

Bijlage C - Programma van Eisen - EA Beveiligingsdiensten opvanglocaties

In deze bijlage is het Programma van Eisen (PvE) opgenomen dat de gemeente stelt aan de opdrachtnemer. Door uw inschrijving te voltooien geeft u aan dat u akkoord gaat en voldoet aan alle gestelde eisen. De eisen hieronder zijn opgedeeld in diverse categorieën. Heeft u een vraag over een Eis? Dan kunt u gebruik maken van de vragenronde tijdens deze Europese aanbestedingsprocedure. Vermeldt hierbij goed om welke eis (nummering) het gaat.

Algemene eisen

A1	Opdrachtnemer voert de taken uit die zijn beschreven in de offerteaanvraag.
A2	Naast de reguliere taken is het mogelijk, in overleg, dat er aanvullende dan wel onvoorziene taken uitgevoerd dienen te worden.
A3	De dienstverlening en het aanbod dient gedurende de looptijd van de overeenkomst te voldoen aan alle geldende wet- en regelgeving in Nederland.
A4	Opdrachtnemer onderkent dat de situatie rondom de vluchtelingenopvang buiten invloed van de gemeente ligt. De gemeente is afhankelijk van de aanwijzbesluiten van het rijk. Hierdoor kunnen gedurende de overeenkomst wijzigingen optreden met betrekking tot de locaties en het aantal locaties.

Algemene eisen dienstverlening

AD1	Opdrachtnemer draagt zorg voor borging van continuïteit en kwaliteit in het team. In geval van tijdelijke ziekte (vakantie) of structurele uitval (vertrek) van beveiligingsmedewerkers vindt een adequate overdracht plaats.
AD2	Opdrachtnemer draagt zorg dat de dienstverlening 24/7 op de opvanglocaties van de gemeente wordt uitgevoerd conform alle toebehorende documenten van deze aanbesteding.
AD3	Opdrachtnemer borgt de aanwezigheid van de beveiligingsmedewerkers. Bij uitval gedurende een dienst of plotse uitval van één functionaris zorgt de opdrachtnemer dat er binnen drie (3) uur een vervanger ter plaatse is.
AD4	Het definitieve aantal FTE in te zetten beveiligingsmedewerkers is afhankelijk van het aantal bewoners en de calamiteiten/voorvallen van de opvanglocatie. Opdrachtnemer adviseert de gemeente ten minste 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 de gemeente.
AD5	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inwerken van beveiligingsmedewerkers op locatie aan de hand van de door de gemeente verstrekte werkinstructies. Deze werkinstructies worden na gunning in overleg met de gemeente en opdrachtnemer opgesteld.
AD6	Opdrachtnemer zorgt dat de huisregels voorafgaand aan de start van de dienstverlening met de beveiligingsmedewerkers worden gedeeld en ziet er op toe dat de gestelde eisen en huisregels actief door de beveiligingsmedewerkers worden gehandhaafd.
AD7	Indien beveiligingsmedewerkers van opdrachtnemer de verstrekte werkinstructies en/of

	huisregels niet naleven, spreekt de gemeente opdrachtnemer hierop aan. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat zij de medewerker hierop aanspreken om te zorgen dat de werkinstructie en huisregels in de toekomst wel worden nageleefd. Indien geen verbetering optreedt kan de gemeente eisen de betreffende medewerker niet langer in te zetten voor de dienstverlening. Opdrachtnemer dient in dit geval een vervangende beveiligingsmedewerker in te zetten.
AD8	De gemeente behoudt zich het recht voor personeel van opdrachtnemer te allen tijde te weigeren of terug te sturen. Betrokkene dient in dat geval terstond vervangen te worden door een andere medewerker van opdrachtnemer. De gemeente gaat hier terughoudend mee om.
AD9	Opdrachtnemer borgt dat alle medewerkers van de gemeente afkomstige bedrijfsinformatie geheimhoudt tegenover derden.

Eisen aan de bezoekersregistratie en post

BP1	Alle in te zetten beveiligingsmedewerkers zijn in staat om de aanwezige beveiligingsapparatuur (bijv. metaaldetectorpoortjes) op de opvanglocaties te bedienen. De beveiligingsmedewerkers zijn getraind in het correct gebruik van bijv. poortjes, inclusief het detecteren van metaalobjecten en het omgaan met situaties waarin alarmen afgaan waarbij de relevante veiligheidsprocedures en protocollen moeten worden nageleefd.
BP2	Alle in te zetten beveiligingsmedewerkers moeten in staat zijn om bij aanwezigheid van toegangspassen te schrijven en te controleren met behulp van het (online) systeem dat reeds op de locatie aanwezig is. De toegangspassen moeten worden geschreven volgens de werkinstructies van de gemeente. Deze werkinstructie wordt na gunning in overleg met Opdrachtnemer door de gemeente opgesteld.
BP3	Alle in te zetten beveiligingsmedewerkers moeten ervoor zorgen dat alleen geautoriseerde personen toegang krijgen tot het pand. Bij aanwezigheid van toegangspassen zien de beveiligingsmedewerker erop toe dat alle toegangspassen worden gescand. Indien nodig dient de beveiligingsmedewerker eventuele sancties op de toegangspassen bij te werken volgens de geldende procedures en protocollen.
BP4	Alle in te zetten beveiligingsmedewerkers moeten ervoor zorgen dat alle toegetrede bezoekers het pand verlaten bij sluitingstijd. Beveiligingsmedewerkers controleren tijdens de surveillancerondes of alle bezoekers het pand daadwerkelijk hebben verlaten en verwijderen ongewenste bezoekers van het terrein.
BP5	Alle in te zetten beveiligingsmedewerkers dienen bekend te zijn met het gebruik van de portofoons die door Opdrachtnemer ter beschikking gesteld worden.
BP6	Alle in te zetten beveiligingsmedewerkers kunnen de portofoons bedienen en communiceren via de portofoon waarbij de door de gemeente vastgestelde communicatieprotocollen en -procedures worden gevolgd.
BP7	De in te zetten beveiligingsmedewerkers controleren regelmatig de werking van de portofoons en zorgen dat eventuele defecten worden opgelost.
BP8	Alle in te zetten beveiligingsmedewerkers openen de toegangshekken op aanvraag van geautoriseerd leveranciers en personeel.

Surveillance

S1	Zeven (7) dagen per week wordt ieder uur een surveillanceronde gelopen over het gehele terrein en door het pand. De tijdstippen van de rondes dienen te fluctueren en er mag geen te herkennen patroon in zitten. Gedurende de nachtdienst (23:00 en 7:00) voert de beveiligingsmedewerker ieder uur naast de reguliere rondes in het pand ook een extra hekkencontrole.
S2	Eventuele aanwezigheid van (verdachte) personen, ongewenste gasten en insluipers dient door de beveiligingsmedewerkers te worden gesignaleerd en deze dienen uit het pand/van het terrein te worden verwijderd. Conform de daarvoor geldende wettelijke procedure en of samenspraak c.q. samenwerking met de politie als bevoegd gezag.
S3	De in te zetten beveiligingsmedewerkers houdt 24/7 de live feed CCTV en de camerabewaking van de gemeente in de gaten en acteren indien nodig op de calamiteiten die worden waargenomen.
S4	De beveiligingsmedewerkers kunnen de camerabewaking van de gemeente bedienen en op verzoek van de gemeente, het MT of justitie de opgeslagen beelden terugkijken.

Personeelseisen

P1	Alle in te zetten beveiligingsmedewerkers dienen, na de normen van de gemeente spreek- en schrijfvaardig te zijn in algemeen Nederlands en Engels.
P2	Alle in te zetten beveiligingsmedewerkers beschikken over (naar oordeel van de gemeente): - Een gastvrije houding en verzorgd uiterlijk.* - Een behulpzame (pedagogische) mentaliteit. *Onder een gastvrije houding wordt verstaan: actief en betrokken. Niet ingezakt en afwezig. Een verzorgd uiterlijk bestaat uit goede persoonlijke hygiëne en bedrijfskleding van Opdrachtnemer.
P3	Alle in te zetten beveiligingsmedewerkers dienen te beschikken over de volgende certificaten/diploma's: • Basisdiploma Beveiligers minimaal niveau 2 of gelijkwaardig • Een geldig BHV certificaat inclusief AED training (of gelijkwaardig) conform eisen van NIBHV. Opdrachtnemer kan dit op verzoek van de gemeente overhandigen.
P4	Alle in te zetten beveiligingsmedewerkers beschikken over een Beveiligingspas conform Wet Particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (WPB). Bij nieuw in te zetten mensen voldoet een bewijs van aanvraag van de beveiligingspas binnen een week te overleggen, de kosten voor de aanvraag van de beveiligingspas zijn voor opdrachtnemer
P5	Beveiligingsmedewerkers van opdrachtnemer dienen in het bezit te zijn van een Verklaring Omtrent Gedrag. Deze verklaring dient op aanvraag door Opdrachtgever in te zien zijn.
P6	Alle in te zetten beveiligingsmedewerkers die door opdrachtnemer voor de gemeente worden ingezet dienen zich op ieder moment tijdens de uitvoering van de dienstverlening te kunnen legitimeren door middel van het wettelijk voorgeschreven legitimatiebewijs, als bedoeld in artikel 9.8 van de Wet Particuliere

	beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (WPB).
P7	Alle in te zetten beveiligingsmedewerkers dienen adequaat geschoold te zijn, om de werkzaamheden op het vereiste niveau te kunnen uitoefenen. Regelmatige training en (bij)scholing worden als essentieel beschouwd voor het handhaven van het serviceniveau en worden door opdrachtnemer georganiseerd.
P8	Alle in te zetten beveiligingsmedewerkers kunnen zelfstandig te werk gaan. De gemeente verwacht dat de beveiligingsmedewerkers pro actief handelen en gevraagd of ongevraagd adviezen kunnen geven aan personeel van opdrachtgever m.b.t. de algehele veiligheid op de opvanglocatie.
P9	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de veiligheid van haar beveiligingsmedewerkers en voor eventuele nazorg.
P10	Opdrachtnemer draagt zorg dat alle in te zetten medewerkers voorafgaand aan de eerste dienst de geheimhoudingsverklaring van opdrachtnemer ondertekenen. Opdrachtnemer kan deze op verzoek van de gemeente tonen.
P11	Het is toegestaan dat opdrachtnemer personeel 'in opleiding' inzet tijdens de overeenkomst/opdracht. Echter behoort dit personeel niet tot de reguliere bezetting. Personeel 'in opleiding' is niet te factureren aan de gemeente. Inzet van deze medewerkers is uitsluitend na toestemming van de gemeente mogelijk. Voor de inzet van beveiligers aan wie ontheffing is verleend door Justis als bevoegd instantie, dient eveneens met legitieme reden, vooraf toestemming te worden gevraagd bij de gemeente. In navolging hiervan dient dit opgenomen te worden in de dagrapporten.

Calamiteiten en storingen

CS1	De beveiligingsmedewerkers zijn in staat om zelfstandig basiscalamiteiten en -storingen op te lossen.
CS2	In geval de calamiteit geen basiscalamiteit betreft schakelen de beveiligingsmedewerkers het management van de opvanglocatie in en wordt het geldende protocol in werking gesteld. De volgende storingen en calamiteiten worden in ieder geval niet beschouwd als basiscalamiteiten: - Brand; - Inbraak; - Gaslucht; - <i>Middelengebruik in een dusdanige hoeveelheid dat het een gevaar vormt voor de persoon zelf of de omgeving;</i> - Geweldsincidenten; - Terroristische dreigingen of aanvallen; - <i>Ongevallen met ernstig letsel;</i> - <i>Uitval van de nutsvoorzieningen langer dan twee (2) uur;</i> - <i>Overlijden van een persoon.</i> <u>Deze lijst is niet uitputtend.</u>

CS3	In geval van calamiteiten en/of storingen dragen de beveiligingsmedewerkers zorg dat alle omstanders in veiligheid worden gebracht. De beveiligingsmedewerkers zorgen daarnaast ook dat de plaats waar de calamiteit en/of storing heeft plaatsgevonden wordt afgezet en houden de omstanders op afstand.
CS4	Bij een calamiteit welke niet als basiscalamiteit wordt beschouwd is de contactpersoon van opdrachtnemer 24/7 bereikbaar voor de in te zetten beveiligingsmedewerkers en de gemeente. Opdrachtnemer dient hiervoor een vast contactpersoon aan te wijzen en het telefoonnummer beschikbaar te stellen voor de gemeente.
CS5	De contactpersoon en beveiligingsmedewerkers van opdrachtnemer ondersteunen de gemeente bij een calamiteit op het gebied van opvang, nazorg, afhandeling en eventuele aangifte bij de politie.
CS6	Voor Ad Hoc dienstaanvragen komen geen extra toeslagen bij.

Uniforme bedrijfskleding

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

Communicatie en rapportage

C1	Opdrachtnemer hanteert één aanspreekpunt voor de gemeente. In geval het aanspreekpunt afwezig is zorgt opdrachtnemer voor gelijkwaardige vervangingen en communiceert dit met de gemeente.
C2	Opdrachtnemer draagt zorg voor het opstellen van een dagelijkse rapportage aan het einde van een 8 uursdienst. In deze rapportage worden minimaal de volgende gegevens genoteerd: - Bijzondere bezoeken aan de locatie; - Calamiteiten <i>inclusief de genomen maatregelen</i> ; - Uitgereikte portofoons; - <i>Eventuele gesignaleerde bijzonderheden welke gedurende de dienst hebben plaatsgevonden.</i> Deze rapportage wordt gedeeld met het team beveiligingsmedewerkers en de gemeente.
C3	Opdrachtnemer deelt aan het einde van iedere maand een overzicht van de daadwerkelijk gewerkte uren alsmede de beveiligingsmedewerkers die zijn ingezet bij de gemeente.
C4	Opdrachtnemer en de gemeente voeren minimaal één keer per maand een evaluatiegesprek waarin de kwaliteit van de dienstverlening wordt besproken aan de hand van de opgestelde rapportages. De lopende gang van zaken worden besproken, incidenten, besluiten en acties worden vastgelegd door Opdrachtnemer. Verwacht wordt dat in de eerste maand wekelijks een evaluatiemoment plaatsvindt. Het gesprek wordt gevoerd door de vaste aanspreekpunten van Opdrachtnemer en de gemeente.

Overdracht

O1	Bij het eindigen van de Overeenkomst – om welke reden dan ook – verleent Opdrachtnemer kosteloos alle door de gemeente noodzakelijk geachte medewerking aan ongestoorde overgang van de dienstverlening naar een nieuwe, opvolgende Overeenkomst en eventueel nieuwe opdrachtnemer. Dit betekent o.a. dat opdrachtnemer desgevraagd aan de gemeente rapportages terzake geleverde dienstverlening verstrekt en, indien en voor zover de gemeente dit nodig acht, ondersteunt bij implementatiewerkzaamheden terzake de opvolgende Overeenkomst richting zowel de gemeente als nieuwe opdrachtnemer. Ten aanzien van het personeel van opdrachtnemer zal opdrachtnemer geen aanspraken doen bijvoorbeeld uit hoofde van een relatie- of concurrentiebeding. Opdrachtnemer zal binnen 4 weken nadat een opvolgende opdrachtnemer bekend is gemaakt alle noodzakelijke informatie overgedragen aan de opvolgende opdrachtnemer.
----	---