

Bijlage Programma van Eisen

Deze bijlage maakt onderdeel uit van de Europese openbare aanbesteding van Facilitaire dienstverlening gemeentelijke opvang Oekraïense ontheemden voor de gemeente Medemblik. Aan de eisen in dit programma van eisen moet u als Opdrachtnemer minimaal voldoen. Uiteraard moet u als Opdrachtnemer ook altijd onverminderd voldoen aan de actuele wettelijke eisen die gedurende de gehele looptijd (inclusief optiejaren) bij deze opdracht van toepassing zijn en eventueel hier niet zijn vermeld.

1	Opdrachtnemer is in staat om vanaf de ingangsdatum van de overeenkomst de pool van medewerkers in te zetten die nodig is om het rooster in te kunnen vullen conform de bijlage 'dienstrooster en tariefopslagen'.
2	Opdrachtnemer zorgt voor een vast team van medewerkers per locatie. Medewerkers kunnen alleen met akkoord van de locatiemeester uitgewisseld worden tussen de locaties.
3	Opdrachtnemer garandeert de beschikbaarheid van huismeesters gedurende het vaste rooster (zie bijlage dienstrooster en tariefopslagen) per locatie: Andijk: 168 uur (24/7) en Opperdoes 84 uur (12/7).
4	Medewerkers dienen te allen tijde (dus ook in het weekend, op feestdagen en zo nodig 's - nachts) op basis van het dienstrooster te kunnen worden ingezet. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het naleven van rust - en werktijden.
5	Opdrachtnemer verplicht zich minimaal 3 weken voor aanvang van diensten de inroostering van de medewerkers door te geven. Daarbij is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het tijdig oplossen van eventuele roosterproblemen en ondervangen van acute problemen in de beschikbaarheid van personen.
6	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.
7	Opdrachtnemer is voor de medewerkers voor en tijdens hun diensten bereikbaar voor incidenten en spoedzaken betreffende bezetting, roosters en werkgevezen.
8	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.
9	Indien een medewerker zich ziekmeldt tot 2 uur voor aanvang van een dienst zorgt Opdrachtnemer er voor aanvang van de dienst een vervanger op de locatie aanwezig is.
10	Huismeesters resulteren onder de locatiemanager en hebben frequent contact met de locatiemanager. De locatiemanager draagt zorg voor werkinstructies.
11	Huismeesters zijn de waarnemers van de gemeente op de locatie. Opvallende zaken en onregelmatigheden worden direct gemeld bij de locatiemanager.
12	Alle in te zetten medewerkers dienen zich op te stellen als medewerker van de Gemeente.
13	De in te zetten huismeester dient de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen. Het daarnaast beheersen van de Engelse taal is een pre.
14	De in te zetten huismeester is aantoonbaar getraind op het gebied van klantvriendelijk en klantgericht handelen en conflicthantering. Opdrachtnemer kan op verzoek bewijsstukken overleggen.
15	De in te zetten huismeester beschikt over de kennis en ervaring in het werken met diverse Microsoft en Windows kantoorapplicaties zoals Word/Excel/Outlook/Teams.
16	De in te zetten huismeester beschikt over goede omgangsvormen en contactuele vaardigheden.
17	De in te zetten huismeesters dienen te voldoen aan de eisen zoals opgenomen in de bijlage 'functiebeschrijving huismeester'.
18	Huismeesters zijn in een goede mentale en fysieke gesteldheid., dit is nodig voor de juiste uitvoering van de werkzaamheden.

19	De huismeester moet werken volgens procedures, en de te volgen regels kennen en uitdragen. Deze worden tijdens het inwerken medegedeeld.
20	Huismeesters hebben tweewekelijks een huismeestersvergadering op locatie. Als ze aanwezig zijn kan daarvoor de gewerkte tijd worden vergoed.
21	Er vindt periodiek overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Dit vindt plaats op drie niveaus: 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. 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). Operationeel: Dit betreft een voortgangsoverleg. Hier wordt de afgelopen periode besproken (o.a. wat gaat goed, wat kan beter), inclusief eventuele calamiteiten. In de situatie dat Opdrachtgever of Opdrachtnemer behoefte heeft aan een tussentijds gesprek vindt dit in overleg en ten spoedigste plaats. Opdrachtnemer beheert in alle overleggen de agenda en de verwerking van het gesprek in een verslag dat binnen 72 uur aan Opdrachtgever wordt overgelegd. Overlegstructuren: Strategisch: 1x per jaar, in persoon op locatie bij Opdrachtgever Tactisch/Operationeel: 1x per 2 maanden, in persoon op locatie bij Opdrachtgever Indien Opdrachtgever meer overleg incidenteel nodig acht, dient Opdrachtnemer hier te allen tijde gehoor aan te geven.
22	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 deze geheimhoudingsverklaring van de gemeente (zie bijlage) hebben ondertekend voor aanvang van de werkzaamheden.
23	Hospitality is zeer belangrijk. Op de locaties is het gewenst om een uiterst correcte en representatieve huismeesters in te zetten.
24	Huismeesters met een BHV-diploma hebben de voorkeur. Opdrachtnemer stelt medewerkers in de gelegenheid om een BHV-diploma te halen.
25	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.
26	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het werven, selecteren en voorstellen van kandidaten aan de locatiemanager.
27	Opdrachtgever hecht veel waarde aan een goede en heldere communicatie met Opdrachtnemer.
28	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.
29	Per locatie wordt er maandelijks achteraf gefactureerd. De frequentie van facturering wordt na gunning gezamenlijk bepaald.
30	Opdrachtnemer voert alle werkgeverszaken inzake personeelsmanagement uit met betrekking tot de huismeesters, hieronder vallen o.a. (niet limitatief) de werknemersgesprekken, opleiding, sociale zaken, etc.

31	Medewerkers vallen onder de CAO van het uitzendbureau (ABU, NBBU of soortgelijk). Het salaris is gebaseerd op salarisschalen uit het CAO Gemeenten.
32	De functie van huismeester is een facilitaire functie die is gewaardeerd op schaal 5 trede 0 van CAO Gemeenten (HR21), dit is € 16,83 (peildatum 2023) inclusief alle emolumenten (vakantiegeld, opleidingsbudget).
33	De medewerker woont in de nabije omgeving van de opvanglocaties (regio Westfriesland) en is bekend met de omgeving, zodat hij de bewoners kan helpen hun weg te vinden, zowel fysiek als op sociaal en maatschappelijk gebied.
34	De medewerkers mogen belastingvrij reiskosten voor woon-werkverkeer declareren conform de actuele voorwaarden van de Belastingdienst (op dit moment € 0,21 per kilometer) (kortste afstand volgens de routeplanner van de ANWB). Deze kosten staan los van de te hanteren omrekenfactor.
35	De door Opdrachtnemer bij inschrijving ingediende omrekenfactor staat vast gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst (uitgezonderd wettelijke aanpassingen). Wettelijke onderbouwde aanpassingen mogen alleen worden doorgevoerd na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever.
36	De door Opdrachtnemer aangeboden omrekenfactor dient alle kosten te bevatten die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van deze opdracht. Het is niet toegestaan om aanvullende kosten in rekening te brengen bij Opdrachtgever.
37	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat hij zich aan alle van toepassing zijnde geldende wet- en regelgeving, normen en richtlijnen houdt, zoals Arbo-wetgeving.
38	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.
39	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.
40	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.
41	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.
42	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.
43	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.