

Bijlage E - Programma van Eisen Opvang ontheemde Oekraïners in Heiloo

Nr.	Eis
A. Diensten locatiemanagement (algemeen beheer)	
A1	Locatiemanagement biedt comfort, privacy en veiligheid voor de bewoners. De opdrachtnemer zet daartoe o.a. een huismeester in.
A2	Kunnen leveren van het klein technisch beheer van de locatie. Hieronder valt in ieder geval het uitvoeren van klein technisch onderhoud zoals het verhelpen van een kleine lekkage, lampen vervangen, het uitvoeren van kleine spoedreparaties, het repareren en/of vervangen van inboedel.
A3	Taken Huismeesters: a. Controleren op de naleving van de gemeentelijke huisregels b. Controle op regels voor huisdieren c. Bewaking toegang onbevoegden (binnen de huisregels, bijlage M) d. Monitoring van de 2 camera's en de omgang met beelden (AVG) e. Monitoring ¹⁾ van, en communicatie over het pand en de kamers f. Controleren op brandveiligheid, waaronder het opvolgen van meldingen van de brandmeldinstallatie (BMI) g. Coördineren van ontruiming, waaronder: i. Telling bewoners na ontruiming ii. Blusactie na ontruiming h. Verlenen eerste medisch zorg (EHBO-/ BHV-gediplomeerd) i. Inschakelen noodhulpdiensten/ medische hulp/ huisarts en opvang j. Melden en verhelpen storingen en het monitoren van reparaties k. Legionella preventie l. Registreren van bewoners, zorgen voor de administratie van bewonersgegevens en contractuele registratie van de bewoners, waaronder ook en de kamerindeling, registreren van bezoekers in een logboek, afwezigheidsperiodes van bewoners bijhouden in een logboek m. Het zorgen voor een zo optimaal mogelijke bezetting (hoewel afhankelijk van meerdere factoren) n. Uitvoeren van kamercontroles (eens per kwartaal) o. Informatievoorziening over activiteiten aan bewoners p. Wekelijks rapporteren van gebeurtenissen aan gemeente Bewoners zijn zelf verantwoordelijk voor hun inschrijving in de BRP bij de gemeente. Geel gemarkeerd zijn taken die door de beveiliging worden overgenomen tijdens uren waarop de huismeester (zoals vermeld in eis A.14) niet aanwezig is.
A4	De huismeester is aanspreekpunt en vraagbaak voor bewoners en voor de omgeving/omwonenden. Eisen: ○ spreekt Nederlands, Oekraïens, Russisch; ○ is communicatief sterk, kan de-escaleren; ○ heeft serieuze ervaring met het verrichten van vergelijkbare werkzaamheden op andere opvanglocaties; ○ kan vragen per mail en/of telefoon adequaat beantwoorden.

¹ Monitoring komt neer op brandveiligheidschecks, beveiligingscontroles en apparatuur- en installatiecontroles

A5	Het organiseren en coördineren van een ontruimingsoefening binnen eerste twee maanden van bewoning, mits de bezetting ongeveer 75% is of meer. Het Sociale Team Oekraïne dient over de ontruimingsoefening geïnformeerd te worden.
A6	Opdrachtnemer is aansprakelijk/ verantwoordelijk voor contact met bewoners, maar gemeente heeft de mogelijkheid ook direct met hen te schakelen.
A7	Opdrachtnemer heeft direct contact met medewerkers van de gemeente (Sociaal Team Oekraïne, domein Dienstverlening & Samenleven). De afstemming betreft o.a.: a. casuïstiek van bewoners afstemmen, b. doorverwijzen naar inloopsprekuren, c. verslaglegging bij overtreden van huisregels d. mailen naar opvangoeukraine@debuch.nl e. deelname maandelijkse evaluatiegesprekken.
A8	De huismeester onderhoudt niet de contacten met stakeholders, maar kan er -indien nodig- wel mee omgaan. Stakeholders zijn o.a. welzijnsorganisaties en Vluchtelingenwerk,
A9	Opdrachtnemer is flexibel, o.a. door bereid te zijn tegemoet te komen aan extra wensen zoals benoemd in de offerteaanvraag (par. 5.3 – G2.1) en in zijn offerte.
A10	Het installeren en beheren internetverbinding met abonnement, plaatsen van wifi-punten en het onderhouden van de (wifi-)verbindingen.
A11	Opdrachtnemer is direct bij openstelling van de locatie in het bezit van een actueel en geldend BHV-/ calamiteitenplan.
A12	Het beheer van goederen is een taak van de huismeester. Bij defecten zorgt de huismeester dat de leverancier van de inventaris snel geïnformeerd wordt over reparatie of vervanging. Dit geldt ook voor het verhelpen storingen aan witgoed, televisies, camera's.
A13	Huismeesters: aanwezig op werkdagen van 09:00 – 17:00. Beveiliging: zie eis C6 en verder.

B. Inventaris	
B1	Het kunnen leveren van de volgende inventarisgoederen, zoals benoemd in bijlage H: a. Alle meubilair, zoals bedden, tafels, stoelen, banken b. Witgoed, zoals magnetrons, koelkasten en wasmachines c. Televisies d. Matrassen en kussens e. Bieden totaalpakket linnengoed: lakens, slopen, handdoeken f. Bieden totaalpakket keukeninventaris, zoals gewone pannen, diepe pannen voor borsjt, borden, bestek, bekers, glazen, vleesmes, schilmes, theelepeltjes, enz.
B2	De te leveren inventarisgoederen zijn van adequate, goede kwaliteit. Voor televisies geldt dit ook voor de beeldkwaliteit. Goederen gaan minimaal 5 jaar mee en zijn praktisch en optisch gezien in goede staat.
B3	De inventaris is compleet, de aantallen zijn zoals benodigd door het aantal gebruikers. Dit geldt ook voor de keukeninventaris.
B4	Snelheid Snelle eerste respons op een verzoek = binnen een dag (bijv. bevestiging per email). Snelle levertijd van te vervangen defecte goederen = binnen een week.

B5	De huurprijs is exclusief de premie voor de verzekering van de goederen. De gemeente verzorgt zelf de verzekering, indien nodig.
B6	De prijs dient inclusief alle kosten te zijn, waaronder levering/ transport, montage, demontage, eventuele vervanging en volledige retourname en is cf. B5 exclusief de verzekering van de inventaris.
B7	Het beheer van goederen is voor rekening opdrachtnemer. Bijv. bij defecten wordt door opdrachtnemer gezorgd voor reparatie of vervanging. Dit geldt ook voor het verhelpen storingen aan witgoed, televisies, camera's en bij beschadiging van vloerbedekking, keukenapparatuur, deuren en ramen.
B8	Opdrachtnemer is zich ervan bewust dat er op deze locatie géén opslagruimte voor meubilair en géén lift aanwezig zijn.
B9	Het leveren en installeren van gordijnen behoort niet tot de opdracht. Deze opdracht zal direct na gunning separaat gegund worden.

C. Beveiliging	
C1	Het kunnen leveren van beveiligingsdiensten voor de locatie. Beveiliging is in deze situatie o.a. het handhaven huisregels. Echter, de beveiligger moet in ieder geval over sociale en communicatieve competenties beschikken. Zie ook het voorbeeld in par. 1.1 van het aanbestedingsdocument. Voor zaken over veiligheid dient te worden geschakeld met de huismeester/ de locatiemanager en (indien nodig) met de technisch beheerder.
C2	De beveiligger zal worden ingezet in de functie van toezichthouder, incl. BHV en BBMI. De beveiligger dient daarvoor gediplomeerd te zijn maar hoeft niet verdergaand gecertificeerd te zijn.
C3	In het gehele gebouw is het verboden te roken. In elke ruimte (incl. slaapkamers) is voorzien van een rookmelder.
C4	Beveiligers beheersen tenminste de Engelse taal, omdat de doelgroep de Nederlandse taal niet eigen is en kunnen goed overweg met Google Translate.
C5	De beveiligger neemt de taken van de huismeesters over in nachten, weekenden en op feestdagen (zie takenlijst huismeester, A.3.a t/m A.3.i)
C6	Huismeesters: zie A13 • Beveiliging eerste twee maanden: - Aanwezig ter plekke op werkdagen van 17:00 – 09:00 - Aanwezig ter plekke op feest- en weekenddagen 00:00 – 24:00 • Beveiliging derde maand: - Aanwezig ter plekke op werkdagen van 17:00 – 24:00 - Aanwezig <u>op afstand</u> op werkdagen van 00:00 – 09:00 - Aanwezig ter plekke op feest- en weekenddagen 09:00 – 17:00 - Aanwezig <u>op afstand</u> op feest- en weekenddagen 17:00 – 09:00 • Beveiliging vierde maand en verder: - Aanwezig <u>op afstand</u> op werkdagen van 17:00 – 09:00 - Aanwezig <u>op afstand</u> op feest- en weekenddagen 00:00 – 24:00

C7	‘Beveiliging op afstand’ houdt het volgende in: - beveiliging is op de in C6 genoemde uren bereikbaar op een noodnummer - bewoners bellen dat noodnummer in geval van veiligheids calamiteiten - beveiliging neemt indien nodig en in geval van een technische calamiteit contact op met de technische beheerpartij, om af te stemmen - technische beheerpartij is altijd (24/7) bereikbaar op een noodnummer voor technische calamiteiten - reactietijd/ aanrijdtijd: binnen 15 minuten is een medewerker ter plekke; dit o.a. vanwege resetten BMI
C8	Los van de mogelijkheid als benoemd bij C6 kan de inzet van uren beveiliging worden opgeschaald en afgeschaald. - Voor opschalen geldt afroeptijd van maximaal 3 dagen. - Voor afschalen geldt een afroeptijd van maximaal 1 maand. - In onverwachte, geëscaleerde situaties heeft de opdrachtgever de mogelijkheid om voor de duur van een korte periode tijdelijk op te schalen. Het is opdrachtnemer dan toegestaan elders personeel in te huren. Dit is te beschouwen als meerwerk.
C9	Als een medewerker van Opdrachtnemer moet overwerken op verzoek van Opdrachtgever, kan de 50% toeslag uit artikel 42 van de cao Particuliere Beveiliging worden doorbelast. Ook in andere situaties zal Opdrachtgever de cao volgen, tenzij dit in de specifieke situatie onredelijk is.

D. Schoonmaak	
D1	Dagelijks schoonmaken van de algemene ruimtes: woonkamer, keukens, sanitair, gangen, beheerdersruimte en fietsenstalling.
D2	Het opruimen en schoonmaken van de buitenruimte (straat en plantsoen) in de eerste 2 meter vanaf de gevel. De opdrachtnemer zorgt voor een schone en veilige toegang tot het rechter gedeelte van het gebouw. Dat geldt ook voor de gladheidsbestrijding.
D2	Glasbewassing buiten en binnen (ramen en separatieglass). In Nota van Inlichtingen wordt vermeld of dit alleen binnenglas betreft of ook het buitenglas.
D3	De reguliere schoonmaak van de kamers is de taak van de Oekraïner. De opdrachtnemer zorgt er voor dat hij (de huismeester c.q. het schoonmaakbedrijf) een kamer schoon oplevert aan een nieuwe bewoner.
D4	Indien nodig organiseert Opdrachtnemer ongediertebestrijding en ziet er op toe. Opdrachtnemer doet niet de bestrijding op zich. Dit behoort niet tot de opdracht en kan worden uitbesteed en separaat gefactureerd.
D5	Oekraïners wassen zelf hun kleding en beddengoed en zijn zelf verantwoordelijk voor de planning en uitvoering daarvan. Indien nodig kunnen zij (op eigen kosten) een wasserette gebruiken.

E. Technisch beheer	
E1	Voor de technische installatie geldt dat deze al wat ouder is en aangelegd is ten behoeve van een bankkantoor. Deze installatie blijft onderhouden door het huidige onderhoudsbedrijf. De opdrachtnemer hoeft de onderstaande diensten voor technisch beheer dus niet te kunnen leveren. Voor de duidelijkheid is het wel van belang dat bekend is welke taken hieronder vallen, nl. het normale onderhoud, volgens onderhoudsprogramma, aan de volgende installaties: - de waterinstallatie; - de verwarmingsinstallatie (waaronder het toestel voor warmteopwekking); - de mechanische ventilatie/ luchtbehandelingsinstallatie; ventilatie-/ wtw-toestellen;

	- klein onderhoud, , beheren bestaande technische installaties, maandelijks inspecties van technische onderdelen van het pand; - Inzet van een goed functionerende 24/7 spoeddienst voor noodreparaties (eventueel in onderaanneming).
--	---

F. Overige eisen	
F1	Inschrijver stemt in met de (concept) overeenkomst (bijlage F)
F2	Inschrijver stemt in met de Algemene Inkoopvoorwaarden (bijlage G)
F3	Het prijzenblad (bijlage H) is compleet ingevuld en geeft volledig inzicht in de kosten. Er zijn geen bijkomende kosten die niet benoemd zijn. Zo zijn de kosten van de inventaris inclusief leveren, plaatsen, montage, voorraadbeheer en retourname.
E4	Inschrijver doet zijn beloften, zoals gedaan in het PvA / G2.1 gestand.