



Programma van eisen ten behoeve  
van de Europees openbare  
aanbesteding volgens de SAS-  
procedure van  
Beveiliging opvanglocaties  
vluchtelingen en asielzoekers

---

# 1. Inleiding

## 1.1 Opdracht

De opdracht omvat de beveiligingsdiensten van de Oekraïense opvang. De opvang is verdeeld over verschillende locaties. Het gaat om een locatie genaamd het "Lingehotel" in Elst waar 55 Oekraïners worden opgevangen. De andere locatie is gelegen aan de Vluchtheuvellaan in Zetten. Hier worden 110 Oekraïners opgevangen.

De locatie in Zetten bestaat uit vier wooneenheden. Overdag is er op beide locaties een locatiemanager aanwezig. De inzet van de beveiligingsdiensten is gewenst van 16.30 uur tot 09.00 uur 's morgens 7 dagen per week.

### Opdracht

De opdracht omvat op hoofdlijnen:

- Toezicht en objectbeveiliging.
- Openings-, sluitings- en controlerondes.
- Signaleren en rapporteren.
- Alarmopvolging bij calamiteiten en brand.
- Ondersteuning van de BHV organisatie.
- Extra inzet van toezicht op afroep.

## 1.2 Doelstelling(en)

De doelstelling van deze aanbesteding is om de behoefte met betrekking tot beveiligingsdiensten van het "Lingehotel en de locatie gelegen aan de Vluchtheuvellaan optimaal in te vullen. Het betreft vier objecten bij de Vluchtheuvellaan, elk met 20 tot 35 Oekraïners, gelegen op privéterrein van een jeugdzorginstelling.

De opdracht bestaat uit verschillende vormen van dienstverlening, te weten:

- Toezicht en objectbeveiliging.
- Openings-, sluitings- en controlerondes.
- Signaleren en rapporteren.
- Alarmopvolging bij calamiteiten en brand.
- Ondersteuning van de BHV organisatie.
- Extra inzet van toezicht op afroep.

## 1.3 Omvang van de opdracht

Het betreft de beveiliging van het "Lingehotel" in Elst en de locatie aan de Vluchtheuvellaan in Zetten. De inzet is gewenst van 16.30 uur tot 09.00 uur de volgende ochtend, gedurende 7 dagen per week.

## 2. Programma van eisen

Alle eisen hebben een uitsluitend karakter. Het niet(kunnen) voldoen aan een of meerde eisen heeft tot gevolg dat de Inschrijver zal worden uitgesloten van de verdere behandeling van de Inschrijving.

Geef in dit hoofdstuk een opsomming van de eisen die je stelt aan de opdracht. Denk aan uitvoeringseisen, proceseisen, wettelijke eisen, eisen aan rapportage en monitoring, eisen aan communicatie, producteisen ,duurzaamheidseisen etc.. Probeer je eisen functioneel te omschrijven en let op dat je geen merken voorschrijft en/of eisen beschrijft wat de hoeveelheid partijen die mee kunnen beperken.

Nummer	Eis
<b>Algemene eisen</b>	
1.	Inschrijver verklaart kennis te hebben genomen van dit aanbestedingsdocument, met bijbehorende bijlagen, tekeningen, overige technische aanbestedingsstukken en de nota('s) van inlichtingen en met het indienen van een inschrijving gaat inschrijver onvoorwaardelijk akkoord met de procedure, de voorwaarden en genoemde documenten.
2.	De inschrijver heeft zijn prijs gebaseerd op de inhoud van dit aanbestedingsdocument, de eventuele nota('s) van inlichtingen en bijbehorende bijlagen. Na opdracht kan de ON geen meerwerkkosten opvoeren van werkzaamheden die op enigerlei wijze te herleiden zijn uit deze documenten en/of een goede werking van het gevraagde.
3.	Indien de inschrijver signaleert dat er werkzaamheden buiten de scope benodigd zijn, die niet in de opdracht zijn inbegrepen dan wordt hij uitdrukkelijk verzocht dit vroegtijdig te melden, bij voorkeur met een inschatting van de meerkosten.
4.	De inzet van beveiligers, kan fluctueren. Deze is ingeschat op het overzicht zoals beschreven in de inschrijvingsleidraad. Periodiek zal overleg plaatsvinden over de mate van de inzet, het opschalen en afschalen hiervan.
5.	De werkzaamheden kunnen tussentijds, eenzijdig door opdrachtgever worden beëindigd met inachtneming met één maand opzegtermijn, indien de opvanglocatie(s) wordt gesloten danwel de inzet van de beveiligingsdienst(en) niet meer noodzakelijk is.
6.	Opdrachtnemer zet op de locatie(s) zoveel mogelijk een vaste bezetting in. Op de locatie wordt gestreefd om vaste teams in te zetten om zo de continuïteit te waarborgen.
7.	Opdrachtnemer gaat zorgvuldig om met de gegevens die worden verstrekt. Gegevens worden enkel gebruikt voor het uitvoeren van de specifieke opdracht. Gegevens worden niet langer bewaard dan nodig voor de specifieke opdracht. Gegevens worden vernietigd zodra dit mogelijk is. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de ter beschikking gestelde informatie, sleutels, codes en toegangspassen nooit aan onbevoegden worden afgegeven en eveneens nooit toegankelijk zijn voor onbevoegden. Na beëindiging van de werkzaamheden op een locatie/beëindiging van de raamovereenkomst dient per direct eventuele sleutels, toegangspassen e.d. te worden getourneerd aan opdrachtgever.
8.	Opdrachtnemer dient te beschikken over een privacyreglement dat minimaal voldoet aan de uitgangspunten van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG (uAVG).
9.	Opdrachtnemer hanteert alle richtlijnen van de overheid inzake beveiliging van persoonsgegevens.

10.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle (vertrouwelijke) gegevens op een veilige wijze uitgewisseld kunnen worden naar de opdrachtgever.
11.	Op deze (raam)overeenkomst zijn de algemene voorwaarden van de gemeente Overbetuwe van toepassing.
<b>Personeel</b>	
12.	Het arbeidsvoorwaardenbeleid voor medewerkers van de opdrachtnemer geschiedt volgens de CAO Particuliere Beveiligingsorganisaties.
13.	De medewerkers moeten in bezit zijn van een BHV certificaat.
14.	De medewerkers beschikken over een diploma beveiliging van de Stichting Vakexamens voor de Particuliere Beveiligingsorganisaties (SVPB) of een gelijkwaardig diploma.
15.	Van iedere in te zetten medewerker dient een VOG te worden overlegd.
16.	De basis van de opdracht is gastheerschap. Al het in te zetten personeel, naar oordeel van opdrachtgever: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Is vakbekwaam, geschoold en betrouwbaar;</li> <li>• Is gastvrij en heeft een toegankelijke houding;</li> <li>• Is representatief, communicatie vaardig, proactief, integer en discreet;</li> <li>• Heeft een verzorgd uiterlijk.</li> <li>• Herkenbare kleding</li> </ul> Daarnaast is het belangrijk dat het in te zetten personeel luistert naar instructies en deze uitvoeren.
17.	Al het in te zetten personeel spreekt en schrijft voldoende Algemeen Nederlands en Engels. Uiteraard zijn andere talen als Duits, Oekraïens een pré.
18.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de in te zetten medewerkers beschikken over de juiste hulpmiddelen (smartphone en/of tablet, portofoon, zaklamp). De beveiliging dient direct bereikbaar te zijn als zich een calamiteit voordoet en er direct geschakeld moet worden met hulpdiensten.
19.	Het inwerken van beveiligers op de locaties gebeurt op kosten van opdrachtgever. De projectleider (lees uitvoeringsverantwoordelijke) wordt geïnstrueerd door opdrachtgever. De projectleider werkt de beveiligers “on the job” in en is verantwoordelijk voor het uitdragen naar het personeel. Inwerken vindt plaats voor ingangsdatum van het contract om een geruisloze overgang te waarborgen. Alle in te zetten beveiligers worden geïnstrueerd alvorens ze kunnen worden ingezet.
20.	Het is niet toegestaan om één beveiliging aansluitende diensten te laten draaien op de locaties.
21.	De Opdrachtnemer beschikt daarnaast over adresgegevens, BSN nummer, kopieën van geldige identiteitspapieren (verblijfs- en tewerkstellingsvergunning indien niet in het bezit van Nederlands paspoort en geboren buiten de EU) van de bij de Opdrachtgever in te zetten medewerkers. De Opdrachtgever kan de Opdrachtnemer verzoeken persoonsgegevens van het in te zetten personeel aan te leveren voor een veiligheidscheck en/of –onderzoek.
22.	Alle medewerkers die door de Opdrachtnemer voor de Opdrachtgever 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 Wet Particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (WPB).
<b>Communicatie en managementrapportages</b>	
23.	Opdrachtnemer heeft een leveringsverplichting en draagt zorg dat de dienstverlening ten alle tijden doorgang vindt. De inzet van nieuwe medewerkers

	zal minimaal één (1) dag van tevoren kenbaar worden gemaakt aan opdrachtgever of een gemandateerde van opdrachtgever (de locatiemanager).
24.	Opdrachtgever benoemt een contractmanager/contactpersoon die verantwoordelijk is voor de controle op de naleving van de overeenkomst. Ook vindt er regelmatig en structureel overleg plaats tussen de opdrachtnemer en opdrachtgever
25.	Opdrachtnemer deelt de roosters van in te zetten personeel maandelijks met opdrachtgever. Het rooster wordt uiterlijk één (1) week voor start van de maand overlegd. Wijzigingen in de planning worden 1 dag van tevoren gemaild aan de locatie manager.
26.	Opdrachtnemer verzorgt structurele rapportages digitaal, op verzoek van opdrachtgever ook op papier. Dagelijks wordt er schriftelijk gerapporteerd aan de locatiemanager hoe de avond en nacht is verlopen. Incidentenrapporten worden in overleg zowel digitaal als op papier aangeleverd. De opdrachtnemer is er verantwoordelijk voor dat alle rapportages voldoen aan de vereisten van de AVG.
27.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de structurele uitvoering van controle op, en ook begeleiding van haar medewerkers
28.	De managementinformatie (achteraf) omvat minimaal: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een algemeen overzicht met daarin opgenomen de hoeveelheid ingezette uren;</li> <li>• Actuele situaties per locatie met betrekking tot incidenten;</li> <li>• Calamiteiten;</li> <li>• Overige bijzonderheden;</li> <li>• Verbeterpunten voor de toekomst.</li> </ul>
29.	Gedurende de contractperiode vindt minimaal halfjaarlijks een evaluatief overleg plaats tussen Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. Tijdens het overleg komen de volgende punten aan de orde: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tevredenheid interne klanten (gebaseerd op klantgerichtheid, bereikbaarheid, probleemoplossend vermogen, flexibiliteit, zakelijkheid, kundigheid en initiatief in communicatie);</li> <li>• Evaluatie en beoordeling van de contractuele afspraken;</li> <li>• Rapportages en toelichting;</li> <li>• Klachtenregistratie en behandeling;</li> <li>• Kwaliteit van de geleverde informatie (o.a. duidelijkheid rapportages, voldoende maatwerk, tijdigheid en dergelijke);</li> <li>• Beschrijving hoe (vaker voorkomende) klachten worden verminderd in toekomst.</li> </ul> <p>Indien Opdrachtgever dan wel Opdrachtnemer daar aanleiding toe ziet kan deze het initiatief nemen tussentijds extra te evalueren. Uitkomsten van evaluaties worden door Opdrachtgever meegenomen in de keuze ten aanzien van mogelijke verlengingsopties.</p>
<b>Tarieven, facturatie en betaling</b>	
30.	Opdrachtnemer hanteert integrale tarieven inclusief alle bijkomende kosten zoals (maar niet uitputtend); reis- en parkeerkosten, kosten van vervanging overheadkosten e.d. en exclusief btw.
31.	Het op- en afschalen van de benodigde inzet heeft geen consequenties voor de afgesproken (uur) prijzen.
32.	Verhogingen van de tarieven zijn slechts toegestaan indien goedgekeurd door de opdrachtgever. Van verhoging van de tarieven is uitsluitend sprake volgens

	indexering CBS en op basis van door de Overheid opgelegde verhogingen. Gewijzigde prijzen en tarieven gaan pas in na schriftelijke toestemming van opdrachtgever.
33.	Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur. Facturatie vindt maandelijks plaats aan de hand van één verzamelfactuur waarbij de kosten inzichtelijk zijn gemaakt. De facturen dienen digitaal te worden verzonden.