

Programma van Eisen

24x7 beveiliging crisisnoodopvang Nieuwerkerk aan den IJssel.

Datum: 1 november 2024
Versie: 1.0
Status: Definitief
Auteur: C. Verboom / N. van Reijn / N. Karremans

Inleiding

Dit Programma van Eisen behoort bij de Opdracht 24x7 beveiliging crisisnoodopvang vluchtelingen Oekraïne. Inschrijvers dienen hun Inschrijving te baseren op het gestelde in dit document en de Opdrachtnemer bij de uitvoering van de dienstverlening te voldoen aan het gestelde in dit document. Opdrachtnemer is er verantwoordelijk voor dat de personen die hij inzet bij de uitvoering van de Opdracht op de hoogte zijn van het gestelde in dit document en de dienstverlening conform het gestelde in dit document uitvoeren.

Indien de Opdrachtnemer de dienstverlening niet conform het gestelde in dit document uitvoert is hij in gebreke en zal hij door de Opdrachtgever in gebreke gesteld worden, met als ultieme maatregel tussentijdse opzegging en beëindiging van de Overeenkomst.

In hoofdstuk 1 is de in het kader van de Opdracht te leveren dienstverlening globaal beschreven. In hoofdstuk 2 zijn de eisen opgenomen die aan de dienstverlening worden gesteld.

1 Opdrachtbeschrijving

1.1 Beschrijving crisisnoodopvang

De Veiligheidsregio Hollands Midden heeft aan de President Kennedylaan 1 in Alphen aan den Rijn een crisisnoodopvang voor Oekraïense vluchtelingen opgezet om tijdelijk onderdak te bieden aan mensen die vanwege de oorlog in Oekraïne hun thuisland hebben moeten ontvluchten. Deze opvanglocatie is ingericht om maximaal 100 vluchtelingen veilig, beschermd en voorzien van basisvoorzieningen te huisvesten. Tot de basisvoorzieningen behoren onderdak, voeding, slaapvoorzieningen en medische zorg en psychosociale ondersteuning. In de loop van het eerste kwartaal van 2025 zal de crisisnoodopvang verhuizen naar de J.A. Beyerinkstraat 31 in Nieuwerkerk aan den IJssel. De nieuwe locatie zal geschikt zijn voor de opvang van in totaal maximaal 90 personen.

1.2 Beschrijving van de dienstverlening

De Opdracht betreft de continue (24x7) beveiliging van de crisisnoodopvang voor vluchtelingen uit Oekraïne door één door de Opdrachtnemer in te zetten persoon. De bewaking dient te worden uitgevoerd in twee (2) diensten, te weten:

- Dienst 1 – 06.00 tot 18.00 uur
- Dienst 2 – 18.00 tot 06.00 uur

Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat opvolgende diensten door verschillende personen worden uitgevoerd. Het is niet toegestaan dat een door de Opdrachtnemer ingezette persoon twee diensten achter elkaar uitvoert.

Bij wisseling van de dienst dient een overdracht plaats te vinden tussen de vertrekkende persoon en de gearriveerde persoon, waardoor de gearriveerde persoon op de hoogte is van eventuele bijzonderheden die tijdens de voorgaande dienst hebben plaatsgevonden.

1.3 Uit te voeren werkzaamheden

De beveiliging van dienst dient onder andere de volgende werkzaamheden uit te voeren:

- Ontvangen en registreren van bezoekers/vluchtelingen;
- Vertrektijden van bewoners registreren en communiceren;
- Bagage controleren;
- Assisteren bij incidenten;
- Surveilleren van openbare ruimtes (binnen en rondom het pand)

Opdrachtnemer is er verantwoordelijk voor dat de beveiliging van dienst de beschikking heeft over een laptop en mobiele telefoon zodat hij/zij te allen tijde telefonisch bereikbaar is en kan zorgdragen voor (beknopte) rapportage van (eventuele) bijzonderheden tijdens de dienst in het digitale logboek (zie eis 2.2.6).

1.4 Beschrijving van de situatie

De crisisnoodopvang is bedoeld voor snelle, tijdelijke opvang met beperkte voorzieningen. De mensen die hier worden opgevangen verblijven vaak slechts enkele dagen of enkele weken in de crisisnoodopvang en stromen dan door naar een gemeentelijke opvanglocatie die meer structureel is, stabielere huisvesting biedt en beter is toegerust om vluchtelingen te ondersteunen op sociaal en praktisch vlak. Bij de crisisnoodopvang is er dan ook sprake van een groot verloop en een sterk wisselende bezettingsgraad.

Op de locatie in Nieuwerkerk aan den IJssel is op dit moment in gebruik als gemeentelijke opvanglocatie. Deze zal deels verhuizen om ruimte te maken voor de crisisnoodopvang die vanuit Alphen aan den Rijn wordt verplaatst. Deels blijft de locatie in gebruik als gemeentelijke opvanglocatie. De verhouding is ongeveer 1/3 gemeentelijke opvanglocatie (geschikt voor +/- 30 mensen) en 2/3 crisisnoodopvang (geschikt voor +/- 60 mensen).

Mensen die worden opgevangen in de crisisnoodopvang bevinden zich in een onzekere situatie. Dit leidt tot stress en spanningen. In Alphen aan den Rijn heeft dit dan ook geleid tot dreigende situaties en/of incidenten als gevolg van drankmisbruik of onvrede bij personen wie de toegang tot het gebouw wordt ontzegd. Het is van belang dat de door de Opdrachtnemer in te zetten medewerkers signalen herkennen en weten hoe hiermee om te gaan om in geval van (dreigende) spanning de-escalerend op te treden.

2 Eisen aan de dienstverlening

2.1 Algemene eisen

Nr.	Eis
2.1.1	Opdrachtnemer dient te allen tijde te voldoen aan de vigerende wet- en regelgeving die betrekking heeft op deze opdracht.
2.1.2	Opdrachtnemer volgt de CAO Particuliere Beveiliging en paste deze volledig toe.
2.1.3	Opdrachtnemer heeft kennis van de huisregels en het ontruimingsprotocol van de locatie en ziet toe op het navolgen hiervan. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat haar personeel hiervan op de hoogte is. De huisregels en het ontruimingsprotocol worden bij aanvang van de opdracht ter beschikking gesteld.
2.1.4	Alle door de Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Opdracht in te zetten personen dienen zich te houden aan de huisregels van de opvanglocatie. Een persoon die zich hier niet aan wenst te houden, dient onverwijld vervangen te worden door Opdrachtnemer.
2.1.5	De personen die door Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Opdracht worden ingezet, dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen.
2.1.6	Elk ongeval en/of schadegeval veroorzaakt door een door de Opdrachtnemer ingezette persoon tijdens de uitvoering van de opdracht, meldt de Opdrachtnemer onverwijld telefonisch en vervolgens schriftelijk aan Opdrachtgever.
2.1.7	Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de Opdracht te allen tijde gekwalificeerd personeel (in bezit van BHV, een grijze beveiligingspas en VOG) in te zetten. De grijze beveiligingspas moet een beveiligder tijdens zijn/haar dienst op verzoek van Opdrachtgever kunnen tonen.
2.1.8	Opdrachtnemer stelt een vaste contactpersoon en een vaste back-up aan gedurende de looptijd van de Overeenkomst. De contactpersoon en de vervanger dienen beslissingsbevoegd te zijn ten aanzien van de dienstverlening.
2.1.9	Opdrachtgever is gerechtigd vervanging van een contactpersoon te eisen indien deze naar oordeel van de Opdrachtgever niet naar behoren functioneert. Opdrachtgever zal een verzoek tot vervanging met feiten onderbouwen.
2.1.10	Opdrachtnemer en alle personeel in dienst van Opdrachtnemer of diens onderaannemer zijn, overeenkomstig artikel 13 Wet PBR, gehouden tot geheimhouding van gegevens die zij tijdens het uitvoeren van de diensten hebben gekregen of waarover zij beschikking hebben gekregen en waarvan zij het vertrouwelijk karakter kennen of redelijkerwijs moeten vermoeden.
2.1.11	Voorafgaand aan de start van de dienstverlening en vervolgens tweemaandelijks vindt er tactisch overleg plaats tussen de locatiemanager en locatiehoofd van de Opdrachtgever en een afgevaardigde van de Opdrachtnemer om de dienstverlening te bespreken. Dit overleg vindt naar keuze van de Opdrachtgever fysiek of online plaats. Opdrachtnemer draagt zorg voor de verslaglegging en legt het verslag binnen 3 werkdagen na het overleg ter goedkeuring en vaststelling voor aan de Opdrachtgever. Na vaststelling van het verslag communiceert de Opdrachtnemer de relevante informatie uit het verslag met de personen die bij de uitvoering van de Opdracht worden ingezet.

2.2 Eisen aan in te zetten personeel

Nr.	Eis
2.2.1	Opdrachtnemer zorgt voor een vaste poule van beveiligers die worden ingezet op de locatie. Zodat zij goed op de hoogte zijn van de situatie en dynamiek op de locatie.
2.2.2	Opdrachtnemer draagt zorg dat de beveiligers bewust zijn dat zij werken met een kwetsbare doelgroep en hier adequaat mee omgaan. Daarnaast dienen de beveiligers zich ook bewust te zijn dat zij ook gastheer zijn met een sociaalmaatschappelijke rol. Zij proberen dan ook bewoners te helpen en maken waar nodig ook contact met hen.
2.2.3	Bij de inzet van een nieuwe beveiligers op de locatie, al dan niet op verzoek van Opdrachtgever, dient de nieuwe persoon voor rekening van de Opdrachtnemer te worden ingewerkt door een ervaren collega tot een zodanig niveau dat hij zelfstandig de Opdracht conform de gestelde eisen kan uitvoeren.
2.2.4	Indien een door Opdrachtnemer ingezet persoon naar oordeel van Opdrachtgever niet (meer) voldoet aan de vereiste kwalificaties, dan wel niet bereid of in staat is de werkzaamheden naar behoren te verrichten, is Opdrachtgever gerechtigd van inschrijver te verlangen dat dit personeelslid niet (meer) wordt ingezet en zo nodig na maximaal 24 uur wordt vervangen.
2.2.5	Beveiligers die bij de uitvoering van de Opdracht worden ingezet dienen een goede fysieke gesteldheid te hebben om de werkzaamheden naar behoren uit te kunnen voeren.

2.3 Eisen met betrekking tot de dienstverlening

Nr.	Eis
2.2.1	Opdrachtnemer zorgt voor representatieve en uniforme bedrijfskleding voor personen die bij de uitvoering van de Opdracht worden ingezet en ziet erop toe dat de in te zetten personen voldoende aandacht besteden aan persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging. Het uniform dient voorzien te zijn van het "V" vignet. Er dient voldoende passende kleding beschikbaar te worden gesteld voor de verschillende weersomstandigheden.
2.2.2	De pauzes zijn volgens de arbeidstijdenwet bepaald. Dit is het uitgangspunt, maar het moment van pauze kan door de medewerker zelf bepaald worden. Pauzes worden alleen benut op het moment dat het werk het toelaat, van beveiligers wordt verwacht dat zij daar verantwoordelijk mee omgaan.
2.2.3	In het gebouw waarin de crisisnoodopvang is gevestigd is het niet toegestaan om te roken en/of te vaperen. Roken en/of vaperen is alleen toegestaan op de aangewezen rookplek.
2.2.4	De personen die bij de uitvoering van de Opdracht worden ingezet dienen tenminste 15 minuten voor de start van de dienst aanwezig te zijn voor een goede overdracht door de persoon die de voorgaande dienst heeft uitgevoerd.
2.2.5	De persoon die de voorgaande dienst heeft gedraaid beëindigd zijn/haar dient pas als de overdracht aan de opvolgende persoon is afgerond.
2.2.6	Iedere beveiligers stelt tegen het einde van zijn/haar dienst een rapport op met een feitenrelas over de dienst. Hierin staat tenminste het volgende vermeld: - Welke beveiligers de dienst heeft/hebben uitgevoerd; - Nieuwe bewoners en in welke kamer zij verblijven; - Welke bewoners (kamers) zijn vertrokken / gaan vertrekken;

	- Totale in- en uitstroom; - Eventuele geweigerde gasten De rapportage dient te worden geregistreerd in het digitale logboek en dient te worden overlegd aan het locatiemanagement. De rapportage dient feitelijk, beknopt en duidelijk te zijn en vrij te zijn van persoonlijke opvattingen en interpretaties.
--	---