



Programma van Eisen

Europese aanbesteding volgens openbare procedure

Beveiligingsdienstverlening



Kenmerk: 23184
Datum: 31 augustus 2023
Versie: 1.0
Status: definitief

Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
1.1 Beschrijving organisatie	2
1.2 Team Bedrijfsvoering.....	2
1.3 Doelstelling.....	2
1.4 Toelichting locaties	2
1.5 Relevante ontwikkelingen	3
2. Beveiligingsdienstverlening	5
2.1 Algemeen.....	5
2.2 Beveiliging op locatie	5
2.3 Open- en brand- en sluitrondes.....	6
2.4 Meldkamerdiensten en alarmopvolging	7
2.5 Beveiliging op afroep	8
2.6 Adviesrol	8
2.7 Openingsdagen	9
3. Personele organisatie	10
3.1 Overname personeel conform CAO	10
3.2 Medewerkers	10
4. Communicatie en contractmanagement	13
4.1 Communicatie.....	13
4.2 Meldingen.....	14
4.3 Facturatie.....	15
4.4 Signaleringstaken	15
5. MVO	16
5.1 Goed werkgeverschap	16
5.2 Milieu.....	16
6. Kwaliteit en monitoring (KSF's en KPI's)	17
6.1 Methodiek	17
6.2 Klanttevredenheid	18
6.3 Kwaliteit uitvoerende dienstverlening.....	18
6.4 Financieel/bedrijfsvoering.....	19
6.5 MVO.....	19

1. Inleiding

1.1 Beschrijving organisatie

De bibliotheek is een bruisende plek waar je inspiratie kunt opdoen op het gebied van geschreven en ongeschreven verhalen. Een openbare huiskamer om te verblijven, werken, studeren en ontmoeten. Maar ook een plek waar je kennis kunt maken met nieuwe technieken: van Virtual Reality tot het besturen van robots. Daarnaast biedt de bibliotheek ondersteuning in basisvaardigheden, zoals het leren van de Nederlandse taal en het werken met een computer, tablet of smartphone. Gedurende het programmaseizoen organiseert de bieb diverse lezingen, kindercolleges, digitale workshops, schrijfworkshops, voorleesuurtsjes en andere literaire en educatieve activiteiten.

Zie voor meer informatie www.obgz.nl en bijlage 1A Factsheet De Bibliotheek Gelderland Zuid.

1.2 Team Bedrijfsvoering

Bij het Team Bedrijfsvoering ligt de focus op het functioneren van de gehele bibliotheek en de verantwoordelijkheid voor het optimaal functioneren van de bedrijfsvoering, in het bijzonder de kwaliteit en continuïteit van: ICT, Collectie (media) en Service, Techniek & Logistiek. Het doel is het serviceniveau van onze gebruikersgroepen (medewerkers, collega's, gebruikers, vestigingen en scholen), kwaliteit van de inrichting, de (fysieke)uitstraling van de gebouwen en verantwoord ondernemen. Dit betekent aandacht voor duurzaamheid en betaalbaar faciliteren van medewerkers en gebruikers zodat zij zich optimaal kunnen (blijven) richten op hun kerntaken en doelen. Als bibliotheek zetten we ons de komende jaren in voor doelgroepen bij wie ontwikkeling het meest nodig is en het meeste effect heeft. En die, in het kader van onze doelen en ambities, een steuntje in de rug kunnen gebruiken en extra aandacht nodig hebben. Onze hoofddoelgroepen voor de komende beleidsperiode zijn:

- Jeugd;
- Kwetsbare groepen;
- Cultureel geïnteresseerden;
- Bezoekers.

Naast deze primaire groepen onderscheiden we ook nog een aantal secundaire doelgroepen. Dit zijn de partners in ons netwerk/werkgebied.

1.3 Doelstelling

Opdrachtnemer wil een gastvrije en veilige omgeving creëren voor haar medewerkers en gebruikers. Daarnaast wil zij optimale beveiligingsdienstverlening realiseren die aansluit bij de vraag van de organisatie. Zij wenst dan ook een samenwerkingspartner die proactief meedenkt over het blijven verbeteren en ontwikkelen van de dienstverlening die past in de tijd

1.4 Toelichting locaties

De locaties van Opdrachtgever hebben een openbare functie. Opdrachtgever draagt zorg voor het beheer van zelfstandige bibliotheken, evenals bibliotheken die zich in een multifunctioneel pand bevinden. Deze bibliotheken maken bijvoorbeeld onderdeel uit van een dorps-, cultuurhuis of wijkcentrum. In bijlage 1B Vestigingen OBGZ staat een overzicht van alle locaties van OBGZ in haar werkgebied.

Een aantal van de bibliotheken in een multifunctioneel pand zijn (deels) onbemand. Op deze momenten is er geen personeelslid of vrijwilliger van Opdrachtgever aanwezig op locatie. De bibliotheek is bereikbaar voor gebruikers wanneer het dorps-, cultuurhuis of wijkcentrum ook geopend is.

Voor de volgende locaties wordt het verzorgen van manbeveiliging op vaste urenbasis uitgevraagd:

- Bibliotheek Mariënborg, Nijmegen;
- Bibliotheek Zwanenveld, Nijmegen (alleen tijdens schoolvakanties);
- Bibliotheek Hatert, Nijmegen (alleen tijdens schoolvakanties).

De volgende locaties vallen binnen scope van de alarmopvolging:

- Bibliotheek Mariënborg, Nijmegen;
- Bibliotheek Muntweg, Nijmegen;
- Bibliotheek Zwanenveld, Nijmegen;
- Bibliotheek Hatert, Nijmegen;
- Bibliotheek Bommel, Bommel;
- Bibliotheek Elst, Elst;
- Bibliotheek Heteren, Heteren;
- Bibliotheek Zetten, Zetten;
- Bibliotheek Malden, Malden.

Daarnaast dient er voor alle locaties beveiligingsdiensten op afroep uitgevraagd te kunnen worden, ook in geval van evenementen. Voor de locaties Mariënborg, Zwanenveld, Muntweg en Hatert wordt in de huidige situatie reeds dienstverlening op afroep uitgevraagd. In bijlage 1C Dienstverleningsmatrix worden de eigenschappen en specifieke werkzaamheden per locatie beschreven. Hierin staat ook een indicatie van de uren op afroep.

1.5 Relevante ontwikkelingen

Van Opdrachtnemer wordt een hoge mate van flexibiliteit verwacht, ook in relatie tot ontwikkelingen die relevant zijn voor Opdrachtgever. Hieronder worden de verschillende ontwikkelingen uiteengezet:

- Na gunning wenst Opdrachtgever in samenwerking met Opdrachtnemer te onderzoeken hoe de dienstverlening beter, efficiënter en toekomstgericht vormgegeven kan worden;
- Opdrachtgever heeft overlast op haar locaties de afgelopen jaren zien toenemen, er wordt steeds vaker onrust veroorzaakt en gemeld. Wanneer hiervan sprake is kunnen er op afroep beveiligingsdiensten worden uitgevraagd, ook op locaties waar geen vaste manbeveiliging aanwezig is. Het is dan ook van belang dat er ad-hoc geschakeld kan worden door Opdrachtnemer. Het doel van deze inzet is het borgen van de openbare orde en naleving van de huisregels. Ook kan het voorkomen dat bij risico-activiteiten, bijvoorbeeld grote evenementen in de stad, extra beveiligingsdiensten worden uitgevraagd.
- Opdrachtgever wenst optioneel real-time cameratoezicht op afstand uit te vragen op locaties Mariënborg, Zwanenveld, Hatert en Muntweg. Dit betreft cameratoezicht gedurende de openingstijden van de locaties, als onderdeel van de alarmopvolging. Indien Opdrachtnemer onveilige situaties, calamiteiten en/of anderszins afwijkende zaken constateert, dient er volgens de procedure alarmopvolging gehandeld te worden. Daarbij wordt contact opgenomen met de betreffende locatie van Opdrachtgever en indien nodig een surveillant gestuurd. Opdrachtgever wenst dit na gunning verder met Opdrachtnemer te concretiseren en af te stemmen.

Vervolgens wordt bepaald of het cameratoezicht definitief onderdeel uit zal maken van de dienstverlening, afhankelijk van goedkeuring van het bestuur van Opdrachtgever.

- De openingstijden verschillen per locatie en kunnen aan wijzigingen onderhevig zijn.
- In de toekomst kunnen locaties op- en/of afgeschaald worden. Daarnaast zullen er mogelijk ook verhuizingen plaatsvinden.

2. Beveiligingsdienstverlening

2.1 Algemeen

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

- Manbeveiliging op locatie Mariënborg, Zwanenveld en Hatert (tijdens schoolvakanties);
- Het verzorgen van open- en brand- en sluitrondes op locatie Mariënborg;
- Het coördineren van de dagelijkse BHV organisatie op locatie Mariënborg (vaste diensten) in de rol van ploegleider, evenals BHV-basis hulpverlening bij manbeveiliging op afroep;
- Het leveren van meldkamerdiensten en alarmopvolging (op alle locaties in scope);
- Het verzorgen van (extra) man-/evenementenbeveiliging op afroep (op alle locaties in scope).

De volgende werkzaamheden vallen optioneel binnen scope:

- Het verzorgen van real-time cameratoezicht op afstand op locaties Mariënborg, Zwanenveld, Hatert en Muntweg.

2.2 Beveiliging op locatie

2.2.1 Werkzaamheden

De beveiligingswerkzaamheden zijn te verdelen in drie hoofdelementen:

Veiligheid

1. Het met behulp van camera's en/of surveillance toezicht houden op het te beveiligen gebied, openbare orde en naleving van het huishoudelijk reglement, zie bijlage 1D Huisregels;
2. Het melden van onveilige situaties, calamiteiten en/of anderszins afwijkende zaken aan Opdrachtgever en het nemen van eerste maatregelen, conform de instructies en het calamiteitenplan van Opdrachtgever;
3. Het handhaven en administreren van ontzeggingen;
4. Het afhandelen en/of assisteren bij aanhouding van verdachten;
5. Het aansturen van de BHV-organisatie, in de rol van ploegleider BHV;
 - a. Ontvangst en registratie van BHV-meldingen;
 - b. Het inschatten van de situatie bij grote en kleine incidenten en het oproepen van hulpverleners in geval van calamiteiten;
 - c. Het gidsen van in- en externe hulpverleners in geval van calamiteiten;
 - d. Het te allen tijde (op verzoek van BHV) ter plaatse brengen van AED-apparatuur en een verbanddoos;
 - e. Het in noodgevallen verlenen van Eerste Hulp bij ziekte/ongeval bij afwezigheid van EHBO'ers of als de beveiligiger als eerste ter plaatse is.

Service

6. Bijdragen aan een gastvrije beleving door het fungeren als aanspreekpunt voor medewerkers en gasten en optreden als gastheer/-vrouw. Onderdeel hiervan is ook het proactief aanspreken en/of helpen van medewerkers en gasten wanneer nodig;
7. Preventieve denkwijze in omgang met medewerkers, gasten en omstanders, waardoor vandalisme en criminaliteit worden voorkomen;

8. Uitgifte van sleutels, sleutelbeheer en het ontvangen en registreren van bezoekers en leveranciers;
9. Ondersteunen bij facilitaire werkzaamheden als klaarzetten van meubilair/ AV middelen t.b.v. evenementen;
10. Het ophalen, reinigen en terugzetten van serviesgoed op de kantoorverdiepingen.

Algemeen

11. Opdrachtnemer houdt dagelijks een rapportage bij over de dienstverlening. Hierin dient in ieder geval informatie te staan 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 Opdrachtgever. Bij een reguliere gang van zaken deelt Opdrachtnemer de rapportages enkel op verzoek van Opdrachtgever;
12. Opdrachtnemer adviseert 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

Opdrachtnemer stelt standaard kantoorapparatuur (PC en DECT-telefoon) ter beschikking. Opdrachtnemer dient zelf voor overige voor de uitvoering van de beveiligings- en surveillancewerkzaamheden benodigde apparatuur te zorgen, waaronder portofoon, mobiele telefoon en laptop. Enkel op locatie Mariënborg zijn portofoons aanwezig die Opdrachtnemer kan gebruiken indien nodig. Daarnaast wordt op locatie Mariënborg één parkeerplek in de Eiermarkt garage ter beschikking gesteld.

2.3 Open- en brand- en sluitrondes

In bijlage 1C Dienstverleningsmatrix staan de openingstijden van de locaties; dit zijn de tijden waarop de beveiliging het pand geopend (openronde) dan wel gesloten (brand-/sluitronde) dient te hebben. Het pand dient op een eerder tijdstip geopend en gesloten te worden dan wanneer de dienst van de manbeveiliging aanvangt, de open- brand- en sluitrondes dienen dan ook door een mobiele surveillant uitgevoerd te worden.

Het kan voorkomen dat op locatie een vergadering, bijeenkomst of evenement buiten de genoemde openingstijden plaatsvindt. In een voorkomend geval kan Opdrachtnemer verzocht worden het pand eerder te openen of later te sluiten. Opdrachtgever zal dit uiterlijk vier werkdagen van tevoren aankondigen.

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 (entree)deuren, hekken, 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 vrijhouden van vluchtwegen van obstakels;
- Het uitvoeren van een controle rondom het gebouw en het terrein van Opdrachtgever;
- Het aan-/uitzetten van audiovisuele apparatuur en verlichting;
- Het ophalen en/of neerlaten van zonwering;
- 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, ontruimingsinstallaties en technische storingsmeldingen.

Opdrachtnemer is ten aanzien van de alarmopvolging verantwoordelijk voor:

1. Aansluiting van de locaties als opgenomen in bijlage 1C dienstverleningsmatrix op een particuliere alarmcentrale/ meldkamer;
2. Opvolgen, registreren en afhandelen van meldingen zoals (alarm)signalen, storingen en incidenten door het sturen van een surveillant naar de betreffende locatie van Opdrachtgever;
3. Zorgdragen voor het sleutelbeheer. Sleutels worden na gunning overgedragen aan Opdrachtnemer;
4. Indien er een wijziging plaatsvindt tussen sleutel- en/of pashouders en waarschuwadressen van Opdrachtgever wordt dit per mail gemeld bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal zorgdragen dat de wijzigingen ter verwerking bekend worden gemaakt bij de meldkamer;
5. Samenwerking en/of coördinatie met de manbeveiliging op locatie, de regionale alarmcentrale, het facilitaire team en derden wanneer nodig. 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 wordt 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 Opdrachtgever 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 Opdrachtgever terstond in kennis wenst te worden gesteld (hetgeen moet blijken uit de bij de meldkamer geregistreerde gegevens) of indien de mobiele surveillant contact met Opdrachtgever 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 Opdrachtgever 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 glashandel, timmerman of monteur) en de meldkamer geen contact kan krijgen met een waarschuwingsadres, zal Opdrachtnemer naar beste eer en geweten de calamiteit namens Opdrachtgever afhandelen. Eventuele kosten gemaakt door derden, bijvoorbeeld herstelbedrijven, zullen door deze rechtstreeks bij Opdrachtgever 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 Opdrachtgever gezonden.

Van Opdrachtnemer wordt een responstijd van maximaal 30 minuten geëist. 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, verkeersdrukte en weersomstandigheden. De mobiele surveillanten van Opdrachtnemer dienen zich voorts te houden aan de geldende verkeersregels.

2.4.2 Responstijd alarmopvolging

Van Opdrachtnemer wordt de volgende responstijd geëist:

1. In de basis geldt een responstijd van maximaal 30 minuten voor alle meldingen op locaties van Opdrachtgever;
2. 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 Opdrachtnemer ter plaatse is en dit meldt aan de PAC. De mobiele surveillanten van Opdrachtnemer dienen zich te houden aan de geldende verkeersregels.

2.4.3 Openbaar Meld Systeem (OMS)

Op een aantal locaties van Opdrachtgever is een aansluiting op een OMS aanwezig, zie bijlage 1C Dienstverleningsmatrix. Voor deze gebouwen borgt Opdrachtnemer dat de brandmeldingen van deze installaties automatisch doormelden aan de meldkamer van de betreffende veiligheidsregio. De kosten voor de aansluitingen worden gedragen door Opdrachtgever.

2.5 Beveiliging op afroep

Naast de reguliere dienstverlening worden er op afroep extra diensten aangevraagd. Bijvoorbeeld in geval van (langdurig) overlast op een bepaalde locatie, evenementen en risico-activiteiten. Denk bij evenementen aan lezingen, tentoonstellingen, workshops, etc.

Opdrachtnemer dient hiervoor een vaste reservepool in te richten. Opdrachtnemer dient zo veel mogelijk gebruik te maken van medewerkers uit deze pool. Opdrachtgever streeft extra ernaar om ruim van tevoren diensten aan te vragen, maar in Opdrachtnemer dient ad-hoc te kunnen schakelen in geval van een aanvragen op korte termijn.

Deze extra diensten worden uitgevoerd tegen het opgegeven uurtarief. Een indicatie van de uren op afroep is weergegeven in bijlage 1C Dienstverleningsmatrix.

2.6 Adviesrol

Opdrachtnemer adviseert 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. De invulling van de adviesrol is onderdeel van het periodiek overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

Eén keer per jaar wordt op locatie met medewerkers van Opdrachtgever Mariënborg een sessie ingepland met betrekking tot het bhv-plan. Het doel van deze sessie is het herhalen van het bhv-plan, het ophalen van verbeterpunten etc. Medewerkers van Opdrachtnemer die vast werkzaam zijn op locatie Mariënborg dienen hierbij aan te sluiten van de bhv-ploegleider rol.

2.7 Openingsdagen

Alle vestigingen van Opdrachtgever kennen een andere openingsstelling. Daarnaast is er sprake van een zomer- en winterperiode voor alle locaties. In bijlage 1C Dienstverleningsmatrix zijn de actuele tijden opgenomen.

Het aantal openingsdagen van hoofdlocatie bibliotheek Mariënborg bedraagt gemiddeld 331 dagen. Gedurende de zomerperiode (juni-juli-augustus) is locatie Mariënborg op de zondag gesloten.

Jaarlijks wordt een rooster verstuurd met de actuele openingsdagen, hierin wordt ook rekening gehouden met feestdagen en de zomerperiode. Er zal over en weer geen verrekening plaatsvinden wanneer het daadwerkelijke aantal dagen afwijkt.

3. Personele organisatie

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

3.1 Overname personeel conform CAO

Er is geen sprake van overname van personeel conform 'Cao Particuliere Beveiliging', echter wordt dit door Opdrachtgever 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 Medewerkers

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

3.2.1 Profiel

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

1. Medewerkers dienen een geldig BHV-diploma te hebben gedurende de gehele contractperiode;
2. Medewerkers beschikken over ondernemerschap en een groot meedenkend vermogen en hebben een proactieve houding als het aankomt op het verbeteren van de dienstverlening;
3. De medewerkers treden zelfstandig op om te zorgen voor een ordelijke en veilige omgeving. 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.
4. Medewerkers dienen professioneel om te gaan met zowel medewerkers als bezoekers van Opdrachtgever;
5. 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.
6. Medewerkers dienen goede kennis te hebben van de organisatie van Opdrachtgever;
7. Alle medewerkers zijn verplicht zich op verzoek te kunnen legitimeren;
8. Volledige handhaving van de veiligheidsvoorschriften;
9. 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 Opdrachtgever te zorgen voor continuïteit van de uitvoerende werkzaamheden. Alle kosten voor opleiding, training en eventuele vervanging zijn voor rekening van Opdrachtnemer;
10. Alle door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen. Tevens dient het in te zetten personeel Engels te kunnen spreken in verband met buitenlandse bezoekers. Voor alle in te zetten medewerkers van opdrachtnemer geldt dat zij de Nederlandse en Engelse taal

in spraak zodanig beheersen dat zij de bezoekers van opdrachtgever te woord kunnen staan, dat aanwijzingen en vragen goed worden begrepen en er accuraat en klantgericht kan worden gehandeld.

11. Medewerkers ten behoeve van de beveiliging dienen te beschikken over een diploma beveiliging (minimaal niveau 2).
12. Aan Opdrachtnemer wordt het gebruiksvoorschrift van het elektronisch beveiligingssysteem (brand, inbraak en toegangscontrole) ter beschikking gesteld. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een juiste instructie aan haar medewerkers voor het gebruik van de beveiligingssystemen.

Aanvullend geldt voor medewerkers die vast in worden gezet op Bibliotheek Mariënburg de volgende eis:

1. Medewerkers dienen een geldig BHV-diploma te hebben gedurende de gehele contractperiode, waarbij zij de rol van ploegleider BHV vervullen en hiernaar handelen (uitvoerend, rol hoofd BHV ligt bij Opdrachtgever);
2. Medewerkers dienen te beschikken over een BMI-certificaat.

Indien Opdrachtgever bezwaar heeft tegen het te werk stellen van een medewerker van Opdrachtnemer, zal Opdrachtgever dit met redenen omkleed kenbaar maken aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient vervolgens passende maatregelen te nemen.

3.2.2 Personeelskleding, persoonlijke hygiëne en uiterlijk verzorging

Opdrachtnemer dient te zorgen voor beschermende, representatieve en uniforme bedrijfskleding voor alle medewerkers die werkzaam zijn bij Opdrachtgever. Ook vervangend en tijdelijk personeel dient (herkenbare) bedrijfskleding van Opdrachtnemer te dragen. Het uiten van reclameboodschappen, anders dan de firmanaam van Opdrachtnemer, zijn niet toegestaan. De bedrijfskleding dient te worden afgestemd op de aard van de activiteiten. De bedrijfskleding bestaat minimaal uit:

- Overhemd met lange of korte mouw en vignet “V”;
- Bijpassende pantalon of rok;
- Stropdas of shawl;
- Zwarte schoenen.

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.

3.2.3 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 Opdrachtgever hierover schriftelijk (per e-mail) te informeren en te voorzien van de naam, functie en personeelsnummer.

Na gunning van de opdracht behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om bij Opdrachtnemer een overzicht aan te vragen van de medewerkers die bij Opdrachtgever 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 Opdrachtgever weet wie er bij hen aan het werk kunnen zijn (Arbowet/BHV). Opdrachtgever 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 Opdrachtgever, waarmee hij bij de uitvoering van de werkzaamheden in aanraking komt.

3.2.4 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. 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 Opdrachtgever. 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.

3.2.5 BHV

Medewerkers van Opdrachtnemer die ingezet worden op Bibliotheek Mariënborg zijn onvoorwaardelijk verplicht actieve medewerking te verlenen aan activiteiten in het kader van BHV. De medewerker dient de rol van ploegleider BHV te vervullen. Dat betekent groepsleider bij calamiteiten en daarnaast coördinator van ontruiming. Medewerkers dienen zich op de hoogte te stellen van de specifieke BHV-afspraken. Daarnaast dient de medewerker de inbraak- en brandmeldinstallatie te bedienen. Hiervoor dient de medewerker te beschikken over het certificaat om de BMI te mogen bedienen. Voor de bediening van de inbraakinstallatie is een handboek aanwezig.

4. Communicatie en contractmanagement

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

4.1 Communicatie

4.1.1 Overlegstructuur

Onderstaand wordt de beoogde overlegstructuur weergegeven tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Na gunning wordt de overlegstructuur gezamenlijk definitief vastgesteld. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het vastleggen van deze overlegmomenten.

Type overleg	Functionarissen Opdrachtnemer	Functionarissen Opdrachtgever	Frequentie	Onderwerpen
<i>Eenmalig</i>	Implementatieteam	Manager Bedrijfsvoering & Coördinator Service Techniek en Logistiek	Binnen 1 maand na definitieve gunning	- Opstart- en implementatieplan; - Format (kwartaal) rapportage; - RI&E.
<i>Strategisch</i>	Directie en eindverantwoordelijke tactisch niveau	Manager Bedrijfsvoering	1x per jaar	- Jaarrapportage; - Resultaten KPI's; - Financiële voortgang; - MVO en innovatie; - Ontwikkelingen intern en extern.
<i>Tactisch</i>	Eindverantwoordelijke tactisch niveau/ accountmanager	Manager Bedrijfsvoering / Coördinator Service Techniek en Logistiek	2x per jaar	- Kwartaalrapportage; - Resultaten KPI's; - Klantbeleving; - Klachtenregistratie en - behandeling; - Inzet en kwaliteit medewerkers; - Financiële voortgang. - Facturatie
<i>Operationeel</i>	Operationeel coördinator	Coördinator Service Techniek en Logistiek	1x per zes weken	- Mutaties; - Knelpunten en verbeterpunten; - Operationele aangelegenheden.
<i>Bij calamiteiten</i>	Operationeel coördinator	Coördinator Service Techniek en Logistiek	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 Opdrachtgever 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 Opdrachtgever. Het gespreksverslag van een bijeenkomst is pas akkoord na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever.

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

- Alarmmeldingen (aantal, soort, oorzaak, vervolgacties, percentage binnen gestelde termijn)
- 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 Meldingen

4.2.1 Klachten en storingen

Opdrachtgever 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 Opdrachtgever kunnen klachten en storingen melden via het FMIS Topdesk. Meldingen worden vervolgens doorgestuurd aan Opdrachtnemer. Indien Opdrachtnemer met een eigen systeem werkt, kan deze gekoppeld worden aan het systeem van Opdrachtgever op kosten van Opdrachtnemer.

Indien een klacht of melding in een korte periode vaker voorkomt, rapporteert Opdrachtnemer dit aan de contactpersoon van Opdrachtgever met een mogelijke oplossing.

4.2.2 Oplostijden

Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat effectieve communicatie mogelijk is. Voor de oplossing van klachten en storingen gerelateerd tot de dienstverlening van Opdrachtnemer gelden de volgende oplostermijnen.

Periode na melding	Reactietijd	Oplostermijn
Klacht, storingen wens of informatieverzoek	< 1 uur tijdens openingstijden	< 24 uur
Dagrapportage op verzoek	< 1 uur tijdens openingstijden	< 24 uur
Rapportages op verzoek	< 1 uur tijdens openingstijden	< 5 werkdagen
Offertes op verzoek	< 1 uur tijdens openingstijden	< 5 werkdagen

TABEL 2: OPLOSTIJDENMATRIX

Opdrachtgever stelt de volgende eisen aan de bereikbaarheid van de organisatie van Opdrachtnemer:

We
facilitate.

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

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

4.3 Facturatie

Opdrachtgever wil het aantal facturen tot een minimum beperken. De contractwerkzaamheden dienen maandelijks op één factuur te worden gefactureerd, daarbij dienen de kosten per locatie inzichtelijk te zijn. Extra werkzaamheden op afroep dienen maandelijks te worden gefactureerd op een aparte verzamelfactuur.

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 Opdrachtgever is.

Het personeel is frequent op veel plaatsen aanwezig bij Opdrachtgever, en heeft daarom veel mogelijkheden om verstoringen en ongeregeldeheden 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 ongeregeldeheden die tot verstoring kunnen leiden, welke van invloed kunnen zijn op het welzijn van de medewerkers en/of bezoekers van Opdrachtgever, 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 deze direct gemeld te worden aan de Servicedesk 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 Servicedesk wordt ingeschakeld.

Onder signaleringstaken valt ook het melden van:

- Technische mankementen aan bijvoorbeeld apparatuur en verlichting of bijvoorbeeld verstopte afvoeren, lekkende kranen;
- Storende elementen voor de gebruikers, zoals vuil, versperringen van (nood)uitgangen, onbeheerde losliggende elementen, versleten vloerbedekking, e.d.

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.

5. MVO

Opdrachtgever 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

Opdrachtgever wenst middels de inzet van haar leveranciers een bijdrage te leveren aan de inclusieve samenleving; een samenleving waarin iedereen deel kan nemen ongeacht eventuele beperkingen.

Daarnaast wil Opdrachtgever binnen de opdracht op Bibliotheek Mariënburg 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 Duurzame energie en transport

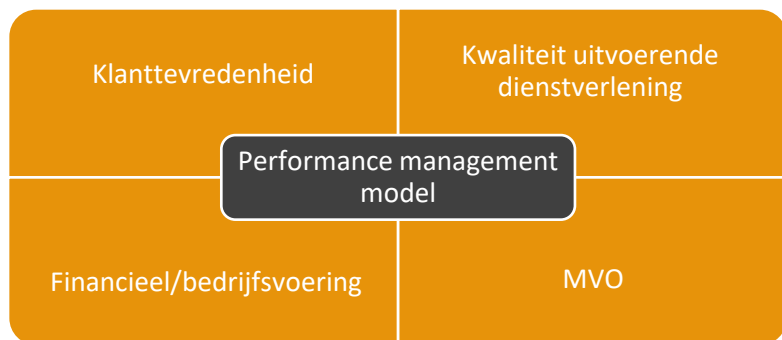
De Rijksoverheid wil in 2050 bijna geen uitstoot van broeikasgassen meer, waarvan CO₂ op dit moment de belangrijkste is. Het beperken van de uitstoot kan door energie te besparen of duurzamer te maken. CO₂-arme energiebronnen zijn bijvoorbeeld energie verkregen uit wind, zon of water. Opdrachtgever stimuleert het gebruik van duurzame energie en verwacht daarin van Opdrachtnemer ook een bijdrage. Concreet kan Opdrachtnemer dit realiseren door te werken met (innovatieve) materialen die het energieverbruik sterk reduceren.

Daarnaast dient Opdrachtnemer na te denken over het reduceren van het aantal logistieke bewegingen en de duurzaamheid van het benodigde transport. Vanaf 2025 worden in Nijmegen drie zero-emissiezones voor leveranciers en bedrijven gerealiseerd in de Binnenstad, Hof van Holland en Heijendaal. Vanaf 2025 hebben alleen logistieke voertuigen met bepaalde specificaties, of die niet op fossiele brandstof rijden, toegang tot de zero-emissiegebieden. Vanaf 2030 hebben enkel logistieke voertuigen op waterstof of elektriciteit toegang tot de zones. Opdrachtnemer dient hier dan ook rekening mee te houden in de opdracht.

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

6.1 Methodiek

Opdrachtgever heeft de kwaliteitseisen gekoppeld aan een viertal onderwerpen die voor Opdrachtgever 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 Opdrachtgever 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.

Opdrachtgever 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.

Opdrachtgever 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 Opdrachtgever.

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

6.2 Klanttevredenheid

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Klanttevredenheid Opdrachtgever- Opdrachtnemersrelatie	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 Opdrachtnemer te bepalen in overleg met Opdrachtgever eenmaal per contractjaar. Opdrachtnemer doet een voorstel voor een meetmethodiek in het eerste kwartaal na aanvang van de overeenkomst.
<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 Opdrachtgever 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. Opdrachtgever is gerechtigd de overeenkomst deels of geheel te ontbinden.			
	KPI	Norm	Meetmethodiek

6.3 Kwaliteit uitvoerende dienstverlening

KPI	Norm	Meetmethodiek
Alarmopvolging: binnen 30 minuten ter plaatse zijn na ontvangst melding door PAC	98% van de keren behaald	Rapportage van Opdrachtnemer
<u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u> 1) Indien Opdrachtnemer niet binnen afgesproken responsetijd na melding ter plaatse is, worden de gemaakte kosten niet betaald door Opdrachtgever. 2) 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 Opdrachtgever 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. Opdrachtgever 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 Opdrachtgever of een onafhankelijke derde
<u>Beschrijving</u> Opdrachtgever 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 Opdrachtgever of Opdrachtnemer zich houdt aan deze gemaakt afspraken en gestelde eisen. Opdrachtgever 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 Opdrachtgever 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. Opdrachtgever is gerechtigd de overeenkomst deels of geheel te ontbinden.			

6.5 MVO

Opdrachtnemer dient, na het voornemen tot gunning en voor de definitieve gunning, een voorstel te doen voor de KPI op het gebied van MVO. Deze KPI wordt na gezamenlijk overleg vastgelegd voor één contractjaar. Aan het einde van elk contractjaar wordt een nieuwe KPI op het gebied van MVO vastgesteld in samenspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtgever overweegt hierbij de volgende thema's:

- Duurzaam inkopen;
- Veiligheid;
- Arbeidsbeleid;