgestelde werkinstructies toegang verlenen.
- Het registreren van alle verdachte situaties, incidenten en calamiteiten volgens een vastgesteld format ten behoeve van dagelijkse en periodieke rapportages ten behoeve van o.a. inzet andere partijen, analyse voor het bepalen van strategische inzet van preventieve surveillance en managementinformatie.
- Het beantwoorden van de telefooncentrale.
- Het toegang verlenen in het kantoor van het HM volgens toegangsprotocol;
- Beheer- en bediening van de brandmeldcentrale voor het gebouw van het HM;
- Beveiliging van het gebouw van het HM, met de daarbij behorende brand- en sluitronde;
- Het registreren van scheepsbewegingen en -overslag ten behoeve van de inning van havengelden;
- Het verzamelen en verstrekken van nautische informatie aan derden;
- Optreden en handelen conform vastgestelde werkinstructies;
- Loggen van activiteiten en functioneren als coördinatiecentrum;
- Het vervullen van een informatiefunctie gedurende calamiteiten en incidenten. Hieronder verstaat HM o.a. het verstrekken van meteo-informatie, situatie-informatie en specifieke haveninformatie.

Minimale vereisten

- Volwaardig gediplomeerd (Diploma Beveiligers 2 of gelijkwaardig);
- Medewerkers zijn minimaal 3 jaar werkzaam in de beveiliging als centralist, objectbeveiligers en/of mobiele surveillanten;
- In bezit van geldig certificaat Havenbeveiligers;
- In het bezit van een geldig basiscertificaat marifonie;
- In bezit van geldig diploma BHV + AED;
- In bezit van geldig diploma B-VCA;
- Aantoonbaar gevolgde training conflicthantering / 'omgaan met agressie';
- Aantoonbaar gevolgde basistraining predictive profiling en/of security questioning;
- Geen opvallend zichtbare piercings, tatoeages of signaalkleuren haardracht. In geval van discussie ter beoordeling HM;
- Medewerkers dienen de Nederlandse en Engelse taal in gesproken woord goed te beheersen;
- Medewerkers dienen de Nederlandse taal in geschrift (rapportages etc.) goed te uiten;
- Medewerkers dienen aantoonbaar vertrouwd te zijn met gebruik van digitale informatie- en communicatieapparatuur in het algemeen en alarmverwerkingsapparatuur in het bijzonder

2.1.3 Mobiel Surveillant

Verantwoordelijkheden en werkzaamheden

- Het onderhouden van contact met dienstdoende centralist (HMCC);
- Het fysiek observeren en signaleren van verdachte situaties en zo nodig afstemmen met de centralist (HMCC);
- Het decentraal afsluiten en bedienen toegangspoorten en volgens door HM vastgestelde werkinstructies toegang verlenen.
- Het registreren van alle verdachte situaties, incidenten en calamiteiten volgens een vastgesteld format ten behoeve van dagelijkse en periodieke rapportages ten behoeve van o.a. inzet andere partijen, analyse voor het bepalen van strategische inzet van preventieve surveillance en managementinformatie.
- Optreden en handelen conform vastgestelde werkinstructies;
- Loggen van activiteiten conform vastgestelde protocollen en werkinstructies;
- Het in overleg met de centralist (HMCC) vervullen van een informatiefunctie gedurende calamiteiten en incidenten.

Minimale vereisten

- Volwaardig gediplomeerd (Diploma Beveiliging 2 of gelijkwaardig);
- Medewerkers zijn minimaal 3 jaar werkzaam in de beveiliging als objectbeveiliging en/of mobiele surveillant;
- In bezit van geldig certificaat Havenbeveiliging;
- In bezit van geldig diploma BHV + AED;
- In bezit van geldig diploma B-VCA;
- Aantoonbaar gevolgde training conflicthantering / 'omgaan met agressie';
- Aantoonbaar gevolgde basistraining predictive profiling en/of security questioning;
- Geen opvallend zichtbare piercings, tatoeages of signaalkleuren haardracht. In geval van discussie ter beoordeling HM;
- Medewerkers dienen de Nederlandse en Engelse taal in gesproken woord goed te beheersen;
- Medewerkers dienen de Nederlandse taal in geschrift (rapportages etc.) goed te uiten;
- Medewerkers dienen aantoonbaar vertrouwd te zijn met gebruik van digitale informatie- en communicatieapparatuur in het algemeen en alarmverwerkingsapparatuur in het bijzonder.

2.1.4 Senior beveiligingsmedewerker (objecthoofd)

Verantwoordelijkheden en werkzaamheden

- Het onderhouden van contact met de mobiele inzet beveiliging en bijhouden van relevante observatie en meldingen.
- Met behulp van de technische hulpmiddelen zoals camera's vanuit het HMCC het observeren en signaleren van verdachte situaties en zo nodig inschakelen c.q. instrueren van de juiste partij, zoals bijvoorbeeld de mobiele surveillanten of de hulpverleningsdiensten.
- Het centraal afsluiten en bedienen toegangspoorten en volgens door HM vastgestelde werkinstructies toegang verlenen.
- Het registreren van alle verdachte situaties, incidenten en calamiteiten volgens een vastgesteld format ten behoeve van dagelijkse en periodieke rapportages ten behoeve van o.a. inzet andere partijen, analyse voor het bepalen van strategische inzet van preventieve surveillance en managementinformatie.
- Het beantwoorden van de telefooncentrale.
- Het toegang verlenen in het kantoor van het HM volgens toegangsprotocol;
- Beheer- en bediening van de brandmeldcentrale voor het gebouw van het HM;
- Beveiliging van het gebouw van het HM, met de daarbij behorende brand- en sluitronde;
- Het registreren van scheepsbewegingen en -overslag ten behoeve van de inning van havengelden;
- Het verzamelen en verstrekken van nautische informatie aan derden;
- Optreden en handelen conform vastgestelde werkinstructies;
- Loggen van activiteiten en functioneren als coördinatiecentrum;
- Het vervullen van een informatiefunctie gedurende calamiteiten en incidenten. Hieronder verstaat HM o.a. het verstrekken van meteo-informatie, situatie-informatie en specifieke haveninformatie.

Minimale vereisten conform Centralist (HMCC), een eventueel aan te stellen senior beveiliging dient aanvullend in bezit te zijn van PFSO- en VCA-VOL certificering.

2.2 Werkzaamheden

Door de Beveiligers worden minimaal de onderstaande werkzaamheden uitgeoefend:

- toegangscontrole
- controle transportdocumenten
- visitatie personeel
- visitatie bezoekers
- visitatie passagiers
- begeleiden bezoekers en/of chauffeurs
- surveillance gebouwen
- surveillance terrein (hekwerk, poorten, terreinverlichting)
- surveillance niet/beperkt toegankelijke gebieden
- ondersteuning operationele diensten tijdens calamiteit of crisis
- Ondersteunende werkzaamheden als Port Facility Security Officer (PFSO)

Bij de toegangspoort(en) vindt controle plaats op:

- de identiteit van het personeel
- de identiteit van tewerkgestelden
- de identiteit van bezoekers/passagiers
- de identiteit van chauffeurs
- de identiteit van bestuurders

Surveillance vindt plaats op de volgende locaties:

- Kantoren, gebouwen
- Niet of beperkt toegankelijke gebieden
- Terrein (hekwerk, toegangspoorten, kade)
- Extra aandacht voor status hekwerken
- Passieve surveillance omgeving

Surveillance wordt continu uitgevoerd op zowel regelmatige als onregelmatige tijdstippen en met wisselende routes. De afwijkingen, gebreken en incidenten tijdens de surveillance worden schriftelijk geregistreerd in dienstrapportages.

2.3 Roll Model

2.3.1 Inleiding

Een integraal onderdeel van de af te sluiten overeenkomst betreft het Roll Model. Daar waar het functieprofiel de werkzaamheden voor de medewerkers weergeeft, is het Roll Model een uitwerking van het gewenste gedrag binnen het functieprofiel. In dit Roll Model wordt dieper ingegaan op de termen die in het functieprofiel gebruikt worden, zodat de invulling van de gebruikte termen voor de Opdrachtnemer en haar medewerkers duidelijk is.

De achterliggende gedachte van het Roll Model is om niet alleen te komen tot objectieve beoordelingscriteria voor de SLA, zoals het competentie-overzicht, maar ook om de subjectieve beoordelingscriteria, zoals ongewenst gedrag van medewerkers, meetbaar en bespreekbaar te maken. Subjectieve beoordelingscriteria zijn over het algemeen meer ongreepbaar dan objectieve criteria, middels dit Roll Model wordt getracht deze punten toch meetbaar te maken. Dit wordt in eerste instantie niet gedaan om medewerkers hierop af te kunnen rekenen, maar om meer inzicht te geven in gewenst gedrag en het zich bewust maken van het effect van het eigen gedrag van medewerkers.

Dit Roll Model is een aanzet om in het kader van openheid en samenwerking (partnership) met de Opdrachtnemer en haar medewerkers op gewenst gedrag te sturen en dit bespreekbaar te houden. Uiteindelijk zal het sturen op, en het hebben van, gewenst gedrag worden opgenomen in zowel functionerings- als beoordelingsgesprekken en een onderdeel vormen van de SLA.

2.4 Beoordelingscriteria

2.4.1 Kennis

- We zijn herkenbaar actief om onze kennis over risico's, procedures, processen, gebouwen, locaties en gebruiken te vergroten en behouden. "Oh dat wist ik niet", "dat ken ik niet" of "dat moet ik navragen" komt zo min mogelijk voor.
- We hebben kennis over van voor de functie relevante wet- en regelgeving, beveiliging gerelateerde richtlijnen, procedures en werkinstructies en handelen volgens deze kennis.
- We gebruiken onze kennis om het management van onze beveiligingsorganisatie en haar stakeholders hierop te wijzen, en waar mogelijk, mee te denken in oplossingen.
- Als een security gerelateerde vraag gesteld wordt waar we het antwoord niet op hebben, zijn we actief dit antwoord wel te verkrijgen.
- We kennen het jaarplan van een betreffend jaar en weten wat er dat jaar gerealiseerd dient te worden.
- We hebben goede kennis van BHV en levensreddend handelen en houden deze kennis up-to-date.
- We kennen dit Roll Model en het daarin beschreven gedrag. We weten dat dit niet is om op afgerekend te worden maar als bewustwording en ter verbetering.

2.4.2 Houding

- We zijn er dagelijks op gericht met onze omgeving (werkcontacten en bewoners) in contact te zijn. We (willen) weten wat er speelt, waar zorgen liggen en wat verbeterd kan worden.
- We werken er zichtbaar aan mee dat onze omgeving het vanzelfsprekend vindt ons te benaderen en (indien gewenst) opzoekt.
- We verlenen gevraagd en ongevraagd hulp. We herkennen bijvoorbeeld als iemand kennelijk de weg zoekt en vragen of we kunnen helpen.
- We zijn ons bewust van het belang van predictive profiling en handelen ernaar. In herkenbaar afwijkende situaties weten we waarom ze afwijkend zijn of overkomen.
- We praten met elkaar en niet over elkaar. We zijn collegiaal.
- We zijn trots op het werk dat we bij de Opdrachtgever mogen verrichten. Als we het ergens niet mee eens zijn bespreken we dit met onze leiding of de leiding van de Opdrachtgever. We lopen hiermee niet gevraagd of ongevraagd mee te koop naar anderen.
- We zijn in onze contacten met klanten, bezoekers en derden voorkomend en hulpvaardig.
- We verspreiden geen geruchten maar vragen bij leidinggevende(n) na "of het klopt dat.....". We nemen niet zomaar iets aan "van horen zeggen" maar gaan na of zaken juist zijn. Waar mogelijk doen we dit met bronvermelding.
- We willen leren. Als er iets fout is gegaan dan dekken we het niet af maar melden we het. We bespreken het en leren van onze fouten.
- We zijn energiek. We lopen energiek door gebouwen en over terreinen. We zijn alert en stralen kracht uit, gepaard met een toegankelijke houding.

2.4.3 Samenwerking en transparantie

- We zijn gericht op samenwerking. We benoemen 'openheid' en 'transparantie' kernwaarden maar realiseren ons dat het afdelingsbelang en/of belangen van de Opdrachtgever belangrijker kunnen zijn dan ons eigen belang. We zijn ons bewust van het belang van 'teamwork' en handelen hier ook naar.
- We nemen actief deel aan werkoverleg of andere vormen van overleg. Waar nodig, gevraagd of gewenst bereiden we dit voor.
- We staan open voor andere meningen. We hebben respect voor de mening van een ander en geven geen waardeoordelen die op de persoon zijn gericht.
- We behandelen eventuele inhuurmedewerkers waarmee we werken als eigen collegae en behandelen deze zoals we zelf behandeld willen worden.
- We zijn erop gericht van belang zijnde informatie gevraagd en ongevraagd te delen met onze collegae, onze leiding of de leiding van de Opdrachtgever.
- We zijn gericht op een goede werkoverdracht bij wisseling van de dienst. We schuiven geen zaken af op een andere ploeg of houden zaken voor hen achter. Het belang van de afdeling en de Opdrachtgever gaat altijd voor.

2.4.4 Kwaliteit en prestatie

- We willen herkenbaar voldoen aan afspraken die in het jaarplan zijn opgenomen, of die met andere afdeling(en) zijn gemaakt. Hetzelfde geldt voor in functionerings- of beoordelingsgesprekken gemaakte afspraken.
- Bij de uitvoering van de werkzaamheden laten we zien dat we ervan bewust zijn een voorbeeldfunctie te hebben. We laten dit zien door de wijze waarop we ons representeren, onszelf en ons uniform verzorgen en het gedrag dat we vertonen.
- We zijn verzorgd en representatief voor de organisatie, met bijzondere aandacht voor de 'hospitality' rol.
- We proberen de eigen werkzaamheden zo effectief mogelijk te organiseren en uit te voeren. We kunnen uitleggen waarom we doen wat we op dat moment doen. We kunnen uitleggen dat we er bewust over nagedacht hebben.
- We scheiden de hoofd- en bijzaken om het doel van de werkzaamheden te bereiken.
- We gebruiken de Nederlandse taal en grammatica op correcte wijze. Dagjournals en rapportages zijn niet de plaats om waardeoordelen of ongenoegen te uiten.
- We rapporteren zodanig dat voorspelbare vragen worden beantwoord in plaats van opgeroepen.
- We maken correct gebruik van taal en woordkeus. We spreken Algemeen Nederlands. We vloeken niet. We gillen niet op afstand. We gebruiken geen straattaal.
- We proberen duidelijk te zijn bij wat we zeggen. We vragen of de ander ons begrepen heeft en laten merken dat we dat belangrijk vinden.

2.4.5 Verantwoording nemen

- We kunnen altijd uitleggen waarom we op een bepaalde manier gehandeld hebben of iets op een bepaalde manier hebben nagelaten. We zijn hier open in en nemen verantwoordelijkheid voor ons handelen.
- Ook in situaties welke niet door procedures worden "gedekt" nemen we actie in het belang van de Opdrachtgever. We zijn daarbij niet op zoek naar toestemming maar naar een logische oplossing. We leggen uit waarom we iets gedaan hebben.

2.4.6 Flexibiliteit

- We realiseren ons dat risico's en situaties kunnen veranderen. Komen zaken onbekend voor gaan we op zoek naar wat veranderd is. We proberen herkenbaar in te spelen op veranderende situaties of nieuwe informatie.
- In geval van incidenten, opschaling of andere buitengewone omstandigheden handelen we professioneel en flexibel.

2.4.7 Stressbestendigheid

- We proberen gelijkmatig te presteren onder druk, teleurstelling of tegenspel.
- We kunnen werken in onzekere tijden of situaties in het algemeen en ten tijde van incidenten of calamiteiten in het bijzonder.
- We kunnen omgaan met spanningen.

2.4.8 Omgevingssensitiviteit

- We realiseren ons bij onze presentatie en omgang met het publiek dat wij het eerste contact zijn en daarmee de eerste indruk van de Opdrachtgever vertegenwoordigen. We hechten hier kenbaar waarde aan.
- We zijn integer. We gaan zorgvuldig om met informatie en handelen altijd in de geest van onze geheimhoudingsplicht.
- We gaan agressie of ongewenst gedrag niet uit de weg. Ons eigen handelen zal daarbij altijd zijn gericht op de-escalatie.
- We kijken om ons heen en nemen in ons op of er afwijkende of ongewenste situaties zijn. Telefoons worden alleen gebruikt indien voor de dienstverlening relevant.

3. COMMUNICATIESTRUCTUUR

Niveau	Opdrachtgever	Opdrachtnemer	Frequentie (minimaal)	Onderwerpen
Strategisch (S)	Programmamanager Veiligheid Adviseur havenveiligheid	Directie Opdrachtnemer Klantmanager Opdrachtnemer	2x per jaar	Ontwikkelingen Samenwerking Evaluatie/beoordeling contract Visie en bijdrage op doelstellingen Ontwikkelingen prestaties Budget versus realisatie Formele wijzigingen contractstatus Goedkeuren jaarplanning
Tactisch (T1)	Adviseur havenveiligheid	Klantmanager Opdrachtnemer Teamleider en/of Centralist HMCC	4x per jaar	In het tactisch overleg worden de KPI's doorgenomen en vastgesteld, waarbij Opdrachtnemer actief op voorhand alle benodigde informatie, per KPI, aanlevert of gedurende het overleg inzichtelijk kan maken.
Operationeel (O)	Wordt vier keer per jaar bijgewoond door de adviseur veiligheid	Teamleider en/of Centralist HMCC		De uitkomsten uit de operationele overleggen, met het Wel of Niet behalen van KPI's dient minimaal 12 x per jaar actief door management teruggekoppeld te worden aan het ingewerkte team voor het Havenbedrijf. Dit om gezamenlijk te kunnen bijsturen op de punten die aandacht behoeven. Operationeel overleg voert de Teamleider en/of Centralist HMCC met het ingewerkte team voor het Havenbedrijf. Hierbij neemt teamleider actief input mee vanuit het Havenbedrijf. Minimaal 4 x per jaar sluit de adviseur Veiligheid aan bij het operationeel overleg vanuit het Havenbedrijf.

4. Service level agreement (XLS)

5. Prijs inschrijfstaat (XLS)

6. Bijlagen