

Bijlage 2: Programma van Eisen

In dit document zijn de minimeisen opgenomen waaraan de Inschrijving dient te voldoen. De Ondernemer dient zich volledig te conformeren aan de eisen. De Ondernemer wordt er nadrukkelijk op attent gemaakt dat het niet voldoen aan één van de gestelde eisen, leidt tot Uitsluiting van de Inschrijving ('knock-out').

Algemene eisen

Opdrachtnemer zorgt voor een duidelijk aanspreekpunt voor opdrachtgever tijdens de duur van de opdracht.

Opdrachtnemer zorgt voor de benodigde trainingen voor de toezichthouders en huismeester(s) in overleg met de opdrachtgever.

Opdrachtnemer waarborgt de vertrouwelijkheid van de persoonlijke informatie van bewoners waar de medewerkers kennis van dragen en stuurt medewerkers hier op aan.

Opdrachtgever vindt continuïteit van het team belangrijk. De opdracht dient dan ook zoveel mogelijk te worden uitgevoerd door dezelfde toezichthouders en huismeester(s). Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting om deze continuïteit in het team te waarborgen.

Eisen aan de toezichthouder

De gewenste dienstverlening omvat de fysieke aanwezigheid van minimaal één toezichthouder per locatie tijdens de aangegeven uren.

Taakomschrijving toezichthouder

- Gastheer/vrouw voor bewoners, bezoekers en leveranciers
- Altijd beschikbaar voor bewoners of bezoekers
- Herkenbaar in uniforme kledij
- Zorgt voor veiligheid en dagelijkse rust binnen het complex
- Vormt team met de huismeester, team vluchtelingenopvang en met overige toezichthouders
- Ontruimt gebouw in geval van brand en/of andere calamiteiten
- Heeft kennis van de brandmeldinstallatie
- Schakelt hulpdiensten (zorg/politie/brandweer) in wanneer nodig
- Verleent eerste hulp
- Treedt op als BHV totdat de gealarmeerde hulpdiensten arriveren
- Ziet er op toe dat alleen geregistreerde bewoners zich in de opvang bevinden
- Registreert bezoekers en toezicht op bezoekers (naam, tijdstip)
- Registreert logés en ziet erop toe dat deze de opvang op afgesproken datum weer verlaten
- Ziet toe op schoonmaak van gemeenschappelijke ruimtes
- Handhaaft de huisregels en spreekt bewoners aan bij overtreding (blijft uit discussie en maakt melding van overtreding in logboek of meldt dit -indien nodig- meteen bij huismeester, team vluchtelingenopvang voert ordegesprekken)
- Houdt logboek bij over dagelijkse gang van zaken met notering naam en kamernummer bewoner indien relevant
- Leest logboek bij start dienst en draagt dienst warm over aan opvolger
- Meldt onderhoudskwesties aan de huismeester en registreert deze in logboek
- Beheert intekenlijst huisarts
- Beheert de binnengekomen post voor bewoners, registreert post en deelt deze uit aan bewoners
- Bij Utopia houdt de toezichthouder toezicht op gebruik droger en houdt deze schoon
- Sleutelbeheer

- Signaleert knelpunten of zorgbehoefte en brengt de huismeester op de hoogte
- Treedt op bij incidenten tussen bewoners
- Signaleert of bewoners op vakantie gaan of vertrekken en brengt de huismeester op de hoogte
- Laat sleutel inleveren bij vakantie en vertrek
- Meldt bewoner dat hij zijn vertrek (definitief of vakantie) moet melden bij team vluchtelingenopvang
- Attendeert bewoner op uitschrijving bij gemeente bij vertrek
- Helpt bewoner bij contacten met school, huisarts of andere dienst
- Zorgt dat afvalcontainers op juiste dag aan de straat staan en ziet toe of afvalcontainers worden geleegd en doet indien nodig melding bij huismeester

Persoonlijkheid, vaardigheid en competenties toezichthouders

- 18 jaar of ouder
- Representatief in gedrag en uiterlijk
- Heeft affiniteit met de doelgroep
- Heeft kennis van de sociale kaart van Walcheren
- Heeft kennis van de Nederlandse maatschappij
- Integer en sociaal in de omgang met de bewoners
- Gaat vertrouwelijk om met de gegevens/informatie van/over bewoners
- Zorgt voor verbinding met de bewoners
- Heeft een proactieve en dienstverlenende houding
- Gastvrije uitstraling
- Beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift
- Kan zich uitdrukken in het Engels
- Is in staat gebruik te maken van een vertaal-app zoals Google-translate of Say Hi om te kunnen communiceren met bewoners die de Nederlandse of Engelse taal niet machtig zijn
- Beschikt over een VOG of is gescreend door de politie
- In het bezit van een geldig BHV certificaat (NIBHV of gelijkwaardig) met levensreddende handelingen en reanimatie diploma.

De opdrachtgever werkt zoveel mogelijk toe naar zelfredzaamheid van de bewoners en het participeren in de Nederlandse samenleving. De toezichthouder levert daar een positieve bijdrage aan.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het invullen van de diensten en vervanging bij ziekte of anderszins afwezigheid.

Eisen aan de huismeester(s)

De gewenste dienstverlening omvat 24/7 beschikbaarheid van de huismeester(s), met een maximale aanrijtijd van 30 minuten.

Taakomschrijving huismeester

- Stuurt de toezichthouders aan
- Zorgt voor de bezetting
- Communiceert dagelijks met team vluchtelingenopvang over overtredingen huisregels, onderhoudskwesties, logees, vertrekkende bewoners, zorgbehoefte van bewoners of andere knelpunten
- Calamiteiten worden direct gemeld bij team vluchtelingenopvang
- Verleent hand- en spandiensten aan bewoners, bijvoorbeeld bij verhuizing
- Haalt nieuwe bewoners op en/of brengt ze naar nieuwe locatie
- Voert conciërgetaken uit
- Is alert op trainingsbehoeften van de toezichthouders
- Zorgt voor toelevering fietsen op locaties
- Regelt uitlevering fietsen met SWM

- Ophalen boodschappen voor nieuwe bewoners
- Zorgt dat kamers gereed zijn voor nieuwe bewoners (schoonmaak, handdoeken, beddengoed)
- Zorgt voor aanvulling van inventaris indien dit de verantwoordelijkheid van de gemeente is en niet van de bewoner(s)
- Heeft bij voorgaande uitgangspunt dat zorgvuldig dient te worden omgegaan met gemeenschapsgeld; gaat bij voorkeur naar kringloopwinkel
- Eerste aanspreekpunt voor calamiteiten/brand 24/07

Als er sprake is van meerdere huismeesters dienen ook zij het logboek bij te houden en zorg te dragen voor een warme overdracht naar de collega's.

Persoonlijkheid, vaardigheid en competenties huismeester(s)

- 18 jaar of ouder
- Representatief in gedrag en uiterlijk
- Heeft affiniteit met de doelgroep
- Heeft kennis van de sociale kaart van Walcheren
- Heeft affiniteit met de doelgroep
- Integer en sociaal in de omgang met de bewoners
- Gaat vertrouwelijk om met de gegevens/informatie van/over bewoners
- Zorgt voor verbinding met de bewoners
- Heeft een proactieve en dienstverlenende houding
- Gastvrije uitstraling
- Is in staat op een respectvolle maar duidelijke manier bewoners aan te spreken op hun gedrag
- Is, indien nodig, in staat bewoners in samenwerking met team vluchtelingenopvang te doen verhuizen
- Beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift
- Kan zich uitdrukken in het Engels
- Is in staat gebruik te maken van een vertaal-app zoals Google-translate of Say Hi om te kunnen communiceren met bewoners die de Nederlandse of Engelse taal niet machtig zijn
- Beschikt over een VOG of is gescreend door de politie
- In het bezit van een geldig BHV certificaat (NIBHV of gelijkwaardig) met levensreddende handelingen en reanimatie diploma.
- In het bezit van een rijbewijs en een auto met aanhanger.

Opdrachtgever werkt zoveel mogelijk toe naar zelfredzaamheid van de bewoners en het participeren in de Nederlandse samenleving. De huismeester levert daar een positieve bijdrage aan.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het invullen van de diensten en vervanging bij ziekte of anderszins afwezigheid.

Voor akkoord:

Naam rechtsgeldig bevoegde functionaris	
Functie	
Handtekening	
Datum	