

Bijlage 1 Programma van eisen (PvE)

Facilitaire dienstverlening

gemeentelijke opvanglocaties ontheemden in Purmerend

25 april 2024 – versie 1.1



Inhoudsopgave

1.	PvE Beveiliging	3
2.	PvE Schoonmaak	11
3.	PvE Facilitaire medewerker	15

1. PvE Beveiliging

1.1. Algemeen

Nr.	Omschrijving eis
AB-1	Opdrachtnemer dient zich te houden aan de wetgeving op het gebied van onder andere en de meest recent gepubliceerde versie van: ▪ de Arbeidsomstandighedenwet; ▪ de Arbeidstijdenwet; ▪ de CAO Beveiliging.
AB-2	Tussen opdrachtnemer en opdrachtgever vindt de correspondentie en communicatie (zoveel mogelijk) plaats in het Nederlands.
AB-3	Het inregelen (implementatie) van de dienstverlening start direct na definitieve gunning met als fatale datum voor de afronding van de implementatie op maandag 29 juli 2024.
AB-4	De implementatie vindt plaats conform de afgesproken planning zoals vastgelegd in het uitgewerkte Plan van aanpak beveiliging c.q. inschrijving van de opdrachtnemer en definitief afgestemd met opdrachtgever. Opdrachtnemer dient minimaal één (1) projectleider aan te stellen die de implementatie van de overeenkomst gaat uitvoeren en begeleiden.
AB-5	Opdrachtnemer onderkent dat de situatie rondom de vluchtelingenopvang buiten de invloed van Opdrachtgever ligt, maar afhankelijk is van de aanwijzbesluiten van het Rijk. Opdrachtnemer accepteert dat hij gedurende de looptijd van de raamovereenkomst rekening dient te houden met eventuele wijzigingen in (bijkomende/aflopende) locaties, dienstverlening en inzet van personeel. Dit brengt met zich mee dat opdrachtnemer flexibel en adequaat om dient te gaan met het toevoegen, dan wel laten wegvallen van (delen van) locaties en gewijzigde dienstverlening, binnen het kader van de raamovereenkomst.
AB-6	Indien opdrachtnemer op enigerlei wijze dreigt tekort te schieten in de uitvoering van de overeenkomst, of andere (financiële) risico's signaleert die de betrokken belangen van opdrachtgever of diens huurders kunnen schaden informeert hij opdrachtgever proactief, onverwijld en volledig over aard, oorzaak en consequenties.
AB-7	Opdrachtnemer dient expliciet akkoord te gaan om in het geval, na toestemming van opdrachtgever, gebruik wordt gemaakt van een onderaannemer, als enige partij in de overeenkomst, aanspreekpunt en als coördinator van de diensten op te treden en dit overeenkomstig met haar onderaannemer schriftelijk te zijn overeengekomen. Opdrachtnemer blijft onder alle omstandigheden als enige (eind)verantwoordelijk en aansprakelijk voor uitvoering van de opdracht.
AB-8	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprotocol en heeft dit toegelicht in de inschrijving.
AB-9	Opdrachtnemer stelt bij aanvang van de opdracht (tijdens implementatieperiode) een handboek (werkinstructies) op waarin de werkwijze is vastgelegd samen met de belangrijkste gedrag-, huis- en veiligheidsregels.

	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het handboek te allen tijde up-to-date is en dat de meest recente vorm fysiek aanwezig is bij opdrachtgever. Indien het handboek – in overleg met en na goedkeuring van opdrachtgever – bijgewerkt wordt, zal hierover gecommuniceerd worden via e-mail en de laatste versie beschikbaar komen opdrachtgever. Opdrachtnemer draagt continu zorg voor de bekendheid van haar personeel met de organisatie en de werkinstructies op locatie.
AB-10	Alle verplichtingen en lasten met betrekking tot het personeel van opdrachtnemer zijn voor rekening van opdrachtnemer.

1.2. Dienstverlening (uitvoeringseisen)

Nr.	Omschrijving eis
DB-1	Het te beveiligen objecten zijn de gemeentelijke opvanglocaties voor ontheemden in Purmerend.
DB-2	Bij aanvang van de opdracht geschiedt de uitvoering van de dienstverlening volgt; Voormalig gemeentehuis Middenbeemster: Alle dagen van de week/365 dagen per jaar inzet van 17:00 – 09:00 uur Mercuriusweg, Wheermolen: Alle dagen van de week/365 dagen per jaar inzet van 17:00 – 09:00 uur Van IJsendijkstraat, Overwhere: Alle dagen van de week/365 dagen per jaar inzet van 20:00 – 07:00 uur Meeuwvleugel, Overwhere: Alle dagen van de week/365 dagen per jaar inzet van 19:00 – 09:00 uur Het aantal definitieve in te zetten dagen en uren van de beveiligingsmedewerkers is afhankelijk van de (toekomstige) type opvanglocatie en de ontwikkelingen op dat moment.
DB-3	Per opvanglocatie beschikt opdrachtgever over een gedrag- en huisregels. Opdrachtnemer zorgt dat deze gedrag- en huisregels voorafgaand aan de start van de dienstverlening met de beveiligingsmedewerkers worden gedeeld en ziet erop toe dat de gestelde eisen en huisregels actief door de beveiligingsmedewerkers worden gehandhaafd. De gedrag- en huisregels varieert per locatie en worden bij aanvang van de opdracht gedeeld met opdrachtnemer.
DB-4	Het definitieve aantal fte in te zetten beveiligingsmedewerkers is afhankelijk van de opvanglocatie, het aantal bewoners en de calamiteiten/voorvallen van de opvanglocatie. Opdrachtnemer adviseert opdrachtgever ten minste één keer per maand proactief over de benodigde inzet aan de hand van het aantal bewoners of het aantal calamiteiten/voorvallen. Het besluit om wel of niet op/of af te schalen ligt bij opdrachtgever.
DB-5	Opdrachtnemer beschikt over voldoende beveiligers die voldoen aan de gestelde profielschets zoals gesteld in eis P1. Tevens dient er bij een (grote) calamiteit welke niet als basiscalamiteit wordt beschouwd voldoende back-up beschikbaar te zijn met dezelfde kwalificaties als hiervoor omschreven. In geval van calamiteiten is opdrachtnemer 24/7 beschikbaar en bereikbaar voor de in te zetten beveiligingsmedewerkers en de opdrachtgever.

	Opdrachtnemer biedt flexibiliteit op het gebied van werktijden van de in te zetten beveiligers. Opdrachtnemer dient hiervoor een vast contactpersoon (of "alarm" centrale) aan te wijzen en het telefoonnummer beschikbaar te stellen voor opdrachtgever. Opdrachtnemer dient in de werkinstructie op te nemen hoe de dienstverlening van opdrachtnemer in geval van calamiteiten plaatsvindt. Een calamiteit is een onverwachte gebeurtenis waarvoor het inzetten van (extra) beveiligingspersoneel noodzakelijk is. Enkele voorbeelden zijn bommeldingen, ontruiming, brand, inbraak, gaslucht, excessief middelengebruik, conflict- en geweldsincidenten, terroristische dreigingen of aanvallen, ongevallen met ernstig letsel, uitval van nutsvoorzieningen langer dan twee uur, overlijden van een persoon etc.
DB-6	Tijdens de dienst dient de beveiligers minimaal zorg te dragen voor de uitvoering van de volgende werkzaamheden: 1. Openings- en sluitrondes; 2. Toezicht houden en toegangscontrole; 3. Het beheren van locatietelefoon; 4. Fysiek bewaken van de locatie; 5. Handelen conform de gedrag- en huisregels; 6. Handhaving van gedrags- en huisregels, de openbare orde en veiligheid; 7. Preventief en repressief optreden bij pandverboden, overtredingen, misdrijven en andere onregelmatigheden en calamiteiten; 8. Toezicht houden op brandveiligheid; 9. Handelen bij onregelmatigheden en calamiteiten conform het BHV plan; 10. Indien nodig, inschakelen en opvangen van politie en/of hulpdiensten; 11. Signaleren en melden van ongebruikelijke/ongewenste gedrag/handelingen; 12. Bewoners/bezoekers te woord staan bij eventuele vragen; 13. Kleine facilitaire werkzaamheden verrichten; 14. Hand- en spandiensten op de opvanglocaties; 15. Bijhouden en versturen van de dagrapportage. Bovengenoemde taken worden door opdrachtnemer opgenomen in de nog nader op te stellen werkinstructies.
DB-7	Naast de reguliere taken is in overleg mogelijk, dat er aanvullende dan wel onvoorziene taken uitgevoerd dienen te worden. Bijvoorbeeld wanneer er op locatie zich een bijzonderheid voordoet, als in een lekkage, een kapotte deur, waar de beveiliging gevraagd wordt om erger te voorkomen.
DB-8	Beveiligingsmedewerker verleent na 17:00 uur service-activiteiten. Dit zijn activiteiten die bestaan uit het registreren van bezoekers, het helpen bij het verplaatsen van meubels/verhuizen van spullen bij een herindeling van kamers, het houden van kamercontroles, het aannemen van vragen/berichten van bewoners als de sociaal beheerder afwezig is, het aannemen van de post en pakjes enz. Dit ter ondersteuning van het sociaal beheer.
DB-9	Opdrachtnemer draagt zorg voor borging van continuïteit in het team. Er worden zoveel mogelijk vaste beveiligers ingezet. In geval van tijdelijke (vakantie, ziekte) of structurele (vertrek) uitval van beveiligingsmedewerkers vindt een adequate overdracht plaats. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een adequate overdracht.

DB-10	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor inwerken van beveiligingsmedewerkers op locatie aan de hand van de nog nader op te stellen werkinstructies. De inwerkperiode bedraagt minimaal 2 werkdagen.
DB-11	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het op orde hebben van het personeelsdossier van medewerkers die bij opdrachtgever werkzaam zijn. Gegevens – bijvoorbeeld kopie van de BHV-, EHBO-, AED- diploma's/certificaten en de VOG – moeten op verzoek binnen een werkdag aangeleverd worden door opdrachtnemer.
DB-12	De opdrachtnemer dient communicatiemiddelen beschikbaar te stellen aan de in te zetten beveiligers om in contact te treden met zowel opdrachtgever als opdrachtnemer. De beveiligers dienen tijdens de dienst op locatie te allen tijde bereikbaar te zijn.
DB-13	Indien beveiligers van opdrachtnemer de verstrekte werkinstructies en/of huisregels niet naleven, spreekt opdrachtgever opdrachtnemer hierop aan. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat zij de medewerker hierop aanspreken om te zorgen dat de werkinstructie en huisregels (in de toekomst) worden nageleefd. Indien geen verbetering optreedt kan opdrachtgever van opdrachtnemer eisen de betreffende beveiligers niet langer in te zetten voor de dienstverlening. Opdrachtnemer dient in dit geval een vervangende beveiligingsmedewerker in te zetten.
DB-14	Opdrachtnemer en haar medewerkers gaan uiterst zorgvuldig om met de door opdrachtgever ter beschikking gestelde sleutels, codes en eventuele toegangsdruppels. Sleutels, codes en toegangsdruppels van opdrachtgever zullen nooit door opdrachtnemer aan derden afgegeven worden. Bij verlies of diefstal van een sleutel, code of toegangsdruppel, maakt opdrachtnemer hiervan direct melding bij opdrachtgever. Wanneer opdrachtgever kosten moet maken ten gevolge van verlies of diefstal van aan opdrachtnemer verstrekte sleutel of toegangsdruppel, zijn deze kosten voor opdrachtnemer.
DB-15	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat medewerkers niet worden vergezeld door personen die niet bij de opdrachtgever worden ingezet ten behoeve van de beveiligingsdiensten anders dan ten behoeve van het noodzakelijk inwerken van collega's op de betreffende locatie.
DB-16	Het is niet toegestaan om in en rondom gebouwen en terreinen van de opdrachtgever opnames (geluid/beeld) in de meest brede zin te maken, dan wel informatie te verstrekken aan derden, al dan niet via social media.

1.3. Personeel (beveiligingsmedewerk(st)er)

Nr.	Omschrijving
PB-1	De in te zetten beveiligers dient te voldoen aan de volgende Profielschets: - Minimaal MAVO/VMBO werk- en denkniveau. Te beschikken over Basisdiploma Beveiligers minimaal niveau B of gelijkwaardig (Beveiligers B: De beveiligers die in het bezit is van het mbo diploma Coördinator Beveiliging of het SVPB Vakdiploma). - Te beschikken over een geldig BHV certificaat inclusief AED-training (of gelijkwaardig) conform eigen van NIBHV. - De medewerker heeft een professionele houding.

	▪ Alle in te zetten beveiligingsmedewerkers dienen, na de normen van opdrachtgever spreek- en schrijfvaardig te zijn in algemeen Nederlands en Engels. Talen zoals Oekraïens, Russisch en Arabisch zijn een pré. ▪ Kunnen omgaan met de leefsituatie, de belevingswereld en de taalbarrière van de doelgroep (Oekraïense) ontheemden. Zowel opdrachtnemer als de in te zetten beveiligingsmedewerker houdt rekening met de behoeften van de (kwetsbare) bewoners en zorgt te alle tijden voor een aangename, respectvolle en veilige (leef)omgeving op de opvanglocaties. ▪ Een stressbestendig, tactvol en standvastig karakter. ▪ Een flexibele instelling en goede sociale vaardigheden. ▪ Een klantgerichte, gastvrije en dienstverlenende instelling. Onder een gastvrije houding wordt verstaan: actief en betrokken. Niet ingezakt en afwezig, aandacht en prioriteit voor de omgeving. Verbaal voorkomend en vaardig. ▪ Proactieve houding. ▪ Handelend kunnen optreden bij calamiteit voor, tijdens en na werktijden. ▪ Het dragen van duidelijk herkenbare, representatieve en identieke bedrijfskleding (uniformiteit). ▪ Een goede persoonlijke verzorging van de medewerkers; ▪ Een behulpzame mentaliteit met voldoende afstand tot bewoners. ▪ Een representatieve uitstraling. ▪ Het in correcte en representatieve toestand houden van de werkplekken en (verblijfs)ruimten die ter beschikking gesteld zijn door de opdrachtgever.
PB-2	Opdrachtnemer draagt zorg voor het opstellen van een dagelijkse rapportage aan het einde van een dienst. Daarin wordt minimaal het volgende opgenomen: 1. Begin- en eindtijd van de dienst. 2. Van te voren afgesproken eindtijd van de dienst. 3. De naam van de dienstdoende beambte (ook eventuele wissel van de wacht). 4. Normale werkzaamheden en bijzonderheden (alle zaken die afwijken van het normale, op het gebied van veiligheid- en leefbaarheid en/of het gedrag en handelingen van bewoners en/of bezoekers op de locatie. Bij iedere stap dient de tijd vermeld te worden waarop het daadwerkelijk is uitgevoerd of geconstateerd, wat de actie van de beambte is geweest en het resultaat/status van de inzet (af rondingen). Deze rapportage wordt gedeeld met de betrokken beveiligingsmedewerkers, locatiemanager en de opdrachtgever. Deze rapportage wordt digitaal opgesteld en digitaal verzonden naar opdrachtgever (e-mailadres van de locatiemanager).
PB-3	Alle in te zetten beveiligingsmedewerkers beschikken over een Beveiligingspas conform Wet Particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (WPB). Bij nieuw in te zetten mensen voldoet een bewijs van aanvraag van de beveiligingspas binnen een week te overleggen, de kosten voor de aanvraag van de beveiligingspas zijn voor Opdrachtnemer.
PB-4	Alle in te zetten beveiligingsmedewerkers die door opdrachtnemer voor de gemeente worden ingezet dienen zich op ieder moment tijdens de uitvoering van de dienstverlening te kunnen legitimeren door middel van het wettelijk voorgeschreven legitimatiebewijs, als bedoeld in artikel 9.8 van de WPB.

PB-5	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig screenen en gescreend houden van al het personeel dat voor de opdracht wordt ingezet. Opdrachtnemer overlegt voor aanvang van de eerste inzet of op eerste verzoek van opdrachtgever een recent (max. drie maanden oud) Verklaring omtrent gedrag (VOG) van betreffende medewerker waarbij blijkt dat vanuit Ministerie van Justitie en Veiligheid geen bezwaren zijn om de werkzaamheden zoals omschreven in deze opdracht uit te voeren. De kosten VOG komen ten laste van opdrachtnemer.
PB-6	Opdrachtnemer en alle personen in dienst van opdrachtnemer of diens onderaannemer zijn, voor, na en gedurende de duur van de overeenkomst gehouden tot geheimhouding van alle informatie die ter kennis komt waarvan bekend dan wel aannemelijk is dat deze vertrouwelijk is.
PB-7	Het is toegestaan dat opdrachtnemer personeel 'in opleiding' inzet tijdens de overeenkomst/opdracht. Echter behoort dit personeel niet tot de reguliere bezetting. Personeel 'in opleiding' is niet te factureren aan de opdrachtgever. Inzet van deze medewerkers is uitsluitend na toestemming van de gemeente mogelijk. In navolging hiervan dient dit opgenomen te worden in de dagrapportage.
PB-8	Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het opleidings- en functioneringsniveau evenals de competenties van de in te zetten beveiligers. De opdrachtgever verwacht van opdrachtnemer dat zij zich maximaal inzet op de ontwikkeling en scholing van haar beveiligingsmedewerkers. Eventuele opleidingskosten of andersluidende kosten verbonden aan opleidingen op het gebied van beveiliging door de medewerkers kunnen niet worden verhaald op opdrachtgever.
PB-9	Opdrachtnemer zorgt voor alle benodigde hulpmiddelen om de taken uit te voeren. Hierbij wordt onder andere, maar niet limitatief, gedacht aan een laptop, portofoons etc.
PB-10	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de veiligheid van haar beveiligingsmedewerkers en voor eventuele nazorg.

1.4. Communicatie en rapportage

Nr.	Omschrijving
CB-1	De opdrachtnemer dient minimaal één persoon aan te wijzen voor de totale dienstverlening, hij/zij zal fungeren als contactpersoon voor opdrachtgever, met één vaste vervanger indien deze persoon afwezig is. Deze persoon handelt de lopende zaken af, verwerkt de aanvragen, evalueert de dienstverlening en is tevens aanwezig bij de periodieke overleggen.
CB-2	Opdrachtnemer dient bij een wisseling van contactpersoon zorg te dragen voor een tijdige en volledige overdracht van alle beschikbare informatie. De opdrachtgever dient vooraf geïnformeerd te worden.
CB-3	Er vindt periodiek (minimaal maandelijks/per kwartaal) overleg plaats tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. De overleggen vinden fysiek plaats op de locaties van opdrachtgever. De frequentie van de overleggen kunnen naar aanleiding van de ontwikkelingen kosteloos worden op- en/of afgeschaald.

	De opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief en verzorgt de notulen en/of houdt de actielijst bij van het overleg. Opdrachtnemer deelt dit binnen 1 week na het overleg met de opdrachtgever. Tijdens dit overleg worden minimaal de volgende onderwerpen besproken ; ▪ Samenwerking; ▪ Kwaliteit van de dienstverlening en medewerkers; ▪ Managementrapportages; bespreken voortgang, dagrapportages, en/of (resultaat) verbeteracties/aanbevelingen; ▪ Eventuele meerwerk en/of klachtenafdeling; ▪ (Toekomstige) Ontwikkelingen opdrachtnemer/opdrachtgever etc.
CB-4	Opdrachtnemer rapporteert maandelijks de voortgang van de dienstverlening middels een managementrapportage. Hetzij via een fysieke overleg of de rapportage wordt op aanvraag digitaal (e-mail) verzonden naar opdrachtgever. De rapportage dient aangeleverd te worden in Pdf-formaat. Opdrachtgever ontvangt de rapportage uiterlijk 1 week voor het geplande fysieke overleg van opdrachtnemer. De managementrapportage bestaat minimaal uit de volgende onderwerpen: ▪ Overzicht van de beveiligingsmedewerkers die zijn ingezet per locatie, daadwerkelijk gewerkte uren inzet (per beveiligder) en de kosten daarvan. ▪ Samenvatting en analyse van de dagelijkse rapportages weergegeven; ▪ Eventueel aanvullende werkzaamheden en werkzaamheden conform contract die extra of niet zijn uitgevoerd (meer- en minderwerk) inclusief onderbouwing. ▪ Overzicht verbeterpunten en actielijst (ook een bespreekpunt tijdens periodieke overleggen); ▪ Incidenten en klachten overzicht en opvolgingsactiviteiten (ook een bespreekpunt tijdens de periodieke overleggen);

1.5. Financieel

Nr.	Omschrijving
FB-1	De geoffeerde tarieven (ook op deelposten in de begroting) in Bijlage 10 Tarievenblad maken onderdeel uit van de overeenkomst en zijn exclusief BTW én inclusief alle overige kosten die nodig zijn om de gevraagde diensten te leveren, hieronder vallen ook kosten voor overige belastingen en/of heffingen, benodigde materialen, administratie-, verzekeringen-, reis-, parkeer-, verblijfs- en/of voorrijkosten etc. Opdrachtgever kan daarmee niet achteraf geconfronteerd worden met kosten die niet vooraf door opdrachtnemer bij de inschrijving zijn genoemd. Deze worden dan ook niet achteraf door opdrachtgever betaald.
FB-2	Facturen worden één keer per maand in een verzamelnota in een readable Pdf-document verstuurd aan: purmerend@factuurportal.eu. Facturatie zal maandelijks, achteraf plaatsvinden. Alleen de daadwerkelijk gewerkte uren kunnen worden gefactureerd. Pauzes worden niet in rekening gebracht bij opdrachtgever.
FB-3	Op de factuur dient minimaal vermeld te worden: ▪ Naam opdrachtgever en contactpersoon; ▪ Project/kostenplaats en opvanglocatie;

	▪ Datum uitvoering; ▪ Bedragen exclusief en inclusief BTW; ▪ (Aparte) specificatie van de ingezette uren per locatie. ▪ Minder- en/of meerwerk.
FB-4	De opdrachtnemer zal na gunning een pro forma factuur opstellen zoals deze bij de eerste facturering eruit zal zien. Na goedkeuring van de opdrachtnemer zal deze opzet gebruikt worden voor de facturering.
FB-5	Het in rekening brengen van eventueel aanvullend meerwerk en of overige kosten is niet toegestaan zonder overleg en/of schriftelijk (e-mail) akkoord van opdrachtgever.
FB-6	De geoffreerde tarieven kunnen jaarlijks worden herzien conform het CBS-prijsindexcijfer en voorwaarden zoals opgenomen in de raamovereenkomst.

1.6. Informatiebeveiliging

Nr.	Omschrijving
IB-1	De opdrachtnemer houdt zich aan alle wet- en regelgeving (Nederlandse en Europese) aangaande privacybescherming m.b.t. de door hem geleverde diensten. Denk bijvoorbeeld aan rechten van betrokkenen, anonimiseren, dataminimalisatie, verwijderen van gegevens, bewaartermijnen, etc. Alle wet- en regelgeving zoals de GDPR/AVG zijn leidend in geval van tegenstrijdigheden met andere eisen, wensen of voorstellen van opdrachtnemer.
IB-2	De gegevens van opdrachtgever worden alleen in de EER opgeslagen in overeenstemming met de eisen van de AVG.
IB-3	De opdrachtnemer ondersteunt in haar totale dienstverlening alle vereisten die aan de gemeente gesteld worden op basis van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid.
IB-4	Voor veilige bestandsuitwisseling via mail tussen opdrachtgever en opdrachtnemer accepteert opdrachtnemer de oplossing die opdrachtgever biedt (op dit moment Zivver met o6 authenticatie).
IB-5	Het maildomein dat opdrachtnemer gebruikt behaalt een 100% score op www.internet.nl .
IB-6	Datalekken worden binnen 24 uur gemeld bij de opdrachtgever via mail (datalek@purmerend.nl). Situaties waarin meer dan normale kwetsbaarheden en/of risico's aanwezig zijn (beveiligingsincidenten, maar ook directe (cyber)aanvallen), worden onmiddellijk gemeld aan en besproken met de opdrachtgever.
IB-7	Het gebruik van camera's tijdens de uitvoering van de opdracht door opdrachtnemer is niet toegestaan zonder expliciete schriftelijke toestemming en goedkeuring van opdrachtgever.
IB-8	Medewerkers van opdrachtnemer die werkzaamheden verrichten op de gemeentelijke opvanglocaties tekenen voor de 'Integriteits- en geheimhoudingsverklaring voor externen', zoals opgenomen als Bijlage 12 (bij aanvang van de aanbestedingsprocedure).

2. PvE Schoonmaak

2.1. Algemeen

Nr.	Omschrijving eis
AS-1	Eis nummers AB-2 tot en met AB-8 van de hierboven PvE Beveiliging zijn ook van toepassing op de Schoonmaak dienstverlening.
AS-2	Opdrachtnemer verricht werkzaamheden altijd tijdens normale CAO-uren, zodanig dat er geen sprake is van 'toeslag bijzondere uren' zoals vermeld in de 'CAO Schoonmaak en glazenwassersbedrijf', tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld in de overeenkomst, in het schoonmaakprogramma of op uitdrukkelijke wens van opdrachtgever bijv. bij calamiteiten.
AS-3	Alle verplichtingen en lasten met betrekking tot het personeel van opdrachtnemer zijn voor rekening van opdrachtnemer.

2.2. Dienstverlening (uitvoeringseisen)

Nr.	Omschrijving eis
DS-1	De schoon te maken locaties zijn de gemeentelijke opvanglocaties voor ontheemden in Purmerend.
DS-2	Bij aanvang van de opdracht geschiedt de uitvoering van schoonmaak als volgt; Voormalig gemeentehuis Middenbeemster: - Dagelijkse schoonmaak wordt door de bewoners zelf gedaan. 1x per 6 maanden dieptereiniging van vloer keuken en sanitair. 1x per 6 maanden glasbewassing binnen- en buitenzijde. Mercuriusweg, Wheermolen: - Dagelijkse schoonmaak door facilitair medewerker. 2x per week desinfectie van sanitair en machinale reiniging van de vloer. - Maandelijks glasbewassing binnen- en buitenzijde. Van IJsendijkstraat, Overwhere: - Algemene ruimtes en kantoor 2x per week. Meeuwvleugel, Overwhere - Algemene ruimtes en kantoor 2x per week. Voor gedetailleerde beschrijving, zie Bijlage 2 Schoonmaakprogramma .
DS-3	Het bijhouden en het updaten van het schoonmaakprogramma is een taak van opdrachtnemer. De wijzigingen kunnen pas na afstemming en schriftelijk akkoord van opdrachtgever worden verwerkt/toegevoegd. Opdrachtgever verwacht van opdrachtnemer ten aanzien van het schoonmaakprogramma een proactieve houding.

DS-4	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het personeel zich gedraagt overeenkomstig de huisregels die door Opdrachtgever zijn of worden gesteld. Zie ook eis DB-3, PvE Beveiliging.
DS-5	Opdrachtnemer zal voor de uitvoering van de werkzaamheden betrouwbaar en voor de werkzaamheden getraind personeel inzetten.
DS-6	De naam van de door opdrachtnemer aangewezen (direct) toezichthouder, belast met het toezicht op zijn/haar personeel, zal schriftelijk aan opdrachtgever worden medegedeeld. Deze (direct) toezichthouder dient een, met goed gevolg afgeronde, algemeen erkende opleiding hebben (bij voorkeur de cursus Objectleiding S.V.S.).
DS-7	Opdrachtgever verplicht het door opdrachtnemer in te zetten personeel bij de uitvoering van de werkzaamheden voor de opdrachtgever een geldig identiteitsbewijs mee te nemen, zodat de opdrachtgever, indien nodig, de identiteit van de werknemer kan verifiëren.
DS-8	Opdrachtnemer is verplicht aan zijn personeel werkkleding, persoonlijke beschermingsmiddelen en veiligheidsmiddelen te verschaffen en er op toe te zien dat deze werkkleding en middelen in de gebouwen wordt gedragen tijdens de werkuren. De werkkleding dient herkenbaar te zijn als bedrijfskleding van Opdrachtnemer.
DS-9	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het volledig, jaarlijks inplannen van alle periodieke werkzaamheden conform afspraken in de schoonmaakprogramma. Opdrachtnemer overlegt tijdens de implementatie/jaarlijks ter goedkeuring een jaarplanning voor aan de opdrachtgever.
DS-10	Opdrachtnemer stelt per locatie een logboek ter beschikking op een plek die toegankelijk is voor zowel opdrachtgever als opdrachtnemer. Dit mag zowel fysiek als digitaal. Zowel opdrachtgever als opdrachtnemer dienen gebruik te maken van het logboek voor het registreren van de overeengekomen schoonmaakfrequenties en het melden van gesignaleerde bijzonderheden. Het logboek dient elke dag door de (direct) toezichthouder en/of schoonmaakpersoneel afgetekend te worden; bij overig bezoek van opdrachtnemer aan de gebouwen, dient deze ook voor controle te tekenen. De medewerkers van opdrachtnemer zijn verplicht iedere werkdag het logboek te bekijken.
DS-11	Opdrachtnemer dient minimaal om de zes weken een Dagelijks Controle Systeem (DKS) uit te voeren per taak en de resultaten hiervan te rapporteren aan opdrachtgever.
DS-12	De uitvoering van eventuele extra schoonmaakopdrachten en overig meerwerk kan pas geschieden met een expliciete opdracht en na schriftelijk akkoord (e-mail) van opdrachtgever. Na afloop van het meerwerk dient opdrachtnemer een werkbond aan te bieden aan opdrachtgever. Opdrachtgever dient, ter bevestiging dat de werkzaamheden uitgevoerd zijn, deze werkbond te ondertekenen. Een ondertekende werkbond is alleen een bevestiging van opdrachtgever dat de betreffende werkzaamheden zijn uitgevoerd, hier kunnen geen rechten aan ontleend worden, noch is een getekende werkbond een goedkeuring van de kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden.
DS-13	Bij afwezigheid van een medewerker is opdrachtnemer verplicht tijdig vervanging te regelen. Indien dit niet mogelijk is, wordt opdrachtgever (locatiemanager) zo snel mogelijk op dezelfde dag hiervan op de hoogte gesteld. Er zal dan een creditnota worden gezonden voor de niet gewerkte uren.

DS-14	Eventuele technische gebreken in de gebouwen dienen door opdrachtnemer in het logboek te worden gerapporteerd. Opdrachtgever zorgt ervoor dat er doelgericht actie ondernomen wordt.
DS-15	Opdrachtnemer dient gebruik te maken van middelen en materialen die ervoor zorgdragen dat medewerkers een zo gering mogelijke fysieke belasting ervaren.
DS-16	Opdrachtnemer is volledig en met uitsluiting van ieder ander verantwoordelijk voor het inzetten van uitsluitend veilige apparatuur. Opdrachtnemer zorgt voor goede instructie met betrekking tot veiligheidsvoorschriften en ziet consequent toe op de naleving daarvan. Niet naleving van wetgeving en anderszins voorgeschreven veiligheidsmaatregelen en onvoldoende toezicht door opdrachtnemer kan verwijdering tot gevolg hebben dan wel leiden tot ontbinding van deze overeenkomst. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor de gevolgen van het niet nakomen van de voorwaarden in deze eis.
DS-17	Inzet van materialen, middelen en machines voldoet aan alle wettelijke Arbo- en milieu regelgeving. Alle arbeidsmiddelen zijn voorzien van een CE-markering. De door de dienstverlener ingezette materialen en machines hebben te allen tijde een nette en representatieve uitstraling.
DS-18	Indien het schoonmaakpersoneel van opdrachtnemer de verstrekte gedrag- en huisregels niet naleven, spreekt opdrachtgever opdrachtnemer hierop aan. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat zij de medewerker(s) hierop aanspreken om te zorgen dat de huisregels (in de toekomst) worden nageleefd. Indien geen verbetering optreedt kan opdrachtgever van opdrachtnemer eisen de betreffende schoonmaakmedewerker niet langer in te zetten voor de dienstverlening. Opdrachtnemer dient in dit geval een vervangende medewerker in te zetten.
DS-19	Eis nummers DB-14 tot en met DB-16 van PvE Beveiliging zijn ook van toepassing op het schoonmaakpersoneel.

2.3. Communicatie en rapportage

Nr.	Omschrijving eis
CS-1	Eis nummers CB-1 tot en met CB-3 van PvE Beveiliging zijn ook van toepassing voor de dienstverlening Schoonmaak. Aanvullend wordt voor schoonmaak onderstaand onderwerp besproken: ▪ Het evalueren van de prestatie/kwaliteitsafspraken. Opdrachtnemer zorgt voor de benodigde informatie rondom de DKS kwaliteitscontrole. ▪ Het evalueren van de signalen, resultaten en eventuele verbeteracties uit het logboek.
CS-2	Opdrachtnemer dient op verzoek van opdrachtgever, kosteloos, managementinformatie te verschaffen, waarin in ieder geval is opgenomen: klachtenregistratie, urenregistratie, geanonimiseerd overzicht personeel, overige afspraken uit de overeenkomst en eventueel minder- en meerwerk etc.. De exacte invulling van de te verstrekken managementinformatie zal gezamenlijk worden bepaald. Opdrachtnemer heeft bij inschrijving een concept ingediend.

2.4. Financieel

Nr.	Omschrijving eis
FS-1	Eis nummers FB-1 tot en met FB-6 in PvE Beveiliging zijn ook van toepassing op Schoonmaak.

2.5. Informatiebeveiliging

Nr.	Omschrijving
IS-1	Eis nummers IB-1 tot en met IB-8 in PvE Beveiliging zijn, voor zover relevant, ook van toepassing op de Schoonmaak dienstverlening.

3. PvE Facilitaire medewerker

3.1. Algemeen

Nr.	Omschrijving eis
AF-1	Eis nummers AB-2 tot en met AB-8 van uit PvE Beveiliging zijn ook van toepassing op de facilitaire ondersteuning.
AF-2	Alle verplichtingen en lasten met betrekking tot het personeel van opdrachtnemer zijn voor rekening van opdrachtnemer.

3.2. Dienstverlening (uitvoeringseisen)

Nr.	Omschrijving eis
DF-1	De facilitair medewerker wordt op aanvraag ingezet op (één van) de gemeentelijke opvanglocaties voor ontheemden in Purmerend.
	De facilitair medewerker draagt zorg voor operationele diensten en voorzieningen die ondersteunend zijn aan de (kern)activiteiten/projecten op de opvanglocatie. De werktaken kunnen o.a. bestaan uit: ▪ Ondersteunen van locatiemanagers en/of bewoners. ▪ Signalerende functie richting de locatiemanagers. ▪ Coördineren en ondersteuning bij projecten, bijvoorbeeld van verhuizingen en/of projectinrichting. ▪ Proactief meedenken over nieuwe activiteiten/bewonerswensen. ▪ Gastvrouw en gastheer (facility host). ▪ Bijhouden van klein voorraadbeheer. ▪ Hand- en spandiensten rondom catering. ▪ Dagelijks beheer van de algemene/gemeenschappelijke ruimtes incl. kleine schoonmaaktaken etc.
DF-2	Het aantal definitieve in te zetten medewerkers, alsmede de dagen en uren van de facilitair medewerker is afhankelijk van de (toekomstige) type opvanglocatie en de ontwikkelingen op dat moment.
DF-3	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de in te zetten facilitair medewerker zich gedraagt overeenkomstig de huisregels die door opdrachtgever zijn of worden gesteld. Zie ook eis DB-3, PvE Beveiliging.
DF-4	De in te zetten facilitair medewerker dient te voldoen aan de volgende Profielschets : ▪ Minimaal MAVO/VMBO werk- en denkniveau. ▪ Beschikt over Mbo-opleiding Facilitair Medewerker (niveau 2) of gelijkwaardig is een pré. ▪ Recente werkervaring als (junior) facilitair medewerker bij een opvanglocatie voor vluchtelingen is een pré. ▪ Alle in te zetten medewerkers dienen, na de normen van opdrachtgever spreek- en schrijfvaardig te zijn in algemeen Nederlands en Engels. Talen zoals Oekraïens, Russisch en Arabisch zijn een pré.

	▪ Kunnen omgaan met de leefsituatie, de belevingswereld en de taalbarrière van de doelgroep (Oekraïense) ontheemden. Zowel opdrachtnemer als de in te zetten beveiligingsmedewerker houdt rekening met de behoeften van de (kwetsbare) bewoners en zorgt te alle tijden voor een aangename, respectvolle en veilige (leef)omgeving op de opvanglocaties. ▪ De medewerker heeft een professionele houding. ▪ Een stressbestendig, tactvol en standvastig karakter. ▪ Een flexibele instelling en goede sociale vaardigheden. ▪ Een klantgerichte, gastvrije en dienstverlenende instelling. Onder een gastvrije houding wordt verstaan: actief en betrokken. Niet ingezakt en afwezig, aandacht en prioriteit voor de omgeving. Verbaal voorkomend en vaardig. ▪ Proactieve houding. ▪ Een behulpzame mentaliteit met voldoende afstand tot bewoners. ▪ Een representatieve uitstraling en een goede persoonlijke verzorging.
--	---

3.3. Communicatie en rapportage

Nr.	Omschrijving eis
CF-1	Eis nummers CB-1 tot en met CB-3 van PvE Beveiliging zijn ook van toepassing op dienstverlening Facilitair medewerker.

3.4. Financieel

Nr.	Omschrijving eis
FF-1	Eis nummers FB-1 tot en met FB-6 in PvE Beveiliging zijn ook van toepassing op de dienstverlening Facilitair medewerker.

3.5. Informatiebeveiliging

Nr.	Omschrijving
IF-1	Eis nummers IB-1 tot en met IB-8 in PvE Beveiliging zijn, voor zover relevant, ook van toepassing op de Schoonmaak dienstverlening.