

Annex 1 Concept Programma van Eisen Beveiliging Opvanglocatie Oekraïne, Bennebroekerdijk Cruquius

Het concept programma van eisen is toegevoegd om gegadigden een beeld te geven van de inhoud van de opdracht. Opdrachtnemer kan het programma van eisen nog wijzigen en aan de inhoud hiervan kunnen dan ook geen rechten ontleend worden. Het definitieve programma van eisen wordt verstrekt in de gunningsfase.

CONCEPT PROGRAMMA VAN EISEN

Nr.	Algemene eisen
1.	De opdrachtnemer levert voor de locatie: twee beveiligers, 24 uur per dag, 7 dagen per week, 365 dagen per jaar.
2.	Opdrachtnemer heeft een leveringsplicht. Dit houdt in dat de dienstverlening ook in geval van ziekte of vakanties moet worden voortgezet.
3.	De inzet van nieuwe beveiligers wordt minimaal één dag van te voren kenbaar gemaakt aan opdrachtgever en de begeleidende partij op locatie.
4.	Opdrachtnemer volgt en past de CAO Particuliere Beveiliging volledig toe.
5.	Alle in te zetten beveiligers beschikken over: • een erkend beveiligingsdiploma (MBO niveau 2) • een geldig BHV-diploma
6.	Minimaal één van de aanwezige beveiligers beschikt over minstens 2 jaar aantoonbare werkervaring in de beveiligingsbranche.
7.	Opdrachtnemer overlegt voor aanvang van de eerste inzet en hierna op verzoek van opdrachtgever van elke beveiliger een recente Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) die maximaal zes maanden oud is, waaruit blijkt dat vanuit het Ministerie van Justitie en Veiligheid geen bezwaren zijn om de werkzaamheden zoals omschreven in deze opdracht uit te voeren. De kosten voor de aanvraag van een VOG zijn voor rekening van opdrachtnemer.
8.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig screenen en gescreend houden van al het personeel dat voor de opdracht wordt ingezet. Alle in te zetten beveiligers beschikken over een Beveiligingspas de zgn. 'Grijze Pas'. Bij nieuw in te zetten mensen voldoet een bewijs van aanvraag van de beveiligingspas welke binnen een week overlegd wordt. De kosten voor de aanvraag zijn voor opdrachtnemer.
9.	Opdrachtnemer zorgt voor alle benodigde hulpmiddelen om de taken uit te voeren. Opdrachtnemer verzorgt een werkend portfoonnetwerk ten behoeve van interne communicatie tussen begeleiders op locatie en beveiliging. Er zijn altijd minimaal zes werkende portfoons beschikbaar.
	Eisen aan de uitvoerende werkzaamheden
10.	Beveiligers treden op als professioneel beveiligingsteam, zoals bij een dergelijke opvanglocatie verwacht mag worden. Hieronder worden de werkzaamheden

	gespecificeerd (niet uitputtend). De beveiligers hebben ten alle tijde een gastvrije houding (actief en betrokken) en kunnen de-escalerend optreden.
11.	Opdrachtnemer zorgt voor toegangscontrole (inclusief registreren van bezoekers en leveranciers bij aankomst en vertrek).
12.	Opdrachtnemer is eerste aanspreekpunt (structurele bemanning receptie) voor bewoners, bezoekers en leveranciers en eventuele pers (bij pers wordt altijd meteen contact gezocht met de opdrachtgever en/of woordvoering van de gemeente). Ook wordt de post aangenomen en klaargelegd voor de begeleiders op locatie (die deze verder verspreidt).
13.	Opdrachtnemer houdt brand-, sluit-, en algemene rondes (overdag elke twee uur en in de nacht elk uur) voor het toezien op navolgen van huisregels van de opvanglocatie.
14.	Opdrachtnemer handelt repressief in geval van calamiteiten en onregelmatigheden. Beveiligers stellen zich hierbij te allen tijde de-escalerend op.
15.	Opdrachtnemer vervult de rol als hoofd BHV tot de alarmdienst het overneemt.
16.	Opdrachtnemer bekijkt in het kader van toegangscontrole én veiligheid camerabeelden. De camera's zijn aanwezig.
17.	Opdrachtnemer vangt hulpdiensten op bij calamiteiten/ incidenten.
18.	Opdrachtnemer heeft kennis van de huisregels (bijlage 1) en het ontruimingsprotocol van de locatie en leeft deze zelf na en ziet toe op navolgen hiervan.
19.	Ter ondersteuning van de dagelijkse begeleiding op locatie of juist bij afwezigheid van begeleidend personeel bijvoorbeeld in de avonduren, wordt opdrachtnemer verzocht om ondersteuning te bieden bij bijvoorbeeld meldplicht, kamerbezoeken, (informatie)bijeenkomsten, bezoek van derde partijen, (nieuwe) bewoners ontvangen en kamers toewijzen, het doen van kamercontroles na verhuizing, sleuteluitgifte/ inname of kamercontroles bij signalen waarbij de openbare orde en veiligheid in het geding kan zijn. Zij dienen toe te zien op het naleven van de huisregels door bewoners en op verzoek van de begeleiders te ondersteunen bij het uitvoeren van het sanctiebeleid.
20.	Opdrachtnemer zorgt voor representatieve en uniforme bedrijfskleding voor zijn beveiligers en ziet erop toe dat in te zetten personeel voldoende aandacht besteedt aan persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging. Het uniform dient voorzien te zijn van het "V" vignet. Er dient voldoende kleding beschikbaar worden gesteld voor de verschillende weersomstandigheden.
21.	De in te zetten beveiligers beheersen de Nederlandse en Engelse taal in woord en geschrift, voldoende om de werkzaamheden en contractuele verplichtingen uit te voeren. Communiceren met bewoners kan indien nodig ook met het gebruik van een vertaal-app.

22.	Indien opdrachtgever onderbouwd kan aantonen dat een beveiligers van de opdrachtnemer niet (meer) voldoet aan de gestelde eisen, dan wel niet bereid of in staat is de werkzaamheden naar behoren te verrichten, is opdrachtgever gerechtigd van opdrachtnemer te verlangen dat dit personeelslid niet (meer) wordt ingezet en zo nodig na maximaal 24 uur wordt vervangen.
23.	De opdracht wordt zoveel mogelijk uitgevoerd door dezelfde functionarissen. De opdrachtnemer spant zich in om continuïteit in het team te borgen. In geval van tijdelijke (vakantie, ziekte) of structurele (vertrek) uitval van medewerkers vindt een adequate overdracht plaats.
24.	Opdrachtnemer stelt een vaste contactpersoon/personen aan gedurende de contractfase. In het geval van afwezigheid zorgt opdrachtnemer voor adequate vervanging. Deze contactpersoon/personen dient/dienen beslissingsbevoegd te zijn. De contactpersoon/ personen zijn aanspreekpunt voor: Toezicht, aansturing van het team op locatie en zorgt voor het altijd kunnen voortzetten van de uitvoerende werkzaamheden. Aanspreekpunt voor de gemeente ten aanzien van het contract.
25.	Opdrachtgever organiseert minimaal één keer per 6 weken een operationeel overleg met toezichthouder beveiliging (aansturend contactpersoon team beveiliging) en (aansturend) begeleider op locatie. Afhankelijk van de agenda kunnen ook pandeigenaren, politie (basisteam) en handhaving (gemeente) uitgenodigd worden. De verslaglegging van de overlegmomenten worden door opdrachtnemer uitgevoerd. Het verslag dient binnen één week na het overleg ter goedkeuring te worden voorgelegd aan opdrachtgever. opdrachtgever organiseert minimaal twee keer per jaar een tactisch/strategisch overleg, waarbij het aanspreekpunt voor het contract namens opdrachtnemer, het hoofd toezicht (van beveiligingsteam) en het hoofd uitvoering namens opdrachtgever minimaal aanwezig zijn. Het controleren van de prestatieafspraken is onderdeel van dit overleg. Opdrachtnemer zorgt voor de benodigde informatie, teneinde dit te kunnen controleren. De verslaglegging van dit overlegmoment wordt door opdrachtgever uitgevoerd.
26.	De beveiliging dient geconstateerde bijzonderheden, defecten, gebreken en lopende zaken per dag te melden in een logboek en/of (digitale) rapportage. Opdrachtgever en de begeleiders op locatie moeten hier inzage in krijgen. Het logboek/ de rapportage dient na elke dienst door de beambte afgetekend te worden. De medewerkers van opdrachtnemer zijn verplicht iedere werkdag bij aanvang van de dienst het logboek/ de rapportage te bekijken.
	Eisen m.b.t. calamiteiten/ incidentele inzet
27.	Calamiteiten/ incidenten die hebben plaatsgevonden tijdens een dienst geeft de opdrachtnemer door aan de opdrachtgever en begeleidende partij op locatie, zo snel als mogelijk (in ieder geval de eerstvolgende ochtend). Dit wordt ook schriftelijk bevestigd. Het gaat dan om: • Komst en/of inzet van ambulance, politie of brandweer • (groeve) overtredingen van de huisregels (met een waarschuwing of 'time out' ten gevolge). • Geweldsincidenten, ongevallen, sterfgevallen of schadegevallen.

28.	Bij een calamiteit dient de contactpersoon van opdrachtnemer of zijn/ haar vervanger te allen tijde (24 uur dag per dag en 7 dagen per week) bereikbaar te zijn voor de functionaris en opdrachtgever. opdrachtnemer dient hiervoor een telefoonnummer beschikbaar te stellen.
29.	Indien zich een situatie/ calamiteit voordoet waarbij/ waardoor het gewenst is om extra beveiliging aanwezig te hebben, wordt opdrachtnemer geacht deze te leveren. Het gaat hierbij om inzetten die de gemeente als opdrachtgever vooraf niet heeft kunnen inschatten. Afhankelijk van de situatie/calamiteit kan het aantal beveiligers variëren. In dit geval dient opdrachtnemer binnen 24 uur ervaren en gekwalificeerd personeel ter beschikking te stellen aan opdrachtgever. Als dit niet lukt, kan opdrachtgever besluiten een derde partij in te huren gedurende de specifieke situatie. Opdrachtnemer heeft dan geen recht op schadevergoeding.
30.	Naast de reguliere inzet of inzet bij calamiteiten door opdrachtnemer, kan extra inzet benodigd zijn bij bepaalde gelegenheden, als de opdrachtgever hier de noodzaak van inziet. Opdrachtnemer dient aan de aanvraag voor extra inzet te voldoen als: - Aanvragen voor extra inzet door opdrachtgever worden gedaan bij de vaste contractpersoon van opdrachtnemer. - Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om tot uiterlijk 7 dagen voor aanvang van een dienst een aanvraag voor extra inzet in te dienen. - In de aanvraag wordt door Opdrachtgever de datum, tijd(en) en aantal in te zetten beveiligers genoemd. - De aanvraag dient altijd zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk 48 uur voor aanvang van de dienst per e-mail door opdrachtnemer aan opdrachtgever te worden bevestigd.
31.	De contactpersoon van opdrachtnemer ondersteunt opdrachtgever ook bij een calamiteit op het gebied van opvang, nazorg, afhandeling en doet indien gewenst voor een goede afhandeling aangifte bij de politie.