

Bijlage 1 Programma van Eisen Straatstewards

	Algemeen
1.	<p>Wet- en regelgeving Opdrachtnemer is in het bezit van alle benodigde wettelijke vergunningen om de werkzaamheden en de te verlenen diensten zoals vermeld in het beschrijvend document met de bijbehorende bijlagen uit te voeren. Evenals de door Opdrachtnemer eventueel in te schakelen derden en onderaannemers.</p>
2.	<p>AVG Van toepassing is de verwerkersovereenkomst (incl. addendum) zoals toegevoegd aan de aanbestedingsdocumenten als Bijlage 3 en 4, die voorafgaande aan de implementatie door beide partijen ondertekend dient te zijn.</p>
3.	<p>Huis-, veiligheids- en gedragsregels Personeel van Opdrachtnemer en diens eventuele onderaannemer conformeert zich aan de geldende huis-, veiligheids- en gedragsregels van Opdrachtgever:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uitvoerend personeel houdt zich aan de algemeen geldende fatsoensnormen; • Indien uitvoerend personeel zich niet houdt aan de gestelde eisen, zal de contractmanager van Opdrachtgever hierover contact opnemen met Opdrachtnemer. Indien voor de tweede maal wordt geconstateerd dat dezelfde medewerker de gestelde eisen niet naleeft, wordt deze op verzoek van Opdrachtgever vervangen; <p>Bij start van de overeenkomst krijgt opdrachtnemer de gedragscodes van de gemeente Eindhoven overhandigd.</p>
	Dienstverlening
4.	<p>Inzet straatstewards Het proces rondom de inzet van straatstewards dient volledig georganiseerd en uitgevoerd te worden door Opdrachtnemer. Eventuele uitbreiding van de scope gedurende het contract dient tevens in het proces opgenomen te worden. Opdrachtnemer treedt direct in overleg met de contractmanager van Opdrachtgever op het moment dat de inzet van één of meerdere straatstewards en/of een eventuele uitbreiding van de scope niet verwerkt kan worden.</p>
5.	<p>Beschikbaarheid straatstewards</p> <ul style="list-style-type: none"> • De reguliere inzet van straatstewards bedraagt in beginsel 7 dagen per week van 14.00 - 22.00 uur; • Straatstewards zijn beschikbaar en bereid onregelmatige (dus ook in de avond- en nachturen en in weekend) diensten te draaien; • In geval van extra inzet van straatstewards binnen een uur aanwezig in geval van onvoorziene calamiteiten, 7 dagen per week.
6.	<p>Tijden Reguliere inzet is van 14.00 - 22.00 uur op maandag t/m zondag en van 22:00 – 2:00 uur op donderdag, vrijdag en zaterdag.</p> <p>In voorkomende gevallen (vb. voetbalwedstrijden, evenementen of andere (on)voorziene situaties in de stad) kan hiervan worden afgeweken.</p>
7.	<p>Extra capaciteit Indien Opdrachtgever behoefte heeft aan (tijdelijke) extra capaciteit van straatstewards – bijvoorbeeld bij evenementen of calamiteiten – stelt Opdrachtnemer op werkdagen binnen 24 uur na aanvraag de benodigde extra straatstewards ter beschikking tegen tarieven zoals op het Prijzenblad worden gehanteerd.</p>
	Personeel
8.	<p>Eisen personeel dienstverlening/levering Ter uitvoering van de opdracht beschikt Opdrachtnemer over voldoende, ter zake kundig en bevoegd</p>

	personeel dat dusdanige kwalificaties bezit dat de voorkomende werkzaamheden op de juiste wijze worden verricht.
9.	<p>Bedrijfskleding</p> <ul style="list-style-type: none"> • De medewerkers van Opdrachtnemer zijn verplicht, herkenbare en uniforme bedrijfskleding en indien nodig beschermingsmiddelen te dragen. • De kosten van bedrijfskleding zijn voor rekening van Opdrachtnemer. • De straatstewards die via een onderaannemer dienen de bedrijfskleding van Opdrachtnemer te dragen. • Opdrachtnemer stemt met opdrachtgever de bedrijfskleding af. De bedrijfskleding past bij de uitvoering van de functie van straatsteward, bevat herkenbare elementen die verwijzen naar de gemeente Eindhoven als opdrachtgever en is géén beveiligingsuniform.
10.	<p>Taal</p> <p>Tijdens uitvoering van de werkzaamheden vinden de contacten met Opdrachtgever in de Nederlandse taal plaats. Alle schriftelijke communicatie en rapportages ten behoeve van opdrachtgever zijn eveneens gesteld in de Nederlandse taal.</p> <p>Voorts wordt van de straatstewards verwacht dat zij de Engelse taal (in woord) uitstekend beheersen.</p>
11.	<p>Legitimatie</p> <p>Alle locatiemedewerkers, zowel eigen personeel als ingehuurd personeel, van Opdrachtnemer beschikken over een geldig legitimatie- of identiteitsbewijs en kunnen zich op elk moment op verzoek legitimeren.</p>
12.	<p>Kwalificaties</p> <p>Inschrijver staat ervoor in dat de straatstewards voldoen aan de door opdrachtgever gestelde kwalificaties en functie-eisen.</p>
13.	<p>Vervoersmiddelen</p> <p>Inschrijver zorgt dat de straatstewards beschikken over passende vervoersmiddelen in de uitvoering van hun functie zodat straatstewards zich eenvoudig door de stad kunnen verplaatsen.</p>
14.	<p>Continuïteit</p> <p>Inschrijver waarborgt de continuïteit van de dienstverlening in het geval van uitval (door o.a. ziekte, verlof, vakantie of ontslag) van de medewerkers van inschrijver gedurende de looptijd van de overeenkomst.</p>
15.	<p>Tekort schieten in uitvoering</p> <p>Indien inschrijver op enigerlei wijze tekort dreigt te schieten in de uitvoering van de overeenkomst, of andere risico's signaleert die de betrokken belangen van de opdrachtgever kunnen schaden, dan informeert de inschrijver de opdrachtgever proactief, onverwijld en volledig over de aard, oorzaak en consequenties.</p>
16.	<p>Vervanging</p> <p>De opdrachtgever kan van de inschrijver eisen om personen, die in de optiek van de opdrachtgever niet (langer) geschikt zijn of niet voldoen aan de verwachtingen van de opdrachtgever, niet meer in te zetten en te vervangen.</p>
17.	<p>Afdracht</p> <p>Inschrijver garandeert opdrachtgever dat op het loon van de ter beschikking gestelde straatstewards de verschuldigde loonbelasting, premie volksverzekeringen en/of premies werknemersverzekeringen en omzetbelasting (BTW) wordt ingehouden en afgedragen aan de Ontvanger bevoegd inzake Rijksbelastingen en dat de over de vergoeding verschuldigde omzetbelasting (BTW) aan de ontvanger wordt afgedragen.</p>
	Eisen aan Straatstewards
18.	<p>Functie-eisen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een aantoonbaar, relevant en bewezen werk- en denkniveau op minimaal MBO-4 niveau; • In het bezit van een geldig EHBO-diploma (inclusief reanimatie); • In het bezit van certificaat mentale en fysieke weerbaarheidstraining;

	<ul style="list-style-type: none"> • In het bezit van een geldig VOG (max. 6 maanden oud); • In het bezit van een rijbewijs B; • Geschoold en opgeleid op het gebied van o.a. agressie de-escalatie cursussen, trainingen alcohol en drugs, cursus effectief communiceren en crowdmanagement;
19.	<p>Opleiding, trainen en oefenen</p> <p>Indien inschrijver van mening is dat extra opleiding of training noodzakelijk is in het kader van de uitvoering van werkzaamheden, zijn de kosten – in beginsel - voor rekening van de inschrijver. Een uitzondering hierop is als een opleiding of training door de gemeente Eindhoven wordt aangeboden.</p>
20.	<p>Vaardigheden/competenties</p> <p>De straatsteward:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Heeft kennis van en inleving in (sub)culturele verschillen binnen verschillende gemeenschappen of doelgroepen; • Is in staat op een juiste wijze te rapporteren; • Is communicatief sterk; • Is 'streetwise': spreekt en begrijpt de straattaal; • Is een goed gastheer, wat zich uit in laagdrempelige benaderbaarheid voor bezoekers van Eindhoven; • Heeft ervaring in het werken met moeilijk aanspreekbare doelgroepen, personen die onder invloed zijn van alcohol en/of drugs; • Kan omgaan met (grote) groepen personen, ongewenst taalgebruik, intimidatie, agressiviteit en overmatige alcohol en drugs consumptie; • Is in staat intensief samen te werken met omwonenden, ondernemers, beveiligers/portiers van de winkels en horecagelegenheden en medewerkers van zorgpartijen, politie en gemeentelijke diensten ter versterking van het netwerk.
21.	<p>Eigenschappen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Integere, rustige, echter krachtige persoonlijkheid die contact kan maken, zaken durft te benoemen, vertrouwen weet te winnen en een voorbeeldfunctie kan vervullen; • Voorzien van een goede fysieke en lichamelijke conditie waarbij hij/zij dient te kunnen omgaan met verbale en/of fysieke agressie.
Contractmanagement en Communicatie	
22.	<p>Algemeen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inschrijver benoemt een vaste relatiebeheerder ten behoeve van de onderlinge relatie en het maken van afspraken primair met de sector Veiligheid en Handhaving van de gemeente Eindhoven; • Het vaste aanspreekpunt van de inschrijver heeft maandelijks overleg voor afstemming en bijsturing met de sector Veiligheid en Handhaving van de gemeente Eindhoven; • Opdrachtnemer is adequaat zowel per e-mail als telefonisch bereikbaar voor de gemeente Eindhoven. Dit houdt in dat er binnen twee werkdagen gereageerd wordt op e-mail en er, in ieder geval tijdens inzeturen van straatsteward, rechtstreeks telefonisch contact opgenomen kan worden met een medewerker; • De straatstewards rapporteren dagelijks schriftelijk aan de sector Veiligheid en Handhaving. Hiervoor gebruiken zij een nader te benoemen gemeentelijke handhavingsapplicatie waarvoor een autorisatie/licentie zal worden verstrekt; • Deel- en eindresultaten; Opdrachtnemer levert aanpassingen op concepten nadat (vertegenwoordiger(s) van) Opdrachtgever en Opdrachtnemer hieromtrent schriftelijk of mondeling contact hebben gehad en nadat Opdrachtgever schriftelijk met de voorgestelde wijzigingen heeft ingestemd. Uit de Opdracht voortvloeiende deel- en eindresultaten worden digitaal (als pdf, Word en bronbestand en indien relevant in ander format) opgeleverd. • Vast contactpersoon; Opdrachtnemer wijst bij aanvang van de Overeenkomst één vast en rechtstreeks te benaderen contactpersoon aan. Ook zorgt Opdrachtnemer voor geschikte vervanging bij ziekte, verlof of uitdiensttreding van de contactpersoon.

	<ul style="list-style-type: none"> • Beschikbaar stellen informatie; Alle informatie en documentatie voortvloeiend uit de Opdracht wordt door Opdrachtnemer kosteloos ter beschikking gesteld en na afloop van de Opdracht in een overdrachtdossier digitaal ter beschikking gesteld aan de Opdrachtgever.
23.	<p>Managementrapportage</p> <p>Opdrachtnemer levert viermaal (4) per jaar, uiterlijk 10 dagen na afloop van elk kwartaal en incidenteel op verzoek een digitale managementrapportage aan. In deze rapportage komen tenminste de volgende onderwerpen, voorzien van toelichting, terug:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inzet straatstewards, onderverdeeld naar aantallen uren, tijden en locaties; • Totaaloverzicht van registraties, meldingen en relevante bijzonderheden; • Verbetervoorstellen; • Verantwoording over overeengekomen KPI's; • Eigen evaluatie betrekking hebbende op de inzet van straatstewards (resultaten) en het effect hiervan; • Eventuele andere punten (nader vast te stellen). <p>Deze data dienen zowel per kwartaal als cumulatief per jaar weergegeven te worden in de verslaglegging. Tevens wordt een trendanalyse over de jaren opgesteld en meegeleverd.</p> <p>De exacte inhoud en vorm van de schriftelijke managementrapportage wordt binnen één (1) maand na definitieve gunning in overleg vastgesteld. Het is mogelijk om tijdens de uitvoering van het contract tot bijstelling van de betreffende managementrapportage te komen (zowel op inhoud als frequentie).</p>
24.	<p>Jaarlijkse evaluatie</p> <p>Opdrachtnemer levert jaarlijks, uiterlijk één (1) maand na afloop van het kalenderjaar, een schriftelijke evaluatie aan over de opzet en het functioneren van de dienstverlening in het afgelopen jaar. Op basis van de evaluatie van afgelopen jaar, o.a. op basis van de KPI's dient Opdrachtnemer eventuele verbeteringen op te nemen voor het komende jaar.</p> <p>De evaluatie gaat minimaal in op de volgende aandachtspunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uitvoering conform afspraken uit het Programma van Eisen; • Klachtenregistratie en –behandeling; • Resultaten van kwaliteitsmetingen en onderzoeken; • Effectmeting van de inzet van straatstewards: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ontwikkelingen van (sociale) overlast op hotspot-locaties; ○ Ontwikkelingen van veiligheidsgevoelens omwonenden en ondernemers; ○ Tevredenheidsonderzoek onder bewoners en ondernemers over inzet straatstewards. • Gerealiseerde en nog openstaande verbeteractiviteiten en doelstellingen; • Voorstellen voor efficiencyverbeteringen en andere verbeteracties.
25.	<p>Kritische Presentatie Indicatoren (KPI's)</p> <p>In onderling overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden voor aanvang van de overeenkomst afspraken gemaakt over Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's). Deze KPI's komen minimaal voort vanuit het programma van eisen en de gedane inschrijving door Opdrachtnemer. De KPI's gelden als meetinstrument voor geleverde diensten en de kwaliteit hiervan.</p> <p>Voor de monitoring van de KPI's legt Opdrachtgever de verantwoordelijkheid bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer moet aantonen dat KPI's zijn behaald. Dit wordt bij het kwartaaloverleg inhoudelijk besproken of eerder indien Opdrachtgever dit noodzakelijk acht. Indien één of meerdere KPI's niet worden behaald, stelt Opdrachtnemer binnen twee (2) weken een verbeterplan op en legt dit ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever.</p>
26.	<p>Slecht presteren</p> <p>Bij aantoonbaar slecht presteren van Opdrachtnemer gaan partijen in gesprek. Indien nodig stelt</p>

	Opdrachtnemer – op verzoek van Opdrachtgever - binnen twee weken een verbeterplan op. Het verbeterplan moet worden geaccordeerd door Opdrachtgever en binnen twee weken ten uitvoer worden gebracht. Indien dit niet tot verbeteringen leidt kan Opdrachtgever besluiten om de overeenkomst te beëindigen.
27.	<p>Klachtenprocedure</p> <p>Opdrachtnemer beschikt over een formele klachtenprocedure. Onder een klacht wordt verstaan een bij Opdrachtnemer of Opdrachtgever aangemelde uiting van ontevredenheid door de gebruikers van de Overeenkomst. Onder klacht wordt ook verstaan onzorgvuldigheid van Opdrachtnemer. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen terechte of onterechte klachten.</p> <p>In principe worden klachten door Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk afgehandeld doch uiterlijk binnen zeven (7) kalenderdagen na melding.</p> <p>Opdrachtnemer voert een deugdelijke en transparante klachtenadministratie. De feedback, meldingen en klachten worden geanalyseerd en de resultaten opgenomen in de managementrapportage. Daarbij worden voorstellen gedaan om de dienstverlening in de vorm van verbetervoorstellen en verbeterplannen te optimaliseren.</p>
28.	<p>Calamiteiten</p> <p>Opdrachtnemer dient een calamiteitennummer beschikbaar te stellen (voor melding incidenten) dat 24/7 bereikbaar is voor de Opdrachtgever.</p>
	Implementatie- en exit periode
29.	<p>Implementatietermijn</p> <p>Voor de implementatie mag maximaal 2 maanden gebruikt worden vanaf de definitieve gunning.</p>
30.	<p>Overgangperiode</p> <p>N.t.b.</p>
	Facturatie
31.	<p>Facturering</p> <p>Opdrachtnemer dient maandelijks een factuur per locatie op te stellen. Een factuur dient minimaal de volgende gegevens te bevatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Locatienaam en -adres; • Factuurnummer en – datum; • Ordernummer dat verstrekt wordt door Opdrachtgever per locatie of afdeling; • Omschrijving van de geleverde dienst en de periode waarop deze betrekking heeft; <p>Facturen behorende bij deze aanbesteding bevatten uitsluitend kosten die onderdeel uitmaken van deze aanbesteding zoals weergegeven in het Prijzenblad.</p> <p>Facturen ten behoeve van de gemeente voldoen aan de algemene inkoopvoorwaarden (Bijlage 5) van gemeente Eindhoven en aan bijgevoegd document (Bijlage 14) met de factuurvereisten.</p>