



Programma van Eisen

Europese aanbesteding

Beveiligingsdienstverlening gemeentelijke opvang Oekraïne



Kenmerk: 23174
Datum: 30 oktober 2023
Versie: 1.0
Status: Definitief

Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
1.1 Bedrijfsvoering en locatie.....	2
1.2 Doelstelling.....	2
1.3 Relevante ontwikkelingen	3
2. Beveiligingsdienstverlening	4
2.1 Algemeen.....	4
2.2 Samenwerking	4
2.3 Beveiliging op locatie	4
2.4 Open- en brand- en sluitrondes	6
2.5 Alarmopvolging.....	6
2.6 Adviesrol	7
2.7 Privacy en Informatiebeveiliging	7
3. Personele organisatie	8
3.1 Overname personeel conform CAO	8
3.2 Eindverantwoordelijk management	8
3.3 Medewerkers	8
4. Communicatie en contractmanagement	12
4.1 Communicatie.....	12
4.2 Meldingen.....	13
4.3 Signaleringstaken	14
5. MVO	15
5.1 Goed werkgeverschap	15
6. Kwaliteit en monitoring (KSF's en KPI's)	17
6.1 Methodiek	17
6.2 Klanttevredenheid	17
6.3 Kwaliteit uitvoerende dienstverlening.....	18
6.4 Financieel/bedrijfsvoering.....	18
6.5 MVO.....	19

1. Inleiding

1.1 Bedrijfsvoering en locatie

Op dit moment worden er twee locaties binnen Gemeente Hoeksche Waard ingezet voor het opvangen van Oekraïense vluchtelingen. Op beide locaties is een locatieteam verantwoordelijk voor de bedrijfsvoering, onder leiding van de locatiemanager. Dagelijks werken medewerkers samen met schoonmaak, beveiliging, vrijwilligers en andere organisaties voor de opvang van de Oekraïense bewoners.

1.1.1 Toelichting locaties

De volgende locaties maken onderdeel uit van de scope van de Opdracht:

Piershil

De opvanglocatie in Piershil is in maart 2022 geopend in het voormalige gemeentehuis in Piershil. Op dit moment worden daar ongeveer 135 vluchtelingen opgevangen, dit betreft met name vrouwen en kinderen. In het pand zijn verschillende ruimten omgebouwd tot woon-, keuken- en recreatie- of studieruimten. Sanitaire voorzieningen bevinden zich in units achter het gebouw. Naast het terrein is ook een school aanwezig, waar leerlingen van verschillende leeftijden les krijgen.

Strijen

De opvanglocatie in Strijen is in september 2022 geopend in het voormalige gemeentehuis in Strijen. Op dit moment worden daar ongeveer 155 vluchtelingen opgevangen. Daarbij worden er tijdelijke woonunits geplaatst op het terrein, deze uitbreiding biedt plek voor 100 bewoners. Ook op deze locatie zijn verschillende ruimten omgebouwd tot woon-, keuken- en recreatie- of studieruimten. De sanitaire ruimten zijn inpandig, doordat er tijdelijke voorzieningen in de ruimten zijn geplaatst. Op het terrein zijn ook vier schoonunits aanwezig, waar leerlingen van verschillende leeftijden les krijgen.

Op beide opvanglocaties is een groot deel van het aantal bewoners kinderen, er verblijven dan ook veel kinderen van 0-18 jaar op de locaties. Zie voor verdere locatie specifieke eigenschappen en werkzaamheden bijlage Dienstverleningsmatrix.

1.2 Doelstelling

Gemeente Hoeksche Waard wil een veilige omgeving bieden voor bewoners, medewerkers en vrijwilligers op de Oekraïense opvanglocaties in Piershil en Strijen. Daarnaast wil zij bijdragen aan een goede leefbare omgeving voor omwonenden en bedrijven in de nabije omgeving van de opvanglocaties.

Om dit te realiseren wordt er op beide locaties 24/7 beveiligingsdienstverlening uitgevraagd. Om de beveiligingsdienstverlening zo efficiënt mogelijk in te richten, wordt een combinatie van beveiligers en servicemedewerkers ingezet. Op deze wijze is er 24/7 beveiliging aanwezig op de locaties en wordt de gemeente ontzorgd bij het uitvoeren van servicetaken.

Gemeente Hoeksche Waard hecht veel waarde aan goede samenwerking. Zowel buiten de organisatie, met omwonenden en overige betrokkenen, als binnen de organisatie. Het is dan ook van belang dat medewerkers van Opdrachtnemer en externe dienstverleners als één team opereren. Daarnaast is het belangrijk dat medewerkers van Opdrachtnemer op een

**We
facilitate.**

betrokken wijze invulling geven aan de Opdracht, met oog op de bewoners van de locaties. Gemeente Hoeksche Waard wenst een Opdrachtnemer te contracteren die op een flexibele en efficiënte wijze invulling geeft aan de Opdracht.

1.3 Relevante ontwikkelingen

De opvang van Oekraïense vluchtelingen is continu aan verandering onderhevig. Hieronder staan de huidige relevante ontwikkelingen beschreven voor de beide opvanglocaties.

- ◇ Het is onmogelijk te bepalen hoe lang de oorlog tussen Oekraïne en Rusland nog duurt, er kan dan ook geen inschatting gegeven worden over de beschikbaarheid en capaciteit van de opvanglocaties. Daarnaast is de gemeente te allen tijde afhankelijk van financiering vanuit het Rijk voor het realiseren van opvangplekken. In de toekomst dient het dan ook mogelijk te zijn om locaties en dienstverlening te kunnen op/en of afschalen.
- ◇ Opdrachtgever streeft naar een effectieve en efficiënte invulling van de beveiligingsdienstverlening op locatie. In de toekomst wil zij dan ook continu met Opdrachtnemer in gesprek blijven over optimale invulling van de dienstverlening, ook met oog op de combinatie van servicemedewerkers en beveiligers.

2. Beveiligingsdienstverlening

2.1 Algemeen

Gemeente Hoeksche Waard (hierna: 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;
- ◇ Servicewerkzaamheden;
- ◇ Het verzorgen van surveillance, open- en brand- en sluitrondes;
- ◇ Het coördineren van de dagelijkse BHV organisatie;
- ◇ Het verzorgen van (extra) manbeveiliging op afroep.

Het verzorgen van beveiligingsdiensten door middel van manbeveiliging wordt op vaste urenbasis uitgevraagd. Ditzelfde geldt voor het verzorgen van servicewerkzaamheden. Op de locaties dient 24 uur per dag, 7 dagen per week één beveiliger en één servicemedewerker aanwezig te zijn. Naast bovenstaande reguliere dienstverlening worden er op afroep extra diensten aangevraagd. Deze extra diensten worden uitgevoerd tegen het opgegeven uurtarief.

Om de veiligheid van de bewoners en medewerkers van Opdrachtgever te borgen zijn verschillende technische voorzieningen getroffen op de locaties, waaronder aanwezigheid van camera's, om een veilige leef- en werkomgeving te realiseren.

2.2 Samenwerking

Om een veilige omgeving voor de bewoners en medewerkers van Opdrachtgever en bezoekers te creëren, is een goede samenwerking van groot belang. Het betreft hierbij de directe samenwerking tussen medewerkers van Opdrachtgever, maar ook met externe dienstverleners zoals medewerkers van schoonmaak. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het aanmelden bewoners bij binnenkomst, het afmelden wanneer bewoners vertrekken, het melden van bijzonderheden of wanneer er sprake is van een incident.

2.2.1 Dagstart

Om deze samenwerking te waarborgen vindt er dagelijks een dagstart plaats met de beveiligings- en servicemedewerkers en medewerkers van Opdrachtnemer. Dit moment wordt gebruikt om operationele zaken en bijzonderheden te bespreken. Bijvoorbeeld dat er technische werkzaamheden uitgevoerd zullen worden, dat er nieuwe bewoners aankomen of huidige bewoners vertrekken etc.

2.3 Beveiliging op locatie

2.3.1 Werkzaamheden

De werkzaamheden zijn te verdelen in drie hoofdelementen service, veiligheid en algemeen. Servicemedewerkers zijn enkel verantwoordelijk voor het eerste element 'service':

Service

1. Ontvangen en aanmelden/registreren van bewoners, bezoekers en leveranciers/externe dienstverleners:

- a. Het registreren van aankomst of vertrek van bewoners. Bijzonderheden, zoals het langere tijd niet terugkomen van een bewoner (langer dan 24 uur), dient gedurende de dagstart aan medewerkers van Opdrachtgever gemeld te worden;
 - b. Het registreren en/of (door)verwijzen van bezoekers en leveranciers/externe dienstverleners naar de daarvoor bestemde wachtruimte of contactpersoon en het daarbij controleren van legitimatiebewijzen;
 - c. Het beheren van een overzicht van de inkomende en uitgaande bezoekers.
2. Het fungeren als aanspreekpunt voor bewoners, medewerkers, bezoekers en leveranciers/externe dienstverleners. Onderdeel hiervan is ook het proactief helpen/aanspreken van personen waar nodig;
 3. Controle houden op het entreegebied en handelend optreden bij eventueel ongewenste bezoekers;
 4. Preventieve denkwijze in omgang met bewoners, medewerkers, bezoekers, leveranciers/externe dienstverleners en omstanders, waardoor vandalisme en criminaliteit worden voorkomen;
 5. Het begeleiden van leveranciers/externe dienstverlener naar de betreffende locatie waar goederen geleverd, of werkzaamheden verricht dienen te worden;
 6. Ondersteunen bij facilitaire werkzaamheden zoals het klaarzetten van bedden, verplaatsen van bagage en het ondersteunen bij technische calamiteiten (zoals een lekkage);
 7. Het meelopen bij (on)aangekondigde kamercontroles, uitgevoerd door een derde partij.

Aanvullende werkzaamheden voor beveiligingsmedewerkers zijn:

Veiligheid

8. Het met behulp surveillance toezicht houden op het te beveiligen gebied, openbare orde, brandveiligheid en naleving van het huishoudelijk reglement;
9. Het melden van calamiteiten en/of anderszins afwijkende zaken aan Opdrachtgever en het nemen van eerste maatregelen, conform de instructies en het BHV-plan van Opdrachtgever;
10. Het terugkijken van camerabeelden in geval van incidenten, de beelden kunnen desgewenst worden overgedragen aan veiligheidsinstanties.
11. Het afhandelen en/of assisteren bij aanhouding van verdachten;
12. Het actief deel uitmaken van de BHV-organisatie van Opdrachtgever. In geval van incidenten coördineert de beveiliging vanuit de rol van ploegleider-BHV en geeft daarbij leiding aan BHV'ers om het incident in goede banen te leiden. Het is daarbij van belang dat er altijd één medewerker van Opdrachtnemer aanwezig is die in bezit is van een ploegleider-BHV certificaat;
 - 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 beveiliging als eerste ter plaatse is.

Algemeen

13. 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 surveillance-, open-, brand en sluitrondes, meldingen, opvolging en afhandeling. In geval van afwijkende zaken deelt Opdrachtnemer de

rapportage proactief met Opdrachtnemer. Bij een reguliere gang van zaken deelt Opdrachtnemer de rapportages enkel op verzoek van Opdrachtgever.

14. Opdrachtnemer adviseert proactief over beveiliging en veiligheid. Dit advies dient in ieder geval betrekking te hebben op zichtbare patronen in meldingen, preventieve maatregelen.

2.3.2 Faciliteiten

Opdrachtgever stelt een werkplek ter beschikking aan medewerkers van Opdrachtnemer. Daarnaast stelt Opdrachtgever een portofoon ter beschikking. Opdrachtnemer dient zelf voor de overige voor de uitvoering van de beveiligings- en surveillancewerkzaamheden benodigde apparatuur te zorgen.

2.4 Open- en brand- en sluitrondes

In bijlage Dienstverleningsmatrix staan de locatie specifieke werkzaamheden met betrekking tot de surveillance-, open- en brand- en sluitrondes beschreven. Hierin zijn ook de tijden waarop deze plaats moeten vinden opgenomen.

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 een aantal algemene- en recreatieruimten. Bewoners kunnen voor het openen en na het sluiten geen gebruik maken van deze ruimten. Voor locatie Piershil geldt dat de medewerkers bij het openen en sluiten van de sanitaire ruimten (buitenunits), de verwarming aan dienen te zetten. Welke ruimten dit specifiek betreft wordt na gunning afgestemd met Opdrachtnemer;
- ◇ Het controleren op aanwezigheid van personen;
- ◇ Het controleren van de ruimten en sluiten van ramen en (entree)deuren indien nodig (inclusief nooddeuren);
- ◇ Het nalopen van de aanwezige blusmiddelen;
- ◇ Het controleren en indien nodig uitzetten van onnodig aangebleven apparatuur in de algemene ruimten (waterkokers, kookplaten e.d.)
- ◇ Het vrijhouden van vluchtwegen van obstakels;
- ◇ Het uitvoeren van een controle rondom het gebouw en het terrein van Opdrachtgever;
- ◇ Het aan-/uitzetten van verlichting;
- ◇ Het melden van overige verstoringen: vervuiling, beschadigingen, defecten etc.;
- ◇ Het ophalen en/of neerlaten van zonwering.

2.5 Alarmopvolging

Opdrachtnemer dient 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:

1. Opvolgen, registreren en afhandelen van meldingen zoals (alarm)signalen, storingen en incidenten door de aanwezige beveiligers op locatie.
2. Samenwerking en/ of coördinatie met het facilitaire team en derden wanneer nodig.

Een aantal verantwoordelijkheden worden in de hiernavolgende paragrafen nader toegelicht.

2.5.1 Procedure alarmopvolging

In het algemeen handelt medewerker van Opdrachtnemer minder urgente bijzonderheden ter plaatse zelfstandig af. Indien een calamiteit wordt aangetroffen waarvan Opdrachtgever terstond in kennis wenst te worden gesteld, of indien de beveiliging contact met Opdrachtgever noodzakelijk acht, zal de beveiliging Opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen. Opdrachtnemer is vervolgens verantwoordelijk voor dat (telefonisch) contact wordt gezocht met de door Opdrachtgever daartoe aangewezen personen.

Als de beveiliging 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 inroepen van hulp van een glashandel, timmerman of monteur) en er geen contact kan worden gekregen met het 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.

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

2.7 Privacy en Informatiebeveiliging

Opdrachtnemer dient te voldoen aan de door Opdrachtgever gestelde eisen met betrekking tot privacy en informatieveiligheid (PIV), zie hiervoor bijlage Eisen Privacy en Informatiebeveiliging.

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

Opdrachtnemer dient rekening te houden met de geldende CAO-bepalingen ten aanzien van contractwisseling inzake werkgelegenheid. Inschrijvingen dienen te worden gedaan op basis van de personeelsgegevens van de huidige medewerkers. Deze worden conform CAO door de huidige leverancier op aanvraag ter beschikking besteld, Opdrachtnemer dient hiervoor contact op te nemen met de betreffende contactpersoon.

De contactgegevens van de huidige leverancier betreffen:

- ◇ BSS Security Services: Jessica Schaap, schaap@bs-security.nu

Over eventuele meeruren als gevolg van het verschil tussen het huidige contract en het nieuwe contract kan niet worden onderhandeld. Opdrachtgever is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de inhoud van de bijlagen voor zover die de medewerkers van de huidige Opdrachtnemer betreffen.

3.2 Eindverantwoordelijk management

De werkzaamheden vinden plaats onder toezicht van een leidinggevende die dient te beschikken over voldoende kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift. Vanwege efficiënte communicatie en eenduidige aansturing op locatie wil Opdrachtgever één aanspreekpunt voor de dagelijkse organisatie en controle van de werkzaamheden. Tevens is deze leidinggevende verantwoordelijk voor communicatie en afstemming over de dienstverlening op tactisch niveau. Deze leidinggevende overlegt met Opdrachtgever over de gang van zaken, geleverde kwaliteit en contractafspraken. Tevens moet communicatie per e-mail en telefoon mogelijk zijn met deze persoon.

Deze leidinggevende is verantwoordelijk voor communicatie en afstemming over de dienstverlening op tactisch niveau. De leidinggevende zal regelmatig met Opdrachtgever overleg plegen over de dagelijkse voortgang, de gerealiseerde kwaliteit en contractafspraken. De leidinggevende dient volledig op de hoogte te zijn van de inhoud van de overeenkomst.

Opdrachtgever wil vóór aanstelling of wisseling van de leidinggevende officieel op de hoogte worden gebracht en de gelegenheid krijgen om kennis te maken. Opdrachtgever wordt op de hoogte gesteld als er een mutatie in deze functie plaatsvindt. Bij (tijdelijke) afwezigheid van de leidinggevende wordt deze adequaat vervangen en wordt Opdrachtgever 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.

Medewerkers van Opdrachtnemer dienen op beide locaties inzetbaar te zijn. Daarnaast is het in verband met het type locatie voor Opdrachtgever van belang dat (zo veel als mogelijk) dezelfde medewerkers ingezet worden, zodat er 'vaste' gezichten aanwezig zijn voor de bewoners.

3.3.1 Profiel

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

1. Medewerkers dienen professioneel om te gaan met zowel bewoners, medewerkers en bezoekers bij Opdrachtgever;
2. Medewerkers dienen sociaal vaardig en -sensitief te zijn ten aanzien van verschillende typen bewoners, maar ook professionele afstand kunnen bewaren;
3. Medewerkers hebben een neutrale houding t.o.v. godsdienst, levensovertuiging, politiek, ras en seksuele geaardheid gedurende de werkzaamheden. Het uitvoeren van religieuze activiteiten (als bidden) is een privéaangelegenheid en dient tijdens de werkdienst plaats te vinden in een daarvoor aangewezen ruimte. Conflicten worden niet in het openbaar besproken en verbale en non-verbale agressie wordt niet geaccepteerd.
4. Medewerkers dienen een geldig BHV-diploma te hebben gedurende de gehele contractperiode;
5. Medewerkers dienen aantoonbaar te hebben deelgenomen aan een training met betrekking tot het omgaan met agressie;
6. Medewerkers beschikken over ondernemerschap en een groot meedenken vermogen;
7. Medewerkers dienen goede kennis te hebben van de organisatie van Opdrachtgever;
8. Alle medewerkers zijn verplicht zich op verzoek te kunnen legitimeren;
9. Volledige handhaving van de veiligheidsvoorschriften;
10. 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;
11. Medewerkers gebruiken mobiele telefoons enkel voor zakelijke doeleinden. Er mogen alleen zakelijke gesprekken worden gevoerd met mobiele telefoon binnen de locatie van Opdrachtgever tijdens de werkzaamheden;
12. Alle door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers dienen de Nederlandse taal vloeiend te beheersen.

Aanvullend geldt voor de beveiligingsmedewerkers:

13. Medewerkers dienen te beschikken over een diploma beveiliging (minimaal niveau 2) en een geldig EHBO-certificaat;
14. Medewerkers dienen te beschikken over een geldig BHV-ploegleider certificaat;
15. 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.

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.

3.3.2 Personeelskleding, persoonlijke hygiëne en uiterlijk verzorging

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

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

Nieuw in te zetten medewerkers dienen te beschikken over een VOG, niet ouder dan 1 jaar. De kosten voor VOG's zijn voor de Opdrachtnemer.

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;
- ◇ Opleidingen;
- ◇ Geldige VOG-verklaring.

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. Opdrachtnemer dient er voor in te staan, dat de in te zetten medewerkers zich conformeren aan de geheimhoudingsplicht.

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. 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.

3.3.5 BHV

Medewerkers van Opdrachtnemer zijn onvoorwaardelijk verplicht actieve medewerking te verlenen aan activiteiten in het kader van BHV. Medewerkers dienen op de hoogte te zijn van de specifieke BHV-afspraken.

Medewerkers van Opdrachtnemer zijn onvoorwaardelijk verplicht actieve medewerking te verlenen aan activiteiten in het kader van BHV. Er dient te allen tijde minimaal één medewerker aanwezig te zijn om 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. De rol van hoofd BHV ligt bij Opdrachtgever.

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.

Type overleg	Functionarissen Opdrachtnemer	Functionarissen Opdrachtgever	Frequentie	Onderwerpen
<i>Eenmalig</i>	Implementatieteam	Hoofd Opvang Oekraïense vluchtelingen Locatiemanager	Binnen 1 maand na definitieve gunning	- Opstart- en implementatieplan; - Format (kwartaal) rapportage; - RI&E.
<i>Strategisch</i>	Directie en eindverantwoordelijke tactisch niveau	Hoofd Opvang Oekraïense vluchtelingen	1x per jaar	- Jaarrapportage; - Resultaten KPI's; - Financiële voortgang; - MVO en innovatie; - Ontwikkelingen intern en extern.
<i>Tactisch</i>	Eindverantwoordelijke tactisch niveau/ accountmanager Operationeel coördinator	Hoofd Opvang Oekraïense vluchtelingen Locatiemanager	4x per jaar	- Kwartaalrapportage; - Resultaten KPI's; - Klantbeleving; - Klachtenregistratie en - behandeling; - Inzet en kwaliteit medewerkers; - Financiële voortgang.
<i>Operationeel</i>	Operationeel Coördinator	Locatiemanager	12x per jaar	- Mutaties; - Facturatie; - Knelpunten en verbeterpunten.
<i>Dagstart</i>	Beveiligers op locatie	Locatiemanager	Dagelijks	- Dagrapportage; - Operationele aangelegenheden; - Calamiteiten en -afhandeling; - Geconstateerde bijzonderheden met betrekking tot bewoners;

TABEL 1: OVERLEGSTRUCTUUR

4.1.2 Dagrapportage

De dagrapportage dient dagelijks voor de aangewezen contactpersonen van Opdrachtgever digitaal ter beschikking gesteld te worden.

4.1.3 Informatievoorziening

Uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan het geplande overlegmoment 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 overleg 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:

- ◇ 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 per e-mail en telefoon.

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 KWIS-meldingen (klachten, wensen, informatieverzoeken en storingen) gerelateerd tot de dienstverlening van Opdrachtnemer gelden de volgende oplostermijnen.

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

TABEL 2: OPLOSTIJDENMATRIX

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

- ◇ Tijdens aanwezigheid van de locatieteams dient Opdrachtnemer te allen tijde telefonisch bereikbaar te zijn;
- ◇ Voor en na aanwezigheid van de locatieteams 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 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 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 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, zoals storende elementen, verstopte afvoeren, lekkende kranen;
- ◇ Storende elementen voor de gebruikers, zoals vuil, 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 Social return verplichting

Opdrachtgever vindt maatschappelijk verantwoord ondernemen belangrijk en wil werkgevers stimuleren om mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt aan werk te helpen. Aan opdrachtnemers van de gemeente wordt een social return verplichting opgelegd om de kansen op (duurzaam) werk van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt te vergroten.

Voor deze opdracht moet ten minste 5% van de opdrachtwaarde exclusief btw, en inclusief meer- of minderwerk ingezet worden voor social return. Het genoemde percentage wordt aan de hand van de inschrijving uitgedrukt in een geldbedrag (percentage social return x opdrachtwaarde), hierna te noemen de 'social return verplichting'. De social return verplichting kan uitsluitend worden ingevuld door middel van de hieronder genoemde mogelijkheden.

De mogelijkheden voor de inzet van social return, in volgorde van voorkeur zijn:

- ◇ Arbeidsparticipatie
- ◇ Arbeidsontwikkeling
- ◇ Maatschappelijke activiteiten
- ◇ Opdracht aan sociale werkvoorziening en/of sociaal ondernemer.

Een combinatie van deze mogelijkheden is toegestaan. Zie bijlag Social Return voor verdere toelichting op deze mogelijkheden en meting van de inspanningswaarde.

Alle afspraken in het kader van social return worden in overleg met Opdrachtgever schriftelijk vastgelegd en maken onlosmakelijk deel uit van de overeenkomst. De invulling van de social return verplichting moet op enigerlei wijze verband houden met de inhoud van de opdracht.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de invulling en realisatie van de social return verplichting. Opdrachtnemer wordt daarbij zoveel mogelijk geholpen door het werkgeversservicepunt Rijnmond (WSPR) en/of Opdrachtgever.

**We
facilitate.**

Opdrachtnemer dient de inspanning op het gebied van social return bij te houden in het registratiesysteem van WSPR. Zie bijlage Social Return voor verdere toelichting op de registratie van de social return verplichting.

Een medewerker kan alleen als invulling van de social return verplichting worden opgevoerd als hij/zij behoort tot één van de doelgroepen social return. Is dat niet het geval dan telt de medewerker niet mee voor de invulling van de social return verplichting. De opgevoerde uren worden dan afgekeurd. De social return verplichting moet binnen de vastgelegde contractperiode worden uitgevoerd.

Boete

De verantwoordelijkheid voor de invulling van de social return verplichting en het (tijdig) aanleveren van gevraagde gegevens in het registratiesysteem, ligt volledig bij Opdrachtnemer. Niet voldoen aan de verplichting heeft een boete tot gevolg. Deze boete is 125%, dat wil zeggen het niet ingevulde bedrag, verhoogd met 25% van dit bedrag. Met Opdrachtnemer wordt tijdig contact opgenomen om te bespreken of er alsnog invulling gegeven kan worden aan de openstaande verplichting.

Uitvoering met partner(s) en/of onderaannemer(s)

Als Opdrachtnemer de opdracht samen met partner(s) en/of onderaannemer(s) uitvoert, kan in overleg met Opdrachtgever de feitelijke uitvoering van de social return verplichting (deels) uitgevoerd worden door deze partner(s) en/of onderaannemer(s). Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk en aanspreekbaar voor de invulling van de social return verplichting, ook als die door partner(s) en/of onderaannemer(s) wordt ingevuld.

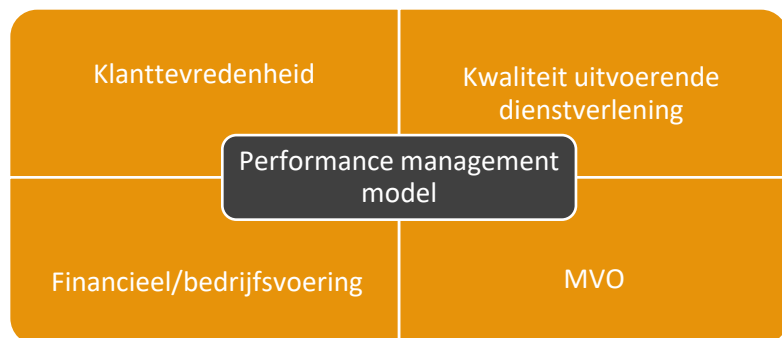
5.1.3 Stages

Opdrachtgever wil 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.

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.

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 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.

6.3 Kwaliteit uitvoerende dienstverlening

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Oplostijden (KWIS-meldingen)	95% van de meldingen wordt binnen de gestelde oplostermijnen afgehandeld.	Door Opdrachtgever geaccordeerde kwartaalrapportage van Opdrachtnemer

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 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.

6.4 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

Beschrijving

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.

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 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.

	KPI	Norm	Meetmethodiek
2.	De facturen van Opdrachtnemer worden tijdig en correct digitaal aangeleverd conform afspraken in het contract	95% van de facturen is tijdig en op de afgesproken wijze gefactureerd	Per kwartaal wordt door Opdrachtgever gecontroleerd of de facturen van Opdrachtnemer tijdig en op de afgesproken wijze zijn gefactureerd
<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.			

6.5 MVO

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Social Return	Opdrachtnemer zet voor minimaal 5% van de opdrachtwaarde medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt in (Social Return).	Rapportage door 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 Opdrachtgever 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 Opdrachtgever.			