

Bijlage L Programma van Eisen

Uw Inschrijving dient te voldoen aan alle gestelde eisen ten aanzien van de opdracht zoals beschreven in onderstaand Programma van Eisen. Er worden geen scores aan de eisen toegekend. Niet voldoen aan een eis betekent dat uw Inschrijving terzijde wordt gelegd en uitgesloten wordt van de aanbestedingsprocedure. Door het indienen van een Inschrijving verklaart u volledig en zonder voorbehoud akkoord te gaan en volledig te voldoen aan alle in het Programma van Eisen genoemde minimeisen.

Inschrijver dient deze bij de uitvoering van de opdracht integraal in acht te nemen.

Algemene eisen	
1.	Opdrachtnemer dient per 1 mei 2024 te starten met de gevraagde opdracht voor de twee nieuwe locaties aan de Hardwareweg. Dit betekent dat de implementatie voor die datum afgerond moeten zijn. De oplevering van de panden aan de Hardwareweg staat op moment van publicatie gepland op 19 april 2024. Opdrachtnemer dient flexibel te kunnen omgaan met mogelijke aanpassingen in de planning.
2.	Opdrachtnemer dient per 1 mei 2024 de gevraagde opdracht voor de twee bestaande locaties aan de Utrechtseweg en Hellestraat uit te voeren. Dit betekent dat voorbereidingen voor die datum afgerond moeten zijn.
3.	Tijdens de implementatieperiode zal er een DPIA moeten worden uitgevoerd op de gegevensverwerking. Opdrachtnemer werkt hieraan mee en maakt dit onderdeel van het implementatieplan.
4.	Opdrachtnemer zal in samenspraak met Opdrachtgever de uit de DPIA volgende acties en verplichtingen implementeren in haar dienstverlening. Afspraken hierover en over het toezicht op de naleving worden opgenomen in het Dossier Afspraken en Procedures zoals bij de Eisen onder Communicatie opgenomen.
5.	De begeleiding van Oekraïense vluchtelingen vindt plaats in een maatschappelijk en bestuurlijk sterk dynamische omgeving, wat een flexibele opstelling van de opdrachtnemer vraagt. Dit betekent in ieder geval dat opdrachtnemer dient mee te werken aan mogelijke veranderingen binnen de uitvoeringspraktijk, zover dit mogelijk is binnen de grenzen van redelijkheid en billijkheid en binnen de grenzen van deze aanbesteding. Eventuele aanpassingen kunnen daarbij niet als separate meerkosten aan de Opdrachtgever worden doorberekend.
6.	De medewerkers die op de locatie van de Opdrachtgever werkzaam zijn beschikken over een passende VOG-verklaring. De verklaring mag maximaal 6 maanden oud zijn. De VOG dient uiterlijk één week vóór aanvang van inzet te worden aangeleverd bij Opdrachtgever. De kosten voor de aanvraag van VOG's zijn voor de Opdrachtnemer. Deze VOG-eis geldt ook voor eventuele onderaannemers.
7.	Alle door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers beschikken over een representatief uiterlijk zijn herkenbaar gekleed (bedrijfskleding). Daarnaast spreken en schrijven zij voldoende Nederlands en Engels. (A2 niveau)
8.	Eventuele relevante wijzigingen in de wet- en/of regelgeving zijn ook op de af te sluiten Overeenkomst van toepassing. Opdrachtnemer implementeert eventuele wijzigingen in wetten en onderliggende regelgeving tijdig per ingangsdatum van die wijziging. Eventuele meer- en minderkosten worden door Opdrachtnemer deugdelijk onderbouwd en vooraf met Opdrachtgever afgestemd.
9.	De beheersorganisatie op en om de opvanglocaties is een lerende organisatie. Opdrachtnemer maakt deel uit van dit leerproces en is beschikbaar en staat open voor doorontwikkeling van de aanpak. Opdrachtgever zoekt hierin uitdrukkelijk naar een wederzijdse samenwerking met structurele projectevaluatie en tweezijdige feedback.
10.	De Opdrachtnemer gaat zorgvuldig om met de gegevens die worden verstrekt. Gegevens/materialen worden enkel gebruikt voor het uitvoeren van de Opdracht. Gegevens worden niet langer bewaard dan nodig voor de Opdracht. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de ter beschikking gestelde informatie, sleutels, tags en codes nooit aan onbevoegden worden afgegeven en eveneens nooit

toegankelijk zijn voor onbevoegden. Na beëindiging van de werkzaamheden op een locatie/beëindiging van de opdracht dient per direct eventuele sleutels, tags e.a. te worden overgedragen aan de Opdrachtgever.
11. Opdrachtnemer zorgt voor een deugdelijke administratie van sleutels, tags en codes zodat te achterhalen is wie deze heeft ontvangen en zorgt daarbij ook voor goede sleutelverklaringen.
12. De Opdrachtnemer is verplicht om alle door de Opdrachtgever verstrekte documenten en gegevens – waaronder de door Opdrachtgever aangemerkte vertrouwelijke informatie- die de Opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van de overeenkomst onder zich heeft, binnen zeven kalenderdagen na beëindiging van de overeenkomst aan de Opdrachtgever ter beschikking te stellen. Opdrachtnemer vernietigt daarna deze verstrekte documenten.
13. Bij beëindiging van de overeenkomst werkt Opdrachtnemer te allen tijde mee met de Opdrachtgever om een zo efficiënt en effectief mogelijke overgang te realiseren naar een eventuele nieuwe Opdrachtnemer.

Eisen Locatiebeheer

14. De Opdrachtnemer heeft oog voor organisatorische- en zorgtaken richting de Oekraïners wonende in de opvanglocatie. Opdrachtgever werkt hierin nauw samen met de participatiemakelaars. Denk hierbij aan het wegwijs maken van ondersteuning door derden (zoals huisartsen, GGZ en begeleiding Vluchtelingenwerk).
15. De Opdrachtnemer stelt een vast team van medewerkers aan voor de uitvoering van de werkzaamheden ook op en tijdens de vakanties en feestdagen, om zodoende te zorgen voor continuïteit van de bezetting op de opvanglocatie. Opdrachtgever zorgt voor een goede overdracht en samenwerking tussen de diverse medewerkers die bij de verschillende taken (beheer, schoonmaak en beveiliging) worden ingezet.
16. Opdrachtnemer is in staat om inzet op de locaties aan te bieden overeenkomstig met de onderstaande vermelde uitgangspunten: • Per locatie dient een beheerder aanwezig te zijn voor minimaal 4 en maximaal 8 uur per dag tijdens kantooruren. Start- en eindtijden in overleg. • Inzet wordt op basis van noodzaak en toegevoegde waarde op- en afgeschaald. Dit wordt besproken het reguliere overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. • Van Opdrachtgever wordt gevraagd proactief te onderbouwen waarom de inzet op de locatie nog noodzakelijk is. • De beheerder moet 24/7 bereikbaar zijn middels een calamiteitentelefoon. Deze is bedoeld voor calamiteiten in en om de opvanglocatie, die direct actie behoeven. • De beheerder stelt een algemeen e-mailadres in per locatie waarop bewoners zaken kunnen melden die binnen de opvanglocatie spelen. Afspraken over hoe om te gaan met de informatie in de mailbox en de toegang hierop zullen bij de implementatie verder moeten worden uitgewerkt conform privacywetgeving. • Een vaste (groep) medewerkers van maximaal 5 personen per locatie.
17. In geval van ziekte of afwezigheid van een of meer medewerkers uit het vaste team draagt de Opdrachtnemer per direct zorg voor gelijkwaardige vervanging op zodanige wijze dat de uitvoering van de Opdracht op de opvanglocatie hier geen hinder van ondervindt.

Eisen Beheer werkzaamheden

In Bijlage H 'Beschrijving locaties' is per locatie een beschrijving meegegeven. Opdrachtnemer is in het kader van de beheerwerkzaamheden verantwoordelijk voor:

18. Leefbaarheid

- In samenwerking met de Opdrachtgever opstellen en onderhouden van de huisregels en handhaven. Voor de Utrechtseweg en Hellestraat zijn deze opgesteld. De huisregels dienen relevante elementen uit de ROOO (Regeling opvang ontheemden Oekraïne) te bevatten.
- Postverwerking; deze dient centraal gesorteerd te worden per kamer. Bewoners dienen de post zelf af te halen bij de beheerder.
- Aanspreekpunt bewoners m.b.t. beheer en leefbaarheid op de locatie, zowel door fysieke aanwezigheid maar ook via een algemeen mailadres per locatie voor het melden van zaken.
- Afvalcontainers aan de weg zetten conform het schema van ROVA.

19. Technisch beheer

- Storingsopvolging 24/7 door het inschakelen van contractpartners bij storingen.
- Uitvoeren van klein onderhoud (vervangen lampen, open slot, herstel drangers etc.) daar waar nodig hiertoe is er per locatie een overzicht beschikbaar van te benaderen leveranciers per locatie. Deze informatie wordt na gunning verstrekt. Per locatie zal in afstemming met Opdrachtgever het mandaat worden bepaald voor het verstrekken van opdrachten aan onderhoudsleveranciers.

20. Bewonerscontact

- Opstellen van een gebruikersovereenkomst met de bewoners (templates hiervoor zijn aanwezig).
- Bij mutatie nieuwe bewoners rondleiden gebouw, uitleggen huisregels, uitgifte sleutels
- Bij mutatie vertrek, innemen sleutels en controle van de kamer en inventaris.

21. Toezicht

- Toezicht houden op werking rookmelders en vluchtroutes (ook onderdeel huisregels).
- Organiseren van een ontruimingsoefening per halfjaar, dit in overleg met de brandweer.
- Signaleren, melden en verhelpen van knelpunten veiligheid in en rondom het gebouw.

22. Afstemming opdrachtgever (zie verder de eisen onder Communicatie en rapportage)

- Bij knelpunten m.b.t. beheer op locatie en uitvoering werkzaamheden dit agenderen bij opdrachtgever.
- Proactief aandragen van oplossingen om knelpunten op te lossen
- Signaalfunctie reilen en zeilen binnen en rond de opvanglocaties.
- Dossiervorming voor mogelijke uitzetting van bewoners en het signaleren/rapporteren van overtredingen van de huisregels. Dossiervorming gaat uitsluitend over het registreren van overtredingen van de huisregels. Partijen maken vooraf strikte afspraken over het gebruik van het dossier en de toegang tot het dossier.
- Uitzetting kan alleen worden gedaan door Opdrachtgever (met inachtneming van de landelijke bepalingen hiervoor).

Eisen beveiliging

23. Doel van de beveiliging: het borgen van de rust en veiligheid voor de gehuisveste Oekraïners/bewoners op de locaties. Belangrijk hierbij is het toezien en aanspreken op het naleven van de huisregels. De-escalatie is daarbij het uitgangspunt voor Opdrachtnemer. De Oekraïners/bewoners zijn vrij om te gaan en te komen, waarbij er uiteraard geen overlast dient te ontstaan voor andere gebruikers van het gebouw. De mensen uit Oekraïne/bewoners kunnen getraumatiseerd zijn door de gebeurtenissen in hun land. Opdrachtnemer dient hier rekening mee te houden bij de uitvoering van de overeenkomst.

24. De te beveiligen locaties worden beschouwd als elk ander woongebouw binnen de gemeente, echter doordat deze locaties opvanglocaties zijn is er enige vorm van toezicht nodig. Opdrachtgever gaat ervan uit dat het uitvoeren van maximaal 2 (twee) surveillance rondes per locatie per werkdag voldoende is. In het weekend is een derde ronde benodigd.

Surveillance	Ronde 1	Ronde 2	Ronde 3
Werkdagen	Kort na 22:00 uur i.v.m. avondrust	Random tussen 02:00 en 06:00 uur	n.v.t.
Weekend en feestdagen	Kort na 22:00 uur i.v.m. avondrust	Random tussen 02:00 en 06:00 uur	Op de dag tussen 10:00 en 16:00 uur

25. De surveillancerondes op locatie bestaan uit toezicht houden. Werkzaamheden;
- Het signaleren van potentieel gevaarlijke situaties voor de bewoners onderling als de directe omgeving.
 - Controle van het gebouw op insluiping, het controleren van de nooduitgangen en op het onnodig openstaan van ramen en deuren.
 - Het de-escaleren van eventuele ongeregelheden.
 - Indien de-escalatie niet mogelijk is het opschalen van de hulpdiensten.
26. Meer- en minderwerk zal naar rato en conform de afgegeven tarieven worden verrekend, maar slechts na schriftelijke goedkeuring Opdrachtgever.
27. In te zetten personeel dient zich representatief en herkenbaar (in bedrijfskleding) te kleden en te gedragen.
28. De in te zetten beveiligers dienen vaardigheden te hebben om als gebruiker met beveiligingssystemen (inbraak, toegang, brand, CCTV, BMI, GBS) om te gaan, indien deze aanwezig zijn op de opvanglocaties.
29. Alle in te zetten beveiligers beschikken over een geldig BHV diploma.
30. Conform de in Nederland geldende regels dient opdrachtnemer zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde werknemers die ingezet worden ten behoeve van de overeenkomst, aan alle wettelijke voorschriften voldoen.
31. Alle beveiligingsmedewerkers zijn gescreend volgens de Wet op de Particuliere Beveiligingsbranche en particuliere recherchebureaus. Derhalve zijn zij allen in het bezit van het aan de screening gerelateerde legitimatiebewijs (grijze pas).
32. Opdrachtgever kan bewijs opvragen bij Opdrachtnemer of de ingezette beveiligers aan de gestelde eisen voldoen.
33. Opdrachtnemer zorgt dat door de Opdrachtgever geaccordeerde instructies, tijdroosters en contactadressen worden vastgelegd in haar systemen, dat deze in haar werkwijze actueel is, toegankelijk is voor Meldkamercentralisten en beveiligd is voor oneigenlijke toegang. Men dient te handelen conform privacywetgeving.
34. Openings- en sluitingstijden van locaties kunnen door Opdrachtgever worden aangepast. Opdrachtnemer dient hier flexibel mee om te kunnen gaan en de dienstverlening daarop te kunnen aanpassen.
35. Aan het einde van iedere dienst/ronde, wordt door medewerker van opdrachtnemer in een logboek genoteerd welke bijzonderheden er zijn geweest op de betreffende locatie tijdens de dienst. Denk hierbij aan: sleutel geleend, huisarts is op locatie geweest, overlast, etc. Dit dient als overdracht voor de beheerder. Vastlegging van gegevens dient uitsluitend praktisch nut voor de beheertaken er zal niet op naam geregistreerd worden.

Eisen schoonmaak

De opvanglocaties zijn woonlocaties waarin schoonmaak van de algemeen te gebruiken ruimtes de scope betreft (zoals de hal, gang, lift en waar aanwezig de gezamenlijk te gebruiken sanitaire voorzieningen en de keukens. Er is sprake van schoonmaken door de professionals van de Opdrachtnemer en schoonhouden door de bewoners van de panden. Opdrachtgever wil één (1) Opdrachtnemer, die verantwoordelijk is voor de gehele opdracht en daarin als goed huisvader de opvanglocatie beheert. Hierin past een traditioneel schoonmaakcontract niet, maar geeft Opdrachtgever enkele eisen en uitgangspunten mee waarop Opdrachtnemer een inschrijving doet. Met continue verbetering en afstemming tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer dient invulling te worden gegeven aan het schoonhouden van de locaties en de directe omgeving ervan.

36. Opdrachtnemer moet, met inachtneming van de meegeleverde documenten bij deze aanbesteding, in de inschrijving verwerken de schoonmaak van alle vier (4) de locaties, die nu in scope zijn van deze overeenkomst. Daarnaast is er een mogelijkheid om de locaties Utrechtseweg en Hellestraat te komen bekijken als aanvulling op de meegeleverde documenten.

U dient de schoonmaakoffertes deugdelijk te specificeren zodat bij op- en afschalen binnen de overeenkomst dezelfde uitgangspunten worden gehanteerd. Denkt u daarbij o.a. aan uurtarieven, M2 prijzen voor vloer reinigen en andere in de schoonmaak gebruikelijke tarieven. Opdrachtnemer dient de specificatie mee te leveren bij de inschrijving.

37. Binnen de eisen en de randvoorwaarden dient Opdrachtnemer zelf zijn personele inzet en inzet van middelen en materialen te bepalen. Opdrachtnemer dient zelf in te spelen op de wisselende bezetting op de locaties en vervuiling van ruimten.

38. De werktijden worden na gunning in overleg met Opdrachtnemer afgestemd.

39. Opdrachtnemer dient de schoonmaakmiddelen en werkwijze in overeenstemming te laten zijn met de afwerkmaterialen waarop deze worden gebruikt. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade aan de afwerkmaterialen en/of andere eigendommen van Opdrachtgever en/of derden door schoonmaakmiddelen en/of apparatuur. Opdrachtnemer heeft de plicht om schade gesignaleerd door de medewerkers van Opdrachtnemer, dan wel veroorzaakt door medewerkers van Opdrachtnemer, direct te melden aan Opdrachtgever.

40. Inzet van materialen, middelen en machines dient te voldoen aan alle voor Opdrachtnemer van toepassing zijnde wettelijke Arbo- en milieuregelgeving.

41. Minimale eisen aan de schoonmaak:

- Sanitaire ruimtes en keukens dienen twee (2) maal daags te worden gereinigd zeven dagen in de week aan de Utrechtseweg en de Hellestraat. Voor de locaties aan de Hardwareweg is dit één (1) maal daags.
- Overige gezamenlijke ruimtes dienen twee (2) maal per week te worden schoongemaakt.
- Werkzaamheden worden uitgevoerd vanaf de toegangsdeuren.
- Liften indien aanwezig in de gebouwen.
- Periodieke werkzaamheden worden verwerkt in het reguliere werkschema en berekend in het maandbedrag.
- Afval wordt naar de daarvoor bestemde containers gebracht en wanneer nodig aan de weg gezet.
- Vingertasten worden verwijderd van ramen, vitrines en glaspanelen.
- Opdrachtgever zorgt voor een afsluitbare ruimtes voor de opslag van middelen.
- Het schoonmaak schema waarop u uw prijs dient te baseren is bijgevoegd in Bijlage K

42. Het schoonmaakschema kan per locatie worden aangepast naar behoefte. Opdrachtnemer denkt proactief mee in het optimaliseren van de schoonmaakwerkzaamheden.

43. Opdrachtnemer bevordert de eigen verantwoordelijkheid van de opgevangen bewoners als het gaat om schoonmaken in samenwerking met de participatiemakelaars.

44. Het aanvullen van de aanwezige sanitaire apparatuur of voorzieningen maakt onderdeel uit van de scope van de opdracht en is daarmee de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer draagt zorg voor adequaat voorraadbeheer.

45. Opdrachtnemer draagt zelf zorg voor het beschikbaar zijn (koop en huur) van de benodigde sanitaire middelen.
46. Sanitaire middelen kunnen maandelijks achteraf worden gefactureerd middels een gespecificeerde factuur.
47. Meer- en minderwerk zal naar rato en conform de afgegeven tarieven worden verrekend, maar slechts na schriftelijke goedkeuring Opdrachtgever.
48. Op verzoek van Opdrachtgever kan Opdrachtnemer gevraagd worden om optionele reiniging zoals een 'deepcleaning' of glasbewassing uit te voeren op een of meerdere locaties en/of aan te wijzen ruimtes. U dient hiervoor dan op verzoek van de Opdrachtgever een concurrerende offerte aan te leveren. Opdrachtgever heeft het recht dergelijke werkzaamheden buiten deze overeenkomst aan een andere partij te gunnen indien de offerte niet als passend wordt ervaren door de Opdrachtgever.

Eisen Communicatie en rapportage

49. Opdrachtnemer stelt met Opdrachtgever stellen na gunning van de opdracht een DAP (dossier afspraken en procedures) op. Opdrachtnemer stelt de DAP op als onderdeel van de implementatie. Een DAP zal worden opgesteld per locatie dat in beheer is door Opdrachtnemer. Onderwerpen welke minimaal tussen partijen worden uitgewerkt in het DAP zijn: 1. Communicatie- en escalatiematrix; 2. Rapportage afspraken per onderdeel van de gevraagde dienstverlening; 3. Overlegstructuur en frequentie; 4. Werkafspraken m.b.t. beheeropdracht van de locatie; 5. Overige relevante afspraken. 6. Het DAP wordt periodiek in overleg tussen partijen bijgewerkt. 7. Het beheer van het DAP ligt bij de Opdrachtnemer. Naast de bovenstaande uitwisselingen van gegevens kan door de Opdrachtgever van de Opdrachtnemer nog aanvullende gegevens worden gevraagd of worden verstrekt mocht dit noodzakelijk zijn. Dit wordt vastgelegd in de werkafspraken. De communicatie en afstemming tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is uitdrukkelijk tweezijdig en wederkerig. Initiatief en feedback richting Opdrachtgever wordt zeer op prijs gesteld en is het succes naar een goede samenwerking.
50. Opdrachtnemer stelt één aanspreekpunt aan als contactpersoon voor de Opdracht. Deze persoon is deskundig en op de hoogte van de gang van zaken binnen de organisatie van Opdrachtnemer. Bij afwezigheid is er één vaste vervanger als contactpersoon beschikbaar.
51. Opgevangen Oekraïense vluchtelingen/bewoners kunnen de Opdrachtnemer bereiken op vooraf afgesproken wijze en tijden. Opdrachtgever richt hiervoor een calamiteiten telefoonnummer in en per locatie een mailadres waarop bewoners Opdrachtnemer kunnen bereiken.
52. Vanaf het eerste contactmoment stelt Opdrachtnemer de betrokken bewoners schriftelijk op de hoogte in een voor de bewoners begrijpelijk(e) taal/beeld over de wijze waarop de Opdrachtnemer bereikbaar is. Alle schriftelijke communicatie uitingen van Opdrachtgever richting de bewoners (waaronder de huisregels) zijn altijd in de volgende talen: Nederlands, Engels, Oekraïens en Russisch.
53. Opdrachtnemer legt eventuele communicatie met de pers over de Opdracht eerst ter goedkeuring voor aan de gemeente Amersfoort. Contacten met de pers over opvanglocaties verlopen uitsluitend via contactpersoon van de Opdrachtgever.
54. Bij grote calamiteiten wordt de projectmanager van de Opdrachtgever (naast de officiële hulpdiensten) actief en direct geïnformeerd. Uitwerking hiervan vindt plaats in het DAP.