

## Bijlage Programma van Eisen

### Perceel 1: Beveiliging

<b>Algemeen</b>	
1.	U betaalt uw medewerkers conform het CAO Particuliere beveiliging.
2.	De beveiligingsdienst werkt nauw samen met de sociaal beheerder en de huismeester van de locaties.
3.	Opdrachtnemer onderkent dat de situatie rondom de vluchtelingenopvang buiten de invloed van Opdrachtgever ligt, maar afhankelijk is van de aanwijzbesluiten 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.
<b>Algemene eisen aan de dienstverlening</b>	
4.	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 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een adequate overdracht.
5.	Opdrachtnemer borgt de aanwezigheid van de beveiligingsmedewerkers tussen 17:00 uur en 09:00 uur. Bij uitval gedurende een dienst of plotse uitval van één functionaris zorgt de Opdrachtnemer dat er binnen twee (2) uur een vervanger ter plaatse is.
6.	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.
7.	De beveiliging op de locatie is altijd via een mobiel nummer bereikbaar.
8.	Opdrachtnemer zorgt dat de huisregels (zie bijlage) 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.
9.	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.
<b>Beveiligingsmedewerker</b>	
10.	Ziet toe op openbare orde en veiligheid op de locatie(s).
11.	Treedt preventief en repressief op bij pandverboden, overtredingen, misdrijven en andere onregelmatigheden en calamiteiten.
12.	Houdt toezicht op de brandveiligheid.
13.	Handelt bij onregelmatigheden en calamiteiten conform het BHV plan.
14.	Schakelt - indien nodig - de politie en of andere hulpdiensten in.
15.	Vangt hulpdiensten op bij calamiteiten.

16.	Verleent na 17:00 uur service-activiteiten. Dit zijn activiteiten die bestaan uit het registreren van bezoekers, het helpen bij het verplaatsen van meubels/verhuizen van spullen bij een herindeling van kamers, het houden van kamercontroles, het aannemen van vragen/berichten van bewoners als de sociaal beheerder afwezig is, het aannemen van de post en pakjes enz. Dit ter ondersteuning van het sociaal beheer.
17.	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).
18.	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.
19.	Controleert dat er binnen niet wordt gerookt.
20.	Bemiddelt bij eventuele conflicten tussen bewoners, met extra aandacht voor kinderen en jongvolwassenen.
21.	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 (of "alarm" centrale) aan te wijzen en het telefoonnummer beschikbaar te stellen voor Opdrachtgever. (calamiteiten zoals brand, inbraak, gaslucht, excessief middelengebruik, conflict- en geweldsincidenten, terroristische dreigingen of aanvallen, ongevallen met ernstig letsel, uitval van nutsvoorzieningen langer dan twee uur, overlijden van een persoon).
<b>Communicatie en rapportage</b>	
22	Opdrachtnemer hanteert één aanspreekpunt voor Opdrachtgever. In geval het aanspreekpunt afwezig is zorgt Opdrachtnemer voor gelijkwaardige vervanging en communiceert dit naar Opdrachtgever.
23	Er vindt periodiek overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
24	Opdrachtnemer draagt zorg voor het opstellen van een dagelijkse rapportage aan het einde van een dienst. Deze rapportage wordt gedeeld met de betrokken beveiligingsmedewerkers, huismeester, sociaal beheerder en de Opdrachtgever. Deze rapportage wordt digitaal (bij voorkeur via een digitaal platform) opgesteld en gedeeld conform instructies met Opdrachtgever.
25	Opdrachtnemer draagt zorg voor het opstellen van een maandelijkse rapportage. In deze rapportage wordt een samenvatting en analyse van de dagelijkse rapportage weergegeven. Deze rapportage wordt voorafgaand aan het periodieke overleg gedeeld met Opdrachtgever.
26	Opdrachtnemer deelt aan het einde van iedere maand een overzicht van de daadwerkelijk gewerkte uren alsmede de beveiligingsmedewerkers die zijn ingezet bij Opdrachtgever.
<b>Eisen aan in te zetten personeel</b>	
27	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.
28	Alle in te zetten beveiligingsmedewerkers beschikken over (naar oordeel van Opdrachtgever): <ul style="list-style-type: none"> <li>- Een gastvrije houding en verzorgd uiterlijk*</li> <li>- Een behulpzame mentaliteit met voldoende afstand tot bewoners</li> <li>- Computervaardigheden</li> <li>- Rijbewijs B</li> </ul> * Onder een gastvrije houding wordt verstaan: actief en betrokken. Niet ingezakt en afwezig. Een verzorgd uiterlijk bestaat uit goede persoonlijke hygiëne en een uniform.

29	<p>Alle in te zetten beveiligingsmedewerkers dienen te beschikken over de volgende certificaten/diploma's:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Basisdiploma Beveiliging minimaal niveau B* of gelijkwaardig ervaring heeft als objectbeveiliging/ receptionist.</li> <li>• Een geldig BHV certificaat inclusief AED-training (of gelijkwaardig)</li> <li>• Certificaat de-escalerend optreden (of gelijkwaardig)</li> <li>• Diploma EHBO</li> <li>• Certificaat omgaan met agressie (of gelijkwaardig) of bereid een cursus hierover volgen</li> <li>• Cursus omgaan met kwetsbare personen of personen met onbegrepen gedrag of bereid een cursus hierover volgen</li> </ul> <p><i>* Beveiliging B: De beveiliging die in het bezit is van het mbo diploma Coördinator Beveiliging of het SVPB Vakdiploma Beveiliging, een geldig EHBO- of BHV diploma en 24 maanden ervaring heeft als objectbeveiliging / receptionist.</i></p>
30	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.
31	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig screenen en gescreend houden van al het personeel dat voor de opdracht wordt ingezet. Opdrachtnemer overlegt voor aanvang van de eerste inzet of op eerste verzoek van opdrachtgever een recent (max. drie maanden oud) Verklaring omtrent gedrag (VOG) van betreffende medewerker waarbij blijkt dat vanuit Ministerie van Justitie en Veiligheid geen bezwaren zijn om de werkzaamheden zoals omschreven in deze opdracht uit te voeren. De kosten VOG komen ten laste van Opdrachtnemer.
32	Minimaal één van de aanwezige beveiligingsmedewerkers per locatie is in het bezit van een diploma "Opgeleid Persoon" respectievelijk "Beheerder Brandmeldinstallaties" cf. NEN2654*
33	Opdrachtnemer en alle personen in dienst van Opdrachtnemer of diens onderaannemer zijn, voor, na en gedurende de duur van de overeenkomst gehouden tot geheimhouding van alle informatie die ter kennis komt waarvan bekend dan wel aannemelijk is dat deze vertrouwelijk is.
34	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de veiligheid van haar beveiligingsmedewerkers en voor eventuele nazorg.
35	Opdrachtnemer zorgt voor alle benodigde hulpmiddelen om de taken uit te voeren. Hierbij wordt onder andere, maar niet limitatief, gedacht aan een laptop, portofoons etc.
36	Kosten die verband houden met het inwerken van personeel als gevolg van een personele wijziging op verzoek van de Opdrachtnemer of Opdrachtgever, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
37	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.
38	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprotocol.
<b>Facturatie / indexering</b>	
39	Alleen de werkelijk gewerkte uren kunnen worden gefactureerd. Pauzes worden niet in rekening gebracht bij Opdrachtgever.

## Perceel 2: Huismeester / servicemedewerker

<b>Algemeen</b>	
1.	De huismeester werkt nauw samen met de sociaal beheerder en de beveiliging van de locaties.
2.	Opdrachtnemer onderkent dat de situatie rondom de vluchtelingenopvang buiten de invloed van Opdrachtgever ligt, maar afhankelijk is van de aanwijzingsbesluiten 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.
3.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat hij zich aan alle van toepassing zijnde geldende wet- en regelgeving, normen en richtlijnen houdt, zoals Arbo-wetgeving.
4.	Opdrachtnemer dient te beschikken over een privacyreglement dat minimaal voldoet aan de uitgangspunten van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG (uAVG). Opdrachtgever kan dit opvragen bij voorlopige gunning.
<b>Algemene eisen aan de dienstverlening</b>	
5	Opdrachtnemer is in staat om vanaf de ingangsdatum van de overeenkomst een pool van huismeesters in te zetten, die nodig is om het rooster in te kunnen vullen (09:00 – 17:00 uur).
6	Opdrachtnemer zorgt voor een vast team van medewerkers per locatie.
7	Opdrachtnemer garandeert de beschikbaarheid van huismeesters gedurende het rooster van 09:00 – 17:00 uur, 7 dagen per week.
8	Medewerkers dienen te allen tijde (dus ook in het weekend, op feestdagen) op basis van het dienstrooster te kunnen worden ingezet. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het naleven van rust- en werktijden.
9	Opdrachtnemer verplicht zich minimaal 3 weken voor aanvang van diensten de inroostering van de medewerkers door te geven aan de Opdrachtgever. Daarbij is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het tijdig oplossen van eventuele roosterproblemen en het ondervangen van acute problemen in de beschikbaarheid van personen.
10	Opdrachtnemer garandeert dat bij nieuw aan te trekken personeel, bij ziekte en/of verzuim van bestaand personeel, het afgesproken kwaliteitsniveau te allen tijde gehandhaafd blijft.
11	Opdrachtnemer is voor de medewerkers voor en tijdens hun diensten bereikbaar voor incidenten en spoedzaken betreffende bezetting, roosters en werkgeverzaken.
12	Indien een medewerker zich ziekmeldt tijdens een dienst, of binnen 2 uur voor aanvang van de dienst, zorgt Opdrachtnemer ervoor dat binnen twee uur een vervanger op de locatie aanwezig is.
13	Indien een medewerker zich ziek meldt tot 2 uur voor aanvang van een dienst, zorgt Opdrachtnemer er voor aanvang van de dienst een vervanger op de locatie aanwezig is.
14	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juist uitvoeren van de afgesproken werkzaamheden en bijbehorende procedures door de ingezette medewerkers. Opdrachtnemer zorgt voor een juiste overdracht en bijbehorende instructies aan (nieuw) in te zetten medewerkers.
15	Opdrachtnemer gaat zorgvuldig om met de gegevens die worden verstrekt. Gegevens worden enkel gebruikt voor het uitvoeren van de specifieke opdracht. Gegevens worden niet langer bewaard dan nodig voor de specifieke opdracht. Gegevens worden gelijk door Opdrachtnemer vernietigd zodra dit wettelijk gezien mogelijk is.
<b>Huismeester</b>	
16	Huismeesters leggen verantwoording af aan Opdrachtgever en hebben frequent contact met de sociaal beheerder. De sociaal beheerder draagt zorg voor werkinstructies.
17	Huismeesters zijn de waarnemers van de gemeente op de locatie. Opvallende zaken en onregelmatigheden worden direct gemeld bij de Opdrachtgever.
18	De in te zetten huismeester dient de Nederlandse en Engelse taal in woord en geschrift te beheersen. Het daarnaast is het beheersen van de Oekraïense taal een pre.

19	De huismeester is aantoonbaar getraind op het gebied van klantvriendelijk en klantgericht handelen en conflicthantering. Opdrachtnemer kan op verzoek bewijsstukken overleggen. Ook is de in te zetten huismeester bereid specifieke trainingen in het kader van opvangwerkzaamheden te volgen.
20	De huismeester beschikt over goede omgangsvormen en contactuele vaardigheden.
21	De huismeester beschikt over praktische technische vaardigheden en kan simpele klusjes zelf oplossen zoals een lamp vervangen of een WC-bril vastzetten.
22	De huismeester is in een goede mentale en fysieke gesteldheid. Dit is nodig voor de juiste uitvoering van de werkzaamheden.
23	De huismeester moet werken volgens procedures, en de te volgen regels kennen en uitdragen.
24	Huismeesters hebben tweewekelijks een huismeestersvergadering op locatie of digitaal. Hierbij is ook de sociaal beheerder aanwezig.
25	De huismeester voldoet aan het functieprofiel huismeesters (zie bijlage).
<b>Communicatie en rapportage</b>	
26	<p>Er vindt periodiek overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Dit vindt plaats op drie niveaus:</p> <p>Strategisch: Dit betreft een evaluatie met Opdrachtnemer in persoon. Voorafgaand aan deze evaluatie overlegt opdrachtnemer minimaal 2 weken voor het evaluatiegesprek het rapport met de wijze waarop hij de voorgaande periode invulling heeft gegeven aan de kwaliteit.</p> <p>Tactisch: Tactisch overleg vindt plaats tussen de accountmanager van Opdrachtnemer en de betreffende contactpersoon van Opdrachtgever (projectcoördinator). In dit overleg wordt o.a. de voortgang besproken (lopende zaken en de toekomst).</p> <p>Operationeel: Dit betreft een voortgangsoverleg op basis van dagelijkse rapportages (bij voorkeur via een digitaal platform). Hier wordt de afgelopen periode besproken (o.a. wat gaat goed, wat kan beter), inclusief eventuele calamiteiten.</p> <p>In de situatie dat Opdrachtgever of Opdrachtnemer behoefte heeft aan een tussentijds gesprek vindt dit in overleg en ten spoedigste plaats.</p> <p>Opdrachtnemer beheert in alle overleggen de agenda en de verwerking van het gesprek in een verslag dat binnen 72 uur aan Opdrachtgever wordt overgelegd.</p> <p>Overlegstructuren:  Strategisch: 1x per jaar, in persoon op locatie bij Opdrachtgever  Tactisch/Operationeel: 1x per 2 maanden, in persoon op locatie bij Opdrachtgever</p> <p>Indien Opdrachtgever meer overleg incidenteel nodig acht, dient Opdrachtnemer hier te allen tijde gehoor aan te geven.</p>
27	Opdrachtnemer draagt zorg voor het opstellen van een dagelijkse rapportage op hoofdlijnen aan het einde van een dienst. Deze rapportage wordt gedeeld met de betrokken huismeester, beveiligingsmedewerker, sociaal beheerder en de Opdrachtgever. Deze rapportage wordt digitaal opgesteld en gedeeld conform instructies met Opdrachtgever.
28	Opdrachtnemer draagt zorg voor het opstellen van een maandelijkse rapportage. In deze rapportage wordt een samenvatting en analyse van de dagelijkse rapportage weergegeven. Deze rapportage wordt voorafgaand aan het periodieke overleg gedeeld met Opdrachtgever.
29	De Opdrachtnemer mag, zonder schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever, in publicaties, reclame-uitingen of anderszins die niet direct te maken hebben met de opdracht, geen gebruik maken van de naam en/of logo van de Opdrachtgever.
30	Contacten met pers en andere publiciteitsmedia, zoals ook ideologische uitingen richting burgers die locatie bezoeken, over de opdracht, zijn uitsluitend toegestaan door (medewerkers van) Opdrachtnemer na schriftelijke toestemming door de Opdrachtgever.

	Het opnemen van de opdracht en Opdrachtgever als referentie is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming door de Opdrachtgever.
<b>Eisen aan in te zetten personeel</b>	
31	Voor informatie verkregen bij de uitvoering van de taken is een geheimhoudingsplicht van toepassing. Opdrachtnemer garandeert dat in te zetten medewerkers zich conformeren aan deze geheimhoudingsplicht en de medewerkers een geheimhoudingsverklaring hebben ondertekend voor aanvang van de werkzaamheden.
32	Hospitality is zeer belangrijk. Op de locaties is het gewenst om een uiterst correcte en representatieve huismeesters in te zetten. Ook een sterk empathisch vermogen en enige kennis van en ervaring met interculturele sensitiviteit is van belang.
33	Huismeesters hebben een BHV-diploma. Opdrachtnemer stelt medewerkers in de gelegenheid om een BHV-diploma te halen.
34	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) en de screening van de medewerkers. Een medewerker kan alleen starten wanneer hij/zij in het bezit is van een VOG of de VOG is aangevraagd.
35	Opdrachtgever hecht veel waarde aan een goede en heldere communicatie met Opdrachtnemer.
36	Opdrachtnemer stelt voor Opdrachtgever een vaste contactpersoon en een vaste vervanger aan voor operationele zaken. Contactpersoon of de vervanger zijn voor de Opdrachtgever op werkdagen tijdens kantooruren (9-17 uur) bereikbaar.
37	Opdrachtnemer voert alle werkgeverszaken inzake personeelsmanagement uit met betrekking tot de huismeesters, hieronder vallen o.a. (niet limitatief) de werknemersgesprekken, opleiding, sociale zaken, etc.
<b>Facturatie</b>	
38	Per locatie wordt er maandelijks achteraf gefactureerd.
39	Het op- en afschalen van de benodigde inzet op een locatie en het op- en afschalen van locaties heeft geen consequenties voor de afgesproken (uur) prijzen.
40	Alleen de werkelijk gewerkte uren kunnen worden gefactureerd. Pauzes worden niet in rekening gebracht bij Opdrachtgever.