

Bijlage A: Programma van Eisen

In dit document zijn de minimumeisen opgenomen waaraan de Inschrijving dient te voldoen.

De Ondernemer dient zich volledig te conformeren aan de eisen. De Ondernemer wordt er nadrukkelijk op attent gemaakt dat het niet voldoen aan één van de gestelde eisen, leidt tot Uitsluiting van de Inschrijving ('knock-out').

De opdracht betreft in eerste instantie de opvanglocatie aan de Industrieweg 1C te Nieuwegein. Op termijn kunnen andere opvanglocaties worden toegevoegd. Deze raamovereenkomst voorziet hierin.

Objectinformatie locatie Industrieweg 1C

Aantal vluchtelingen: 220 personen

Ruimtes Vleugel A + B – 1e etage

- 5 woonvleugels met toiletruimtes, doucheruimtes, gezamenlijke woonkeukens
- Openbare ruimtes zoals gangen, trappenhuisen, entrees, wasseretterruimtes

Ruimtes Vleugel A + B – BG

- 3 woonvleugels met toiletruimtes, doucheruimtes, gezamenlijke woonkeukens
- Openbare ruimtes zoals gangen, entrees, wasseretterruimtes
- Dames- en herentoilet personeel
- Aula met bar
- Kantoor huismeesters

Algemene eisen

1. Opdrachtnemer zorgt voor een duidelijk aanspreekpunt voor opdrachtgever tijdens de duur van de opdracht.
2. Opdrachtnemer zorgt voor de benodigde trainingen voor de in te zetten medewerkers in overleg met de opdrachtgever.
3. Opdrachtnemer waarborgt de vertrouwelijkheid van de persoonlijke informatie van bewoners waar de medewerkers kennis van dragen en stuurt medewerkers hierop aan.
4. Opdrachtgever vindt continuïteit van het team belangrijk. De opdracht dient dan ook zoveel mogelijk te worden uitgevoerd door dezelfde beveiligers en huismeester(s).
5. Opdrachtnemer is in eerste instantie verplicht om het huidige team aan huismeesters en schoonmakers over te nemen, onder de voorwaarde dat deze akkoord zijn en hun huidige werkgever geen bezwaar heeft tegen de overname. Alleen in het uiterste geval als partijen er niet uitkomen is het toegestaan om andere personeel aan te bieden.
6. Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting om deze continuïteit in het team te waarborgen.

Eisen aan de beveiliging

7. De gewenste dienstverlening omvat de fysieke aanwezigheid van minimaal één beveiligers per locatie tijdens de aangegeven uren. Primair is dit tijdens de nacht van 23:00-07:30uur.
8. Taakomschrijving beveiligers:
 - a) Gastheer/vrouw voor bewoners, bezoekers en leveranciers;
 - b) Altijd beschikbaar voor bewoners of bezoekers;
 - c) Herkenbaar in uniforme kledij;
 - d) Zorgt voor veiligheid en dagelijkse rust binnen en buiten het complex;
 - e) Vormt team met de locatiemanager, locatiecoördinator, huismeesters, en met overige beveiligers;
 - f) Ontruimt gebouw in geval van brand en/of andere calamiteiten;
 - g) Heeft kennis van de brandmeldinstallatie;
 - h) Schakelt hulpdiensten (zorg/politie/brandweer) in wanneer nodig;
 - i) Verleent eerste hulp;
 - j) Treedt op als BHV totdat de gealarmeerde hulpdiensten arriveren;
 - k) Ziet erop toe dat alleen geregistreerde bewoners zich in de opvang bevinden;
 - l) Registreert bezoekers en toezicht op bezoekers (naam, tijdstip);
 - m) Registreert logés en ziet erop toe dat deze de opvang op afgesproken datum weer verlaten;
 - n) Handhaaft de huisregels en spreekt bewoners aan bij overtreding (blijft uit discussie en maakt melding van overtreding in logboek of meldt dit -indien nodig- meteen bij locatiemanager/coördinator. De locatiemanager/coördinator voert de ordegesprekken;
 - o) Houdt logboek bij over dagelijkse gang van zaken met notering naam en kamernummer bewoner indien relevant;
 - p) Leest logboek bij start dienst en draagt dienst warm over aan opvolger;
 - q) Meldt onderhoudskwesties aan de huismeester en registreert deze in logboek;
 - r) Signaleert knelpunten of zorgbehoefte en brengt de locatiemanager/coördinator op de hoogte;
 - s) Treedt op bij incidenten tussen bewoners;
 - t) Signaleert of bewoners op vakantie gaan of vertrekken en brengt de locatiemanager/coördinator op de hoogte;
 - u) Meldt bewoner dat hij zijn vertrek (definitief of vakantie) moet melden bij de locatiemanager/coördinator;
9. Persoonlijkheid, vaardigheid en competenties beveiligers:
 - a) 18 jaar of ouder;
 - b) Representatief in gedrag en uiterlijk;
 - c) Heeft affiniteit met de doelgroep;
 - d) Heeft kennis van de sociale kaart van Nieuwegein;
 - e) Heeft kennis van de Nederlandse maatschappij;
 - f) Integer en sociaal in de omgang met de bewoners;
 - g) Gaat vertrouwelijk om met de gegevens/informatie van/over bewoners;
 - h) Zorgt voor verbinding met de bewoners;

- i) Heeft een proactieve en dienstverlenende houding;
- j) Gastvrije uitstraling;
- k) Beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift;
- l) Kan zich uitdrukken in het Engels;
- m) Is in staat gebruik te maken van een vertaal-app zoals Google-translate of Say Hi om te kunnen communiceren met bewoners die de Nederlandse of Engelse taal niet machtig zijn;
- n) Beschikt over een VOG of is gescreend door de politie;
- o) In het bezit van een geldig BHV certificaat (NIBHV of gelijkwaardig) met levensreddende handelingen en reanimatie diploma.
- p) De opdrachtgever werkt zoveel mogelijk toe naar zelfredzaamheid van de bewoners en het participeren in de Nederlandse samenleving. De beveiliging levert daar een positieve bijdrage aan.

10. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het invullen van de diensten en vervanging bij ziekte of anderszins afwezigheid.

Eisen aan de huismeester(s)

11. De gewenste dienstverlening omvat de fysieke aanwezigheid van minimaal één huismeester per locatie gedurende 2 diensten van 8 uur op de dag (07:00-15:30 uur en 15:00-23.30 uur).

12. Taakomschrijving huismeester

- a) Gastheer/vrouw voor bewoners, bezoekers en leveranciers;
- b) Altijd beschikbaar voor bewoners of bezoekers;
- c) Zorgt voor veiligheid en dagelijkse rust binnen en buiten het complex;
- d) Vormt team met de locatiemanager, locatiecoördinator, huismeesters en met beveiligers;
- e) Ontruimt gebouw in geval van brand en/of andere calamiteiten;
- f) Heeft kennis van de brandmeldinstallatie;
- g) Schakelt hulpdiensten (zorg/politie/brandweer) in wanneer nodig;
- h) Verleent eerste hulp;
- i) Treedt op als BHV totdat de gealarmeerde hulpdiensten arriveren;
- j) Ziet er op toe dat alleen geregistreerde bewoners zich in de opvang bevinden;
- k) Registreert bezoekers en toezicht op bezoekers (naam, tijdstip);
- l) Registreert logés en ziet erop toe dat deze de opvang op afgesproken datum weer verlaten;
- m) Handhaaft de huisregels en spreekt bewoners aan bij overtreding (blijft uit discussie en maakt melding van overtreding in logboek of meldt dit -indien nodig- meteen bij locatiemanager/coördinator. De locatiemanager/coördinator voert de ordegesprekken;
- n) Communiceert dagelijks met de locatiemanager/coördinator over overtredingen huisregels, onderhoudskwesties, logees, vertrekkende bewoners, zorgbehoefte van bewoners of andere knelpunten;
- o) Calamiteiten worden direct gemeld bij de locatiemanager/coördinator;
- p) Verleent hand- en spandiensten aan bewoners, bijvoorbeeld bij verhuizing;
- q) Voert conciërgetaken uit;

- r) Zorgt dat kamers gereed zijn voor nieuwe bewoners (schoonmaak, handdoeken, beddengoed);
- s) Is bij afwezigheid van locatiemanager/coördinator het eerste aanspreekpunt voor calamiteiten/brand 24/07;
- t) Houdt het logboek bij te houden en draagt zorg voor een warme overdracht naar de collega's;
- u) Leest logboek bij start dienst en draagt dienst warm over aan opvolger.

13. Persoonlijkheid, vaardigheid en competenties huismeester(s)

- a) 18 jaar of ouder;
- b) Representatief in gedrag en uiterlijk;
- c) Heeft affiniteit met de doelgroep;
- d) Heeft kennis van de sociale kaart van Nieuwegein;
- e) Integer en sociaal in de omgang met de bewoners;
- f) Gaat vertrouwelijk om met de gegevens/informatie van/over bewoners;
- g) Zorgt voor verbinding met de bewoners;
- h) Heeft een proactieve en dienstverlenende houding;
- i) Gastvrije uitstraling;
- j) Is in staat op een respectvolle maar duidelijke manier bewoners aan te spreken op hun gedrag;
- k) Is, indien nodig, in staat bewoners in samenwerking met de locatiemanager/coördinator te doen verhuizen;
- l) Is in staat om eenvoudige reparatiewerkzaamheden op de locatie te verrichten;
- m) Beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift;
- n) Kan zich uitdrukken in het Engels;
- o) Is in staat gebruik te maken van een vertaal-app zoals Google-translate of Say Hi om te kunnen communiceren met bewoners die de Nederlandse of Engelse taal niet machtig zijn;
- p) Beschikt over een VOG of is gescreend door de politie
- q) In het bezit van een geldig BHV certificaat (NIBHV of gelijkwaardig) met levensreddende handelingen en reanimatie diploma.

14. Opdrachtgever werkt zoveel mogelijk toe naar zelfredzaamheid van de bewoners en het participeren in de Nederlandse samenleving. De huismeester levert daar een positieve bijdrage aan.

15. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het invullen van de diensten en vervanging bij ziekte of anderszins afwezigheid.

Eisen aan schoonmaak

16. De gewenste dienstverlening omvat de dagelijkse schoonmaak van de locatie, met uitzondering van de weekenden. De opdrachtgever geeft de uitleg over het uitvoeren van de werkzaamheden, middelen, materialen, veiligheidsvoorschriften en huisregels.

17. De schoonmaakmiddelen voor dagelijks schoonmaakonderhoud zijn biologisch afbreekbare producten.

18. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het invullen van de diensten en vervanging bij ziekte of anderszins afwezigheid.
19. Een keer in de drie maanden, of zoveel vaker als nodig is, is er een overleg tussen opdrachtnemer en opdrachtgever over de mate van schoonmaak.
20. Taakomschrijving schoonmaak:

Locatie Industrieweg 1C

Ruimtes Vleugel A + B – 1e etage (dagelijks)

- 5 woonvleugels met toiletruimtes, doucheruimtes, gezamenlijke woonkeukens
- Openbare ruimtes zoals gangen, trappenhuizen, entrees, wasseretteruimtes

Ruimtes Vleugel A + B – BG (dagelijks)

- 3 woonvleugels met toiletruimtes, doucheruimtes, gezamenlijke woonkeukens
- Openbare ruimtes zoals gangen, entrees, wasseretteruimtes
- Dames- en herentoilet personeel
- Aula met bar
- Kantoor huismeesters

Bestellen en aanvullen van handzeep in de toiletten, toiletpapier, papieren handdoekjes, keukenpapier en schoonmaakmiddelen.

- Het dagelijks schoonhouden van de toiletruimtes en doucheruimtes.
- Het dagelijks bijvullen van de sanitaire voorzieningen.
- Het schoonhouden van de vloeren van gezamenlijke en openbare ruimtes.
- Het wisselen van de afvalzakken.
- Het schoonhouden van de keukenblokken aan de buitenzijde.
- Het schoonhouden van de wasserette, trappen, entrees, aula en kantoren.
- Glasbewassing ramen van gezamenlijke en openbare ruimtes een keer per drie maanden.

21. Eisen aan de schoonmakers

- a. Voldoende kennis van Nederlandse of Engelse taal.
- b. Betrouwbaar en verantwoordelijkheidsgevoel.
- c. Verzorgd uiterlijk en een dienstverlenende instelling.
- d. Dragen uniforme bedrijfskleding .
- e. Hebben de basisopleiding schoonmaken behaald of behalen deze binnen 6 maanden.
- f. Beschikt over een VOG of is gescreend door de politie.