



Programma van Eisen

Europese aanbesteding volgens openbare procedure

Beveiligingsdienstverlening

Bibliotheek Utrecht

Kenmerk: 23165
Datum: 1 juni 2023
Versie: 1.0
Status: definitief

Inhoudsopgave

Inleiding	2
1.1 Doelstelling	2
1.2 Toelichting locaties	2
1.3 Relevante ontwikkelingen	2
2. Beveiligingsdienstverlening	4
2.1 Algemeen	4
2.2 Beveiliging op locatie	4
2.3 Open- en brand- en sluitrondes	5
2.4 Meldkamerdiensten en alarmopvolging	6
2.5 Beveiliging op afroep	7
2.6 Adviesrol	7
2.7 Openingsdagen	8
3. Personele organisatie	9
3.1 Overname personeel	9
3.2 Eindverantwoordelijk management	9
3.3 Medewerkers	9
4. Communicatie en contractmanagement	13
4.1 Communicatie	13
4.2 Implementatiefase	14
4.3 Meldingen	14
4.4 Signaleringstaken	15
4.5 Procedure opvolging en registratie klachten	16
4.6 Procedure extra werkzaamheden	16
5. MVO	17
5.1 Goed werkgeverschap	17
5.2 Milieu	17
6. Kwaliteit en monitoring (KSF's en KPI's)	19
6.1 Methodiek	19
6.2 Klanttevredenheid	20
6.3 Kwaliteit uitvoerende dienstverlening	21
6.4 Financieel/bedrijfsvoering	21
6.5 MVO	22

Inleiding

1.1 Doelstelling

De Bibliotheek Utrecht is een plek om te lenen, lezen, leren, kennis te delen en te reflecteren. Dagelijks worden in de hoofdvestiging aan de Neude en in de 12 wijkbibliotheken bezoekers ontvangen van alle leeftijden en achtergronden. Naast faciliteiten om te leren, werken, vergaderen en lezen, beschikt Bibliotheek Neude ook over horecagelegenheden, een expositieruimte, theater, een filmzaal en overige ruimten voor uiteenlopende activiteiten.

Om voor al deze bezoekers een uitnodigende en veilige omgeving te creëren wenst Bibliotheek Utrecht een Beveiligingsdienstverlener te contracteren die in nauwe samenwerking met de toezichthouders (die in dienst zijn van de Bibliotheek) voor een gastvrije en veilige beleving gaan zorgen. Daarnaast wenst Bibliotheek Utrecht een co-creatie aan te gaan waarbij Opdrachtnemer vanuit hun expertise meedenkt over de doorontwikkeling van de beveiligingsdienstverlening voor Bibliotheek Utrecht.

Bibliotheek Neude organiseert geregeld evenementen en programmering die (deels) buiten de standaard openingstijden kunnen plaatsvinden. Van Opdrachtnemer wordt flexibiliteit verwacht voor uitvoering van de dienstverlening.

1.2 Toelichting locaties

De volgende locaties vallen binnen scope van de Opdracht:

- Bibliotheek Neude, Utrecht;
- De Meern, De Meern;
- Hoograven, Utrecht;
- Kanaleneiland, Utrecht;
- Leidsche Rijn Centrum, Utrecht;
- Lunetten, Utrecht;
- Oog in Al, Utrecht;
- Overvecht, Utrecht;
- Tuinwijk, Utrecht;
- Vleuten, Vleuten;
- Vleuterweide, Vleuten;
- Waterwin, Utrecht;
- Zuilen, Utrecht.

Enkel voor Bibliotheek Neude wordt het verzorgen van beveiligingsdiensten door middel van manbeveiliging op vaste urenbasis uitgevraagd. Voor de overige locaties en in geval van evenementen worden beveiligingsdiensten op afroep uitgevraagd. Zie voor een indicatie van deze uren op afroep bijlage 1A Dienstverleningsmatrix. In deze bijlage worden de specifieke werkzaamheden per locatie beschreven. In de toekomst dient het mogelijk te zijn om locaties te kunnen open /of schalen.

1.3 Relevante ontwikkelingen

De Bibliotheek Utrecht is constant in ontwikkeling. Hieronder staan de huidige relevante ontwikkelingen beschreven.

1. Bibliotheek Utrecht wil nadenken over een innovatieve en toekomstbestendige invulling van de beveiligingsdienstverlening. Middels een co-creatie met Opdrachtnemer wil Bibliotheek Utrecht daar vorm aan geven.
2. Locaties van Bibliotheek Utrecht bevinden zich door de gehele stad. Het kan voorkomen dat op één van deze locaties door verschillende oorzaken onrust wordt veroorzaakt en gemeld, ook op locaties waar geen beveiligingsdiensten door middel van vaste manbeveiliging wordt uitgevraagd. Meestal wordt de overlast veroorzaakt door hangjongeren. Bibliotheek Utrecht heeft dit type meldingen in de afgelopen jaren zien toenemen. Daarom wenst Bibliotheek Utrecht op afroep beveiligingsdiensten uit te vragen voor de betreffende locaties. Het doel hiervan is om de openbare orde en naleving van de huisregels te borgen. Vanuit eerdere ervaringen is gebleken dat het inzetten van een beveiligder (voor een bepaalde periode) hierbij helpt.
3. Op dit moment onderzoekt Bibliotheek Utrecht de mogelijkheid om vestigingen onbemand open te stellen voor bezoekers, het zogenaamde Open+ model. Dit is een service voor bezoekers van 18 jaar of ouder in het bezit van een jaarabonnement, die buiten de gebruikelijke openingstijden de bibliotheek kunnen bezoeken. Door middel van een bibliotheekpas in combinatie met een toegangscode krijgt de bezoeker toegang, in enkele bibliotheken in Nederland is dit concept al in werking.

2. Beveiligingsdienstverlening

2.1 Algemeen

Bibliotheek Utrecht wenst een Opdrachtnemer te contracteren die professionele menskracht kan leveren zodat de veiligheid op de locaties van Bibliotheek Utrecht optimaal wordt geborgd. Binnen de dienstverlening vallen de volgende taken:

- Het verzorgen van open-, brand- en sluitrondes (Neude);
- Het bemensen van de beveiligingsloge en van daaruit uitvoeren van ambulante surveillance (Neude);
- Het coördineren van de dagelijkse BHV organisatie (Neude) in de rol van ploegleider;
- Het leveren van meldkamerdiensten en alarmopvolging;
- Het verzorgen van (extra) man-/evenementenbeveiliging op afroep.

2.2 Beveiliging op locatie

2.2.1 Werkzaamheden

De beveiligingswerkzaamheden zijn te verdelen in drie elementen, service, veiligheid en algemeen. Deze werkzaamheden worden hieronder toegelicht.

Service

Een belangrijk onderdeel van de werkzaamheden is servicedienstverlening. De surveillant dient op te treden als duidelijke zichtbare gastheer/-vrouw voor bezoekers en medewerkers. Dat houdt in dat de surveillant niet alleen het eerste aanspreekpunt is, maar ook zelf de bezoekers proactief aanspreekt en helpt waar nodig.

Daarnaast maken het uitgeven van (tijdelijke) tags en het verlenen van toegang voor bezoekers die in afgesloten ruimtes moeten zijn ook onderdeel uit van de werkzaamheden, evenals het registreren en beheren van gevonden voorwerpen.

Veiligheid

Tijdens openingstijden dient één surveillant van Opdrachtnemer, in samenwerking met de toezichthouder vanuit Bibliotheek Utrecht, toezicht te houden in Bibliotheek Neude. Dit met als doel het handhaven van de orde, het toezien op veiligheid van de bezoekers en het naleven van de huisregels.

De zichtbaarheid van de surveillant en de toezichthouder hebben een preventieve werking. Het zorgdragen voor de permanente aanwezigheid van een surveillant gedurende de afgesproken tijden is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. De CCTV-installatie ondersteunt hierbij.

De camerabeelden worden gedeeltelijk real-time gemonitord met als doel het anticiperen op/en het vaststellen van ongeregelde incidenten om hier vervolgens adequaat op te kunnen acteren. De surveillant is verantwoordelijk voor cameraobservatie en -bewaking. Camerabeelden worden vastgelegd zodat deze kunnen worden teruggekeken, binnen de kaders van het camerabeleid, ingeval van incidenten. Daarnaast kunnen de beelden desgewenst worden overgedragen aan veiligheidsinstanties.

Daarnaast dient de surveillant calamiteiten en/of anderszins afwijkende zaken aan Bibliotheek Utrecht te melden en de eerste maatregelen te nemen. In geval van incidenten (ontruimingssignaal en/ of andere incidentmeldingen) wordt, vanuit zijn rol van ploegleider BHV, coördinatie van de surveillant verwacht tot aan het arriveren van de hulpdiensten. De surveillant is verantwoordelijke voor het afhandelen en/of assisteren bij aanhouding van verdachten.

Algemeen

Opdrachtnemer dient dagelijks te rapporteren over de dienstverlening en houdt een dagrapportage bij. Hierin dient in ieder geval informatie opgenomen te worden over: calamiteiten en afwijkende zaken bij de gelopen open-, brand en sluitrondes, alarmmeldingen, storingsmeldingen, opvolging en afhandeling. In geval van afwijkende zaken deelt Opdrachtnemer de rapportage proactief met Bibliotheek Utrecht.

Daarnaast adviseert Opdrachtnemer proactief over beveiliging en veiligheid. Dit advies dient in ieder geval betrekking te hebben op zichtbare patronen in meldingen, preventieve maatregelen en over het actueel houden van het alarmering-, storing- en testprotocol.

2.2.2 Faciliteiten

Bibliotheek Utrecht stelt standaard kantoorapparatuur beschikbaar, waaronder een werkplek en toegang tot de systemen ten behoeve van de beveiliging. Portofoons worden door Bibliotheek Utrecht ter beschikking gesteld. Opdrachtnemer dient zelf voor overige voor de uitvoering van de beveiligings- en surveillancewerkzaamheden benodigde apparatuur te zorgen.

2.3 Open- en brand- en sluitrondes

In bijlage 1A. Dienstverleningsmatrix staan de openingstijden van de locaties; Voor bibliotheek Neude zijn dit de tijden waarop de beveiliging het pand geopend (openronde) dan wel gesloten (brand-/sluitronde) dient te hebben. Bibliotheek Utrecht organiseert incidenteel en structureel evenementen die deels buiten standaard openingstijden vallen, waardoor de daadwerkelijke tijden van de rondes kunnen afwijken. In een voorkomend geval kan Opdrachtnemer verzocht worden het pand eerder te openen of later te sluiten. Bibliotheek Utrecht zal dit uiterlijk vier werkdagen van tevoren aankondigen via het reservering en planning systeem dat Bibliotheek Utrecht hanteert.

Het doel van de brand-/sluitronde is het controleren van het object op brandgevaarlijke situaties, nog aanwezige personen en/of verdachte omstandigheden en het correct afsluiten van gebouwen. Bij het uitvoeren van de rondes heeft Opdrachtnemer minimaal aandacht voor de volgende zaken:

- Het openen dan wel sluiten van entredeuren, deuren voorzien van toegangscontrole, de taatsdeuren die gedurende de openingstijden in open stand staan, hekken, deuren naar vluchttrappenhuizen, etc;
- Het controleren op aanwezigheid van personen;
- Het in- en uitschakelen van de elektronische beveiliging;
- Het controleren van de ruimten en sluiten van ramen en deuren indien nodig (inclusief nooddeuren);
- Het controleren en indien nodig ophalen van de zonwering.
- Het vrijhouden van vluchtwegen van obstakels;
- Het uitvoeren van een controle rondom het gebouw en het terrein van Bibliotheek Utrecht;
- Het aan-/uitzetten van audiovisuele apparatuur en verlichting;
- Het melden van overige verstoringen: vervuiling, beschadigingen, defecten etc.;

- De medewerker van Opdrachtnemer die de openronde uitvoert, is de eerste persoon op locatie. Opdrachtnemer is daarmee verantwoordelijk voor het maken van meldingen en het zo nodig actief handelen bij verstoringen.

2.4 Meldkamerdiensten en alarmopvolging

Opdrachtnemer dient 24 uur per dag, 7 dagen per week, zorg te dragen voor ontvangst, registratie en opvolging van de verschillende alarm-, stoor- en testsignalen. Dit betreft (alarm)signalen van onder andere brandmeldinstallaties, gebouwbeheersystemen, alarminstallaties en technische storingsmeldingen.

- Opdrachtnemer is ten aanzien van de alarmopvolging verantwoordelijk voor:
- Aansluiting van de locaties als opgenomen in bijlage 1A. Dienstverleningsmatrix op een particuliere alarmcentrale/ meldkamer;
- Opvolgen, registreren en afhandelen van meldingen zoals (alarm)signalen, storingen en incidenten door het sturen van een surveillant naar de betreffende locatie van Bibliotheek Utrecht;
- Samenwerking en/ of coördinatie met de manbeveiliging op locatie, de regionale alarmcentrale, het facilitaire team en derden wanneer nodig;
- Indien er een wijziging plaatsvindt tussen sleutel- en/of pashouders en waarschuwadressen van Bibliotheek Utrecht wordt dit per mail gemeld bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal zorg dragen dat de wijzigingen ter verwerking bekend worden gemaakt bij de meldkamer;
- Wijzigingen met betrekking tot overwerk en (eenmalige) wijzigingen in de open- en sluittijden dienen door de geautoriseerde werknemers/personen zelf bij de betreffende alarmcentrale behandeld te worden. Eveneens dienen nodeloze alarmen welke door de geautoriseerde werknemers zijn veroorzaakt, zelf te worden afgemeld bij de betreffende alarmcentrale.

Een aantal verantwoordelijkheden worden in de hiernavolgende paragrafen nader toegelicht.

2.4.1 Procedure alarmopvolging

Indien de meldkamer een melding krijgt dat een alarmsignaal is ontvangen van het opgegeven risicoadres, zal er relevante opvolging plaatsvinden. Opdrachtnemer kan in nauw overleg met Bibliotheek Utrecht bij de meldkamer aangeven bij welke soort alarmmeldingen een surveillant gestuurd moet worden en of er door de meldkamer, voordat een surveillant wordt gestuurd, eerst met de locatie of het waarschuwingsadres contact opgenomen moet worden.

In het algemeen handelt de mobiele surveillant minder urgente bijzonderheden ter plaatse zelfstandig af. Indien een calamiteit wordt aangetroffen waarvan Bibliotheek Utrecht terstond in kennis wenst te worden gesteld (hetgeen moet blijken uit de bij de meldkamer geregistreeerde gegevens) of indien de mobiele surveillant contact met Bibliotheek Utrecht noodzakelijk acht, zal de mobiele surveillant de meldkamer daarvan op de hoogte stellen. De meldkamer is er vervolgens verantwoordelijk voor dat telefonisch contact wordt gezocht met de door Bibliotheek Utrecht daartoe aangewezen personen.

Als de mobiele surveillant ter plaatse een calamiteit (bijv. inbraak, vernieling en technische storingen) constateert, waarbij directe actie en/of overleg met een waarschuwingsadres geboden is (bijv. in verband met het invoeren van hulp van een glashandelaar, timmerman of monteur) en de meldkamer geen contact kan krijgen met een waarschuwingsadres, zal Opdrachtnemer naar beste eer en geweten de calamiteit namens Bibliotheek Utrecht afhandelen. Eventuele kosten gemaakt door derden, bijvoorbeeld herstelbedrijven, zullen door deze rechtstreeks bij Bibliotheek Utrecht in rekening worden gebracht.

De surveillant stelt na ieder bezoek een rapport op met daarop alle bijzonderheden. Het rapport wordt vervolgens direct per mail naar Bibliotheek Utrecht gezonden.

2.4.2 Responstijd alarmopvolging

Van Opdrachtnemer wordt de onderstaande responstijd geëist. Op dit moment onderzoekt Bibliotheek Utrecht de mogelijkheid om differentiatie te maken tussen deze tijden, met betrekking tot de verschillende locaties. Zij verwacht dan ook dat Opdrachtgever meedenkt over deze toekomstige mogelijkheden.

Locatie	Responstijd
Alle locaties	Maximaal 30 minuten

Indien sprake is van een geverifieerd alarm (dat wil zeggen: er doet zich meer dan één melding voor bij een ingeschakeld alarmsysteem vanuit verschillende zones van deze locatie), wordt de politie ingeschakeld en is Opdrachtnemer zo snel als mogelijk op locatie, binnen maximaal 30 minuten.

De responstijd is de tijd tussen het moment dat de melding bij de PAC van Opdrachtnemer binnenkomt en het tijdstip dat de Opdrachtnemer ter plaatse is en dit meldt aan de PAC. De reactietijd wordt mede bepaald door het tijdstip waarop de alarmmelding ontstaat, verkeersdrukke en weersomstandigheden. De mobiele surveillanten van Opdrachtnemer dienen zich voorts te houden aan de geldende verkeersregels.

2.5 Beveiliging op afroep

Naast de reguliere dienstverlening worden er op afroep extra diensten aangevraagd. Dit gaat om manbeveiliging voor de wijkbibliotheken. Bijvoorbeeld in geval van (langdurig) overlast op een bepaalde locatie en in het geval van vakantie en ziekte van de toezichthouders.

Voor Bibliotheek Neude wordt er aanvullende manbeveiliging uitgevraagd in geval van vakantie en ziekte van de toezichthouders. Daarnaast betreft het op deze locatie aanwezigheid bij evenementen, denk aan theatervoorstellingen of tentoonstellingen, etc.

Opdrachtnemer dient hiervoor een vaste reservepool in te richten. Opdrachtnemer dient zo veel mogelijk gebruik te maken van medewerkers uit deze pool. Bibliotheek Utrecht streeft extra ernaar om ruim van tevoren diensten aan te vragen, in het geval van ziekte is het van belang dat Opdrachtnemer snel kan leveren. Deze extra diensten worden uitgevoerd tegen het opgegeven uurtarief. Een indicatie van de uren op afroep is weergegeven in bijlage 1A Dienstverleningsmatrix.

2.6 Adviesrol

Opdrachtnemer adviseert vanuit haar expertise proactief over beveiliging en veiligheid. Dit advies dient in ieder geval betrekking te hebben op zichtbare patronen in meldingen, preventieve maatregelen en over het actueel houden van het alarmering-, storing- en testprotocol, bhv-afspraken etc.

Daarnaast dient Opdrachtnemer mee te denken over een efficiënte en innovatieve invulling van de opdracht. Opdrachtnemer dient hiervoor in overleg met Bibliotheek Utrecht innovatievoorstellen aan te leveren, zie hiervoor ook de KPI financieel/bedrijfsvoering in paragraaf 6.4.

De invulling van de adviesrol is onderdeel van het periodiek overleg tussen Opdrachtnemer en Bibliotheek Utrecht.

2.7 Openingsdagen

Het aantal openingsdagen van Bibliotheek Neude bedraagt gemiddeld 360 dagen. Er zal over en weer geen verrekening plaatsvinden wanneer het daadwerkelijke aantal dagen afwijkt.

De wijkbibliotheken kennen andere openingstijden. Deze zijn mogelijk op zondagen en feestdagen gesloten, maar incidenteel en op aanvraag kan het voorkomen dat de locaties ook op een zondag/feestdag open zijn.

3. Personele organisatie

In dit hoofdstuk is beschreven welke voorwaarden minimaal door Bibliotheek Utrecht worden gesteld aan het uitvoerende personeel en management van Opdrachtnemer.

3.1 Overname personeel

Er is geen sprake van overname van personeel conform 'Cao Particuliere Beveiliging', echter wordt dit door Bibliotheek Utrecht wel gestimuleerd.

Indien er personeel wordt overgenomen kan over eventuele meeruren als gevolg van het verschil tussen het huidige contract en het nieuwe contract niet worden onderhandeld. De overnamegegevens kunnen na gunning bij de huidige partij worden opgevraagd.

3.2 Eindverantwoordelijk management

De werkzaamheden vinden plaats onder toezicht van een leidinggevende die dient te beschikken over voldoende ervaring met een soortgelijke omgeving als die van Bibliotheek Utrecht. De leidinggevende is mede verantwoordelijk voor de co-creatie waar vorm gegeven wordt aan een toekomstbestendige en innovatieve invulling van de beveiligingsdienstverlening.

Daarnaast dient de leidinggevende te beschikken over kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift. Vanwege efficiënte communicatie en eenduidige aansturing op locatie wil Bibliotheek Utrecht één aanspreekpunt voor de dagelijkse organisatie en controle van de werkzaamheden. Deze leidinggevende overlegt met Bibliotheek Utrecht over de gang van zaken en de kwaliteit. Tevens moet communicatie per e-mail mogelijk zijn met deze persoon.

De leidinggevende zal regelmatig met Bibliotheek Utrecht overleg plegen over de dagelijkse voortgang en de gerealiseerde kwaliteit. De leidinggevende dient volledig op de hoogte te zijn van de inhoud van de overeenkomst.

Bibliotheek Utrecht wil vóór aanstelling of wisseling van de leidinggevende officieel op de hoogte worden gebracht en de gelegenheid krijgen om kennis te maken. Bij (tijdelijke) afwezigheid van de leidinggevende wordt deze adequaat vervangen en wordt Bibliotheek Utrecht hiervan op de hoogte gesteld met vermelding van duur en alternatief aanspreekpunt/contactpersoon.

Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat een eventueel nieuwe leidinggevende, door zijn voorganger of door een functionaris die hier door Opdrachtnemer voor wordt aangesteld, goed wordt ingewerkt. Extra kosten die voortvloeien uit het inwerken van een nieuwe leidinggevende zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

3.3 Medewerkers

Een medewerker die aan één van de genoemde aspecten in de hierna volgende paragrafen niet voldoet, kan toegang geweigerd worden tot het gebouw. De verantwoordelijkheid en kosten hiervoor liggen bij Opdrachtnemer.

3.3.1 Profiel

Alle medewerkers die Opdrachtnemer inzet bij Bibliotheek Utrecht dienen te voldoen aan het volgende profiel:

1. Alle door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers dienen de volgende competenties te bezitten: dienstverlenend, de-escalerend werken, collegiaal, nauwkeurig en proactief.
2. Medewerkers hebben een open houding en dragen bij aan een gastvrije sfeer en beleving. Medewerkers van Opdrachtnemer zorgen dat medewerkers en bezoekers zich prettig en welkom voelen en dienen proactief verwelkomd en waar nodig geholpen te worden. De medewerkers zijn proactief en sociaal vaardig en maken actief contact met de bezoekers. Daarnaast dragen medewerkers eraan bij dat alle medewerkers van Opdrachtgever zijn werkzaamheden veilig en met plezier kan uitvoeren.
3. De medewerkers treden zelfstandig op om te zorgen voor een ordelijke en veilige omgeving.
4. Medewerkers beschikken over een groot meedenkend vermogen en hebben een proactieve houding als het aankomt op het verbeteren van de dienstverlening.
5. Medewerkers signaleren problematisch gedrag vroegtijdig en zijn in hun aanpak gericht op het voorkómen van problemen en de-escalatie. Medewerkers treden actief op als klanten ongewenst gedrag vertonen en ondernemen stappen om te komen tot een oplossing.
6. Medewerkers dienen professioneel om te gaan met zowel medewerkers als bezoekers van Bibliotheek Utrecht;
7. Medewerkers dienen tijdens de inwerkperiode relevante kennis van Bibliotheek Utrecht op te nemen en deze gedurende de opdracht actueel te houden;
8. Alle medewerkers zijn verplicht zich op verzoek te kunnen legitimeren;
9. Volledige handhaving van de veiligheidsvoorschriften;
10. Alle door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers dienen de Nederlandse taal te beheersen, en bij voorkeur zich verstaanbaar te maken in de Engelse taal.
11. Medewerkers dienen te beschikken over een diploma beveiliging (minimaal niveau 2), daarnaast dienen zij de training profiling en OMA (Omgaan met Agressie) minimaal afgerond te hebben;

Daarnaast geldt voor de medewerkers die ingezet worden op het Neude aanvullend de volgende eis:

12. Medewerkers dienen een geldig BHV-diploma te hebben gedurende de gehele contractperiode, waarbij zij de rol van ploegleider BHV vervullen (uitvoerend, rol hoofd BHV ligt bij Bibliotheek Utrecht).

Opdrachtnemer dient het personeel voldoende op te leiden en opgeleid te houden om de dienstverlening op een professionele wijze te verrichten. Benodigde opleidingen/trainingen dienen zoveel als mogelijk voor de start van de werkzaamheden te geschieden. Gedurende de contractperiode dienen opleidingen/ trainingen zoveel mogelijk buiten werktijden plaats te vinden. Indien niet mogelijk dient Opdrachtnemer te zorgen voor continuïteit van de uitvoerende werkzaamheden. Alle kosten voor opleiding, training en eventuele vervanging zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Alle relevante gebruiksvoorschriften worden aan Opdrachtnemer ter beschikking gesteld. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een juiste instructie aan haar medewerkers voor het gebruik van de beveiligingssystemen.

3.3.2 Personeelskleding, persoonlijke hygiëne en uiterlijk verzorging

Opdrachtnemer dient te zorgen voor beschermende, representatieve en uniforme bedrijfskleding voor alle medewerkers die werkzaam zijn bij Bibliotheek Utrecht. Ook vervangend en tijdelijk personeel dient dezelfde bedrijfskleding van Opdrachtnemer te dragen. De bedrijfskleding dient te worden afgestemd op de aard van de activiteiten, dit dient na gunning te worden afgestemd met Bibliotheek Utrecht. Het uiten van reclameboodschappen, anders dan de firmanaam van Opdrachtnemer, zijn niet toegestaan. Het logo van Bibliotheek Utrecht dient wel geuit te worden.

Opdrachtnemer dient erop toe te zien dat zijn medewerkers voldoende aandacht besteden aan persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging. Het dragen van zichtbare piercings, sieraden en extreem uiterlijke uitingen die afbreuk doen aan de uitstraling van de dienstverlening zijn niet toegestaan.

3.3.3 Indiensttreding

Indien Opdrachtnemer een nieuwe medewerker, tijdelijk of permanent, wenst in te zetten voor de uitvoering van de dienstverlening, dan dient Opdrachtnemer bijtijds voorafgaand aan de inzet Bibliotheek Utrecht hierover schriftelijk (per e-mail) te informeren en te voorzien van de naam, functie en personeelsnummer. Daarnaast wenst Bibliotheek Utrecht voor aanstelling de gelegenheid krijgen om kennis te maken. Een maand na aanstelling van de nieuwe medewerker vindt een evaluatiegesprek plaats. Indien Bibliotheek Utrecht bezwaar heeft tegen het te werk stellen van een medewerker van Opdrachtnemer, wordt dit met redenen omkleed kenbaar maken aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient vervolgens passende maatregelen te nemen.

Na gunning van de opdracht behoudt Bibliotheek Utrecht zich het recht voor om bij Opdrachtnemer een overzicht aan te vragen van de medewerkers die bij Bibliotheek Utrecht komen te werken, met de volgende gegevens (exact conform het wettig ID):

- Naam;
- Geboortedatum;
- Nummer van het wettig ID;
- Opleidingen.

Het doel van het overzicht is dat Bibliotheek Utrecht weet wie er bij hen aan het werk kunnen zijn (Arbowet/BHV). Bibliotheek Utrecht handelt hierbij conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Opdrachtnemer is verplicht afdoende maatregelen te treffen om de geheimhouding te verzekeren van alle kennis en gegevens van Bibliotheek Utrecht, waarmee hij bij de uitvoering van de werkzaamheden in aanraking komt.

3.3.4 Vervanging

Opdrachtnemer dient de continuïteit van de werkzaamheden en het daarmee samenhangende kwaliteitsniveau te waarborgen, door voor een adequate vervanging te zorgen. Opdrachtnemer dient hiervoor een vaste reservepool op te richten, dit mag dezelfde reservepool zijn als voor beveiliging op afroep. Bij vervangingen dient Opdrachtnemer zoveel mogelijk gebruik te maken van medewerkers uit deze pool. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de vervanging van personeel bij ziekte, absentie, uitdiensttreding of welke andere oorzaak. Het vervangende personeel dient aan dezelfde eisen/certificering te voldoen als de reguliere medewerkers, op dezelfde wijze te worden geselecteerd als het overige personeel en kennis te hebben van de werkwijze bij Bibliotheek Utrecht. Dat wil zeggen: het personeel is op de hoogte van de procedures, kent de veiligheidseisen en is ingewerkt. Indien nodig dient Opdrachtnemer (op eigen kosten) extra uren leiding in te zetten om de geëiste kwaliteit tijdens deze periodes te kunnen borgen.

3.3.5 BHV

Medewerkers van Opdrachtnemer die ingezet worden op Bibliotheek Neude zijn onvoorwaardelijk verplicht actieve medewerking te verlenen aan activiteiten in het kader van BHV. De surveillant dient de rol van ploegleider BHV te vervullen. Dat betekent groepsleider bij calamiteiten en daarnaast coördinator van ontruiming. Hierbij dient rekening te worden gehouden met de verschillende huurders binnen het pand. Medewerkers dienen zich op de hoogte te stellen van de specifieke BHV-afspraken.

Daarnaast beschikt het gebouw van Bibliotheek Neude over een BMI. De BMI is gesitueerd in de ruimte van de Bibliotheek, bediening van de BMI dient uitgevoerd te worden door medewerkers van Opdrachtnemer. Daarvoor is het noodzakelijk dat medewerkers op het Neude beschikken over het certificaat om een BMI te mogen bedienen. Hierbij dient rekening te worden gehouden met de verschillende huurders binnen het pand. Medewerkers dienen zich op de hoogte te stellen van de specifieke BHV-afspraken.

4. Communicatie en contractmanagement

Voor een optimale invulling van de dienstverlening wenst Bibliotheek Utrecht op structurele wijze met Opdrachtnemer overleg te voeren en informatie uit te wisselen. In dit hoofdstuk wordt de communicatie tussen Bibliotheek Utrecht en Opdrachtnemer uitgewerkt en de essentie van het contractmanagement weergegeven.

4.1 Communicatie

4.1.1 Overlegstructuur

Onderstaand wordt de beoogde overlegstructuur weergegeven tussen Bibliotheek Utrecht en Opdrachtnemer. Na gunning wordt de overlegstructuur gezamenlijk definitief vastgesteld.

Type overleg	Functionarissen Opdrachtnemer	Functionarissen Bibliotheek Utrecht	Frequentie	Onderwerpen
<i>Eenmalig</i>	Implementatieteam	Manager bedrijfsvoering en teamleider facilitair	Binnen 1 maand na definitieve gunning	- Opstart- en implementatieplan; - Format (kwartaal) rapportage; - RI&E.
<i>Strategisch</i>	Directie en eindverantwoordelijke tactisch niveau	Manager bedrijfsvoering en teamleider facilitair	1x per jaar	- Jaarrapportage; - Resultaten KPI's; - Financiële voortgang; - MVO en innovatie; - Ontwikkelingen intern en extern.
<i>Tactisch</i>	Eindverantwoordelijke tactisch niveau/ accountmanager	Teamleider facilitair Teamleider Neude	4x per jaar	- Kwartaalrapportage; - Resultaten KPI's; - Klanttevredenheid en -beleving; - Klachtenregistratie en -behandeling; - Inzet en kwaliteit medewerkers; - Financiële voortgang.
<i>Operationeel</i>	Operationeel coördinator	Teamleider Neude	12x per jaar	- Mutaties; - Facturatie; - Knelpunten en verbeterpunten; - Operationele aangelegenheden.
<i>Bij calamiteiten</i>	Operationeel coördinator	Teamleider Neude	Na calamiteit	- Evaluatie calamiteit; - Evaluatie inzet; - Ondernomen acties; - Eventuele verbeteringen ten opzichte van de aanwezige protocollen.

TABEL I: OVERLEGSTRUCTUUR

4.1.2 Informatievoorziening

Uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan de geplande bijeenkomsten draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat Bibliotheek Utrecht de vermelde rapportages, ter voorbereiding op het overleg, heeft ontvangen.

Rapportages en gespreksverslagen na het overleg worden opgesteld door Opdrachtnemer en binnen vijf werkdagen digitaal ter beschikking gesteld ter goedkeuring van Bibliotheek Utrecht. Het gespreksverslag van een bijeenkomst is pas akkoord na schriftelijke goedkeuring door Bibliotheek Utrecht.

De kwartaalrapportages geven per kwartaal inzicht in de status van de gemaakte afspraken. De onderwerpen worden in overleg tussen Bibliotheek Utrecht en Opdrachtnemer vastgesteld na gunning, en kan uit de volgende thema's bestaan:

- Alarmmeldingen (aantal, soort, oorzaak, vervolgacties, percentage binnen gestelde termijn);
- Calamiteit- en incidentafhandeling;
- Geldigheid van beveiligingspassen, diploma's en certificaten;
- Status KPI's;
- Bewaken contractwaarde (budget/realisatie);
- Status werkzaamheden extra opdrachten;
- Besprekingsverslagen;
- Afhandeling KWIS-aanvragen;
- Richtlijnen en wetgeving (RI&E, etc.);
- Actieplannen (voortgang en borging).

4.2 Implementatiefase

Opdrachtnemer zal zorg dragen voor de implementatie gedurende de periode die hiervoor is opgenomen in de planning. Voor de implementatie stelt Opdrachtnemer één vast contactpersoon aan voor Bibliotheek Utrecht.

Ten behoeve van de implementatie zal Opdrachtnemer een plan opstellen binnen vijf werkdagen na definitieve gunning en dit ter akkoord voorleggen aan Bibliotheek Utrecht. Het implementatieplan zal minimaal de volgende onderdelen bevatten:

- Stappenplan met de te ondernemen acties;
- Rol- en taakverdeling onder de betrokkenen van Opdrachtnemer;
- Randvoorwaarden welke Bibliotheek Utrecht moet organiseren;
- Tijdsplanning met mijlpalen.

4.3 Meldingen

4.3.1 Klachten en storingen

Bibliotheek Utrecht hecht grote waarde aan de tevredenheid van de gebruiker ten aanzien van de dienstverlening. Een belangrijk aspect hierbij is de afhandeling van klachten en storingen. Medewerkers van Bibliotheek Utrecht kunnen klachten en storingen melden via het FMIS (Topdesk). Meldingen worden doorgestuurd aan Opdrachtnemer via de mail. Indien Opdrachtnemer met een eigen systeem werkt, kan deze gekoppeld worden aan het systeem van Bibliotheek Utrecht op kosten van Opdrachtnemer.

Indien een klacht of melding in een korte periode vaker voorkomt, rapporteert Opdrachtnemer dit aan de contactpersoon

van Bibliotheek Utrecht met een mogelijke oplossing.

4.3.2 Oplostijden

Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat effectieve communicatie mogelijk is. Voor de oplossing van klachten gerelateerd tot de dienstverlening van Opdrachtnemer geldt de volgende oplostermijn.

Periode na melding	Reactietijd	Oplostijd
Klacht, storing, wens, informatieverzoek	<1 uur tijdens openingstijden	<24 uur
Dagrapportage op verzoek	<1 uur tijdens openingstijden	<24 uur
Overige rapportages op verzoek	<1 uur tijdens openingstijden	<5 werkdagen
Offertes op verzoek	<1 uur tijdens openingstijden	<5 werkdagen

TABEL 2: OPLOSTIJDENMATRIX

Bibliotheek Utrecht stelt de volgende eisen aan de bereikbaarheid van de organisatie van Opdrachtnemer:

- Tijdens openingstijden dient Opdrachtnemer te allen tijde telefonisch bereikbaar te zijn;
- Na openingstijden dient Opdrachtnemer bereikbaarheid te waarborgen voor calamiteiten en Bibliotheek Utrecht te informeren over contactpersonen en telefoonnummers.

Opdrachtnemer dient de afhandeling gebaseerd op de oplostijden inzichtelijk te maken in rapportages.

4.4 Signaleringstaken

De algemene taak 'signalering & opvolging' geldt voor Opdrachtnemer en al het voor hem werkend personeel. Deze taak dient te worden uitgevoerd wanneer medewerker van Opdrachtnemer op een locatie van Bibliotheek Utrecht is.

De medewerker van Opdrachtnemer is frequent aanwezig in Bibliotheek Neude, en heeft daarom veel mogelijkheden om verstoringen en ongeregelde heden die tot verstoring kunnen leiden, te signaleren. Opdrachtnemer is er dan ook verantwoordelijk voor om deze signaleringsplicht dagelijks gestructureerd uit te voeren.

Opdrachtnemer signaleert vroegtijdig alle verstoringen¹ en ongeregelde heden die tot verstoring kunnen leiden, welke van invloed kunnen zijn op het welzijn van de medewerkers en/of bezoekers van Bibliotheek Utrecht, ongeacht of deze binnen of buiten de competenties van Opdrachtnemer vallen.

Bij gesignaleerde verstoringen zijn er drie mogelijkheden voor een vervolgactie:

- De verstoring en/of de signalering die tot verstoring kan leiden valt binnen het takenpakket van Opdrachtnemer. De benodigde acties worden intern uitgezet waarna de reguliere oplostijden in gaan;
- De verstoring en/of signalering die tot verstoring kan leiden valt buiten het takenpakket van Opdrachtnemer. Deze dient direct gemeld te worden in het FMIS (Topdesk) van Bibliotheek Utrecht en indien van toepassing aan de betreffende afdeling;
- Het is twijfelachtig of de verstoring en/of signalering die tot verstoring kan leiden wel of niet binnen het takenpakket van Opdrachtnemer valt. De melding wordt in het FMIS (Topdesk) van Bibliotheek Utrecht gemeld.

¹ Verstoring: Er is sprake van een verstoring indien zich een onwenselijke situatie in het kwaliteitsbeeld voor doet in het primaire proces van Opdrachtgever, of de veiligheid van haar bezoekers of medewerkers naar het oordeel van Opdrachtgever in het gedrang komt.

Onder signaleringtaken valt ook het melden van:

- Technische mankementen aan bijvoorbeeld apparatuur en verlichting, zoals storende elementen, verstopte afvoeren, lekkende kranen;
- Storende elementen voor de gebruikers, zoals vuil, onbeheerde losliggende elementen, versleten vloerbedekking, e.d.

4.5 Procedure opvolging en registratie klachten

Bibliotheek Utrecht hecht grote waarde aan de tevredenheid van de gebruiker ten aanzien van de dienstverlening. Een belangrijk aspect hierbij is de klachtenafhandeling. Opdrachtnemer dient te beschikken over een procedure voor de registratie en afhandeling van klachten die betrekking hebben op haar dienstverlening. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het informeren en het geïnformeerd houden van medewerkers en Bibliotheek Utrecht over het bestaan en de werking van de procedure.

Indien Opdrachtnemer een klacht niet tijdig op correcte wijze kan afhandelen, dient Opdrachtnemer onverwijld de contactpersoon van Bibliotheek Utrecht te informeren.

4.6 Procedure extra werkzaamheden

Naast de reguliere werkzaamheden kan Bibliotheek Utrecht Opdrachtnemer verzoeken om extra werkzaamheden uit te voeren. Extra werkzaamheden zijn de werkzaamheden op afroep en deze die niet behoren tot de contractueel overeengekomen werkzaamheden, zoals dienstverlening verzorgen tot na de overeengekomen werktijden. Voor extra opdrachten dient, indien nodig, extra mankracht te worden geleverd. Extra aanvragen kunnen alleen worden gedaan door de teamleider van de locatie of de teamleider Facilitair van Bibliotheek Utrecht.

Opdrachtnemer mag alleen extra werkzaamheden aannemen volgens onderstaande procedure:

- Bibliotheek Utrecht geeft telefonisch of via de e-mail de specifieke behoefte door;
- Opdrachtnemer geeft akkoord via de mail volgens vooraf bepaald uurtarief (conform de opgegeven uurtarieven in de inschrijving van Opdrachtnemer);
- Opdrachtnemer factureert volgens Bibliotheek Utrecht bepaalde referentie.

5. MVO

Bibliotheek Utrecht vindt MVO een belangrijk thema en verwacht dat Opdrachtnemer hierin een bijdrage levert. In dit hoofdstuk worden de diverse onderwerpen uiteengezet.

5.1 Goed werkgeverschap

5.1.1 Vitaliteit van de medewerker

Vitaliteit is van grote invloed op het plezier en de productiviteit van een medewerker. Ook buiten het werk om zorgt vitaliteit voor meer energie. Daarom wordt van Opdrachtnemer verwacht dat aandacht uitgaat naar vitaliteit onder haar medewerkers. De volgende zaken worden in dit kader relevant geacht:

- Persoonlijke ontwikkeling van medewerkers door coaching, begeleiding en opleiding;
- Welzijn van medewerkers en ondersteuning in privé gerelateerde omstandigheden als schuldhulpcoach en fysiotherapie;
- Sociale betrokkenheid bij de werkgever door de organisatie van (sociale) activiteiten;
- Continue aandacht voor goede en veilige Arbo-omstandigheden;
- Een helder ziekteverzuimbeleid.

5.1.2 Inclusieve samenleving

Bibliotheek Utrecht zet zich in voor alle Utrechters en wenst een bijdrage te leveren aan een diverse en inclusieve samenleving. Bibliotheek Utrecht wenst daarom dat Opdrachtnemer zich inzet voor een vertegenwoordiging van diverse culturen. Daarnaast wenst Bibliotheek Utrecht middels de inzet van haar leveranciers een bijdrage te leveren aan de inclusieve samenleving; een samenleving waarin iedereen deel kan nemen ongeacht eventuele beperkingen. Om dit te realiseren kan Opdrachtnemer voor (een deel van) de opdracht medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt inzetten (Social Return). Opdrachtnemer zet voor minimaal 5% van de opdrachtwaarde medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt in (Social Return).

Om de waarde van de inspanningen van Opdrachtnemer op dit gebied te meten, wordt de bouwblokkenmethode gebruikt. De inspanningswaarde betreft de afstand van de doelgroep tot de arbeidsmarkt en de inzet van Opdrachtnemer om deze doelgroep aan betaald werk te helpen. De bouwblokkenmethode is bijgevoegd in bijlage 1B Bouwblokkenmethode.

Er mag bij de inzet van Social Return geen verdringing van het huidige personeel plaatsvinden. Bij natuurlijk verloop onder het huidige personeel dient Opdrachtnemer te kijken naar de mogelijkheden voor Social Return en deze in overleg met Bibliotheek Utrecht door te voeren. Opdrachtnemer verplicht zich bij de inzet van Social Return te onderzoeken welke werkzaamheden passend zijn en voldoende begeleiding in te zetten voor een goede uitvoering van de werkzaamheden.

Daarnaast wil Bibliotheek Utrecht binnen deze opdracht graag de ruimte bieden voor leerwerkplekken, zoals stages. Beveiligers in opleiding dienen te allen tijde begeleid te worden door een gediplomeerde beveiligers.

5.2 Milieu

5.2.1 Duurzaamheid

Duurzaamheid is een actueel maatschappelijk thema waaraan Bibliotheek Utrecht een bijdrage wenst te leveren. Onder andere de toenemende vraag naar grondstoffen en de zichtbaar negatieve impact die zij hebben op het milieu maken dat het efficiënter omgaan met grondstoffen noodzakelijk is voor de toekomst. Daarnaast wil de Rijksoverheid in 2050 bijna geen uitstoot van broeikasgassen meer, waarvan CO2 op dit moment de belangrijkste is. Het beperken van de uitstoot kan door energie te besparen of duurzamer te maken. Opdrachtnemer wordt daarom gestimuleerd om zoveel een bijdrage te leveren aan een duurzame dienstverlening door actief mee te denken op thema's als:

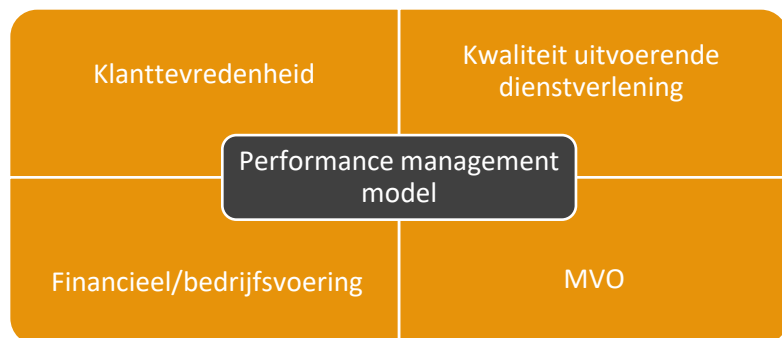
- Hergebruik van materialen;
- Tegengaan van verspilling;
- Reduceren van het aantal logistieke bewegingen;
- Duurzaam transport.

Vanuit deze duurzame ambitie heeft Bibliotheek Utrecht mogelijk de wens om voor de locatie Neude de Green Key te behalen. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij ook op dit thema meedenkt indien nodig.

6. Kwaliteit en monitoring (KSF's en KPI's)

6.1 Methodiek

Bibliotheek Utrecht heeft de kwaliteitseisen gekoppeld aan een viertal onderwerpen die voor Bibliotheek Utrecht relevant zijn om aan haar doelstellingen te kunnen voldoen, de Kritische Succesfactoren (KSF's). In onderstaand figuur zijn deze weergegeven.



FIGUUR 1: PERFORMANCE MANAGEMENT MODEL

De vier KSF's zijn uitgewerkt in verschillende Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) waarop door Bibliotheek Utrecht actief gestuurd wordt en waarop Opdrachtnemer beoordeeld wordt. Indien de prestaties van Opdrachtnemer niet aan de gestelde normeringen voldoen kan dit consequenties voor Opdrachtnemer hebben.

Bibliotheek Utrecht ziet de KPI's als een dynamisch model en behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van het contract wijzigingen aan te brengen in (onderdelen van) de KPI's of te kiezen voor een andere methodiek. Dit gebeurt in overleg met Opdrachtnemer.

Bibliotheek Utrecht stelt KPI's op om de volgende redenen:

- Vastleggen van het gewenste en geleverde niveau van dienstverlening;
- Vastleggen van de wijze van kwaliteitsbeheersing;
- Afbakenen van de taken en verantwoordelijkheden tussen de partijen;
- Op basis van de gemaakte afspraken systematisch de prestaties van Opdrachtnemer beoordelen en toetsen of deze voldoen aan de eisen zoals vastgesteld door Bibliotheek Utrecht.

Gedurende de gehele contractperiode dient Opdrachtnemer te voldoen aan de gestelde KPI's.

6.2 Klanttevredenheid

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Klanttevredenheid Bibliotheek Utrecht-Opdrachtnemersrelatie	De norm wordt in overleg bepaald op basis van het vastgestelde kader van Bibliotheek Utrecht.	Vier maal per contractjaar door Opdrachtnemer aan de hand van een vastgesteld kader door Bibliotheek Utrecht. Dit kader wordt in overleg met Opdrachtnemer bepaald in het eerste kwartaal na aanvang van de overeenkomst.

Procedure herstel (norm wordt niet behaald)

Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Bibliotheek Utrecht en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden.

Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald, is er sprake van wanprestatie. Bibliotheek Utrecht is gerechtigd de overeenkomst deels of geheel te ontbinden.

	KPI	Norm	Meetmethodiek
2.	Klanttevredenheid eindgebruiker	In een nulmeting wordt de huidige tevredenheid vastgesteld (schaal 1-10); daarna dient de tevredenheid jaarlijks (per contractjaar) met minimaal 0,5 punt te stijgen tot een cijfer van een 8,0 behaald is.	Door Bibliotheek Utrecht eenmaal per contractjaar, meetmethodiek wordt na gunning bepaald. N.B. Opdrachtnemer mag <u>uitsluitend in overleg met Bibliotheek Utrecht</u> zelf initiatieven ontplooiën om de klanttevredenheid te meten. Bibliotheek Utrecht heeft de wens om deze activiteiten centraal vanuit de afdeling bedrijfsvoering te beheren. Uiteraard kunnen (medewerkers van) Opdrachtnemer op reguliere basis een gesprek aan gaan met medewerkers van Bibliotheek Utrecht.

Procedure herstel (norm wordt niet behaald)

Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Bibliotheek Utrecht en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden.

Na implementatie van het verbeterplan behoudt Bibliotheek Utrecht zich het recht voor opnieuw een meting uit te voeren. Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald en/of er twee keer geen verbetering zichtbaar is na implementatie van een verbeterplan, is er sprake van wanprestatie. Bibliotheek Utrecht is gerechtigd de overeenkomst deels of geheel te ontbinden.

6.3 Kwaliteit uitvoerende dienstverlening

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Alarmopvolging: binnen de afgesproken responsetijden ter plaatse zijn na ontvangst melding door PAC	98% van de keren behaald	Rapportage van Opdrachtnemer
<u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u> - Indien Opdrachtnemer niet binnen afgesproken responsetijd na melding ter plaatse is, worden de gemaakte kosten niet betaald door Bibliotheek Utrecht. - Wanneer de norm binnen één maand twee keer niet behaald wordt, stelt Opdrachtnemer een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Bibliotheek Utrecht en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden. - Wanneer de norm binnen één kwartaal vier of meer keer niet wordt behaald en/of er geen verbetering zichtbaar is na implementatie van een verbeterplan, is er sprake van wanprestatie. Bibliotheek Utrecht is gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.			

6.4 Financieel/bedrijfsvoering

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Contract audit	95% van de getoetste indicatoren is voldoende	Operationele audit eenmaal per contractjaar door Bibliotheek Utrecht of een onafhankelijke derde
<u>Beschrijving</u> Bibliotheek Utrecht vindt het belangrijk gedurende de gehele contractperiode te sturen op afspraken die met Opdrachtnemer zijn gemaakt. Het betreft hier eisen en afspraken opgenomen in de actuele overeenkomst, PvE en andere aanbestedingsdocumenten en de aanbieding van Opdrachtnemer. Aan de hand van een operationele audit toetst Bibliotheek Utrecht of Opdrachtnemer zich houdt aan deze gemaakt afspraken en gestelde eisen. Bibliotheek Utrecht kan hiervoor gebruik maken van een onafhankelijk adviesbureau.			
<u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u> Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Bibliotheek Utrecht en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen zes weken geïmplementeerd te worden. Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald, is er sprake van wanprestatie. Bibliotheek Utrecht is gerechtigd de overeenkomst deels of geheel te ontbinden.			
	KPI	Norm	Meetmethodiek

2.	Innovatievoorstel	Jaarlijks wordt minimaal één innovatievoorstel na goedkeuring van Bibliotheek Utrecht gerealiseerd.	Opdrachtnemer dient innovatievoorstellen aan te leveren met betrekking tot het verbeteren van de veilige omgeving op locaties van Bibliotheek Utrecht. Opdrachtnemer dient hier minimaal rekening te houden met ontwikkelingen bij Bibliotheek Utrecht en trends en ontwikkelingen in de markt. Deze innovatievoorstellen mogen ook betrekking hebben op MVO.
<u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u> Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Bibliotheek Utrecht en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden.			

6.5 MVO

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Social Return	Opdrachtnemer zet voor minimaal 5% van de loonsom medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt in (Social Return).	Rapportage van Opdrachtnemer
<u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u> Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen tien werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Bibliotheek Utrecht en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden. Als de norm niet wordt behaald, dient Opdrachtnemer het bedrag wat dit (niet-behaalde) percentage vertegenwoordigt te crediteren aan Bibliotheek Utrecht.			