

Bijlage 4 Programma van Eisen

Algemene eisen	
1.	Aangeboden tarieven staan vast voor een jaar tot en met 1 januari 2026. Na afloop van dit jaar mogen de tarieven jaarlijks worden geïndexeerd en voor het eerst op 1 januari 2026. Opdrachtnemer stuurt uiterlijk 1 maand voorafgaand aan de ingangsdatum van de contractperiode een indexeringsvoorstel. Pas na goedkeuring van de gemeente mag opdrachtnemer de geïndexeerde tarieven met ingang van de nieuwe contractperiode hanteren.
2.	De maximale aanpassing van de prijzen wordt gebaseerd op het door het CBS vastgestelde en openbaar gemaakte indexcijfer: CBS-indexcijfer "Dienstenprijzen commerciële dienstverlening en transport 802 diensten in verband met beveiliging" peilmoment: 2015=100.
3.	Medewerkers die, om wat voor reden dan ook, door Opdrachtgever van een locatie zijn weggestuurd kunnen op geen enkel andere locatie van de Opdrachtgever worden te werk gesteld.
4.	Opdrachtnemer zal slechts incidenteel en niet eerder dan na verkregen toestemming van Opdrachtgever medewerkers tijdelijk of definitief vervangen. Een vervangend medewerker dient volledig inzetbaar te zijn, volledig ingewerkt conform de inwerkprocedure van opdrachtnemer.
5.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor personeel van Opdrachtnemer te allen tijde, na opgave van reden te weigeren of terug te sturen. Betrokkene dient in dat geval terstond vervangen te worden door een andere medewerker.
6.	Opdrachtnemer borgt de aanwezigheid van de beveiligingsmedewerkers. Bij uitval van één functionaris zorgt de opdrachtnemer dat er binnen drie (3) uur een vervanger ter plaatse is, waarbij de vervanger voldoet aan alle gestelde eisen.
7.	Door opdrachtnemer voorgestelde nieuwe in te zetten medewerkers worden voorafgaand aan de inzet voorgesteld aan de locatiemanager van Opdrachtgever. Deze dient akkoord te gaan met het voorstel tot inzet van betreffende medewerker.
8.	Opdrachtnemer verklaart dat bij het opstellen van de inschrijving rekening is gehouden met de verplichtingen die gelden ten aanzien van arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden in Nederland.
9.	De meeste actuele CAO Particuliere Beveiliging is van toepassing. De uitvoering van de dienstverlening wordt te allen tijde gecontroleerd door de afdeling Bijzondere Wetten van de Politie alsmede de Dienst Justitie van het Ministerie van Veiligheid en Justitie.
10.	Opdrachtnemer garandeert een operationele organisatie welke beschikt over de gewenste professionele mankracht. Opdrachtnemer is in staat om op alle in het Beschrijvend Document genoemde locaties de gevraagde dienstverlening uit te voeren.
11.	Opdrachtnemer accepteert dat hij gedurende de looptijd van de raamovereenkomst rekening dient te houden met wijzigingen in vestigingen, aard en omvang van de 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 overeenkomst.

Personele eisen	
12.	Medewerkers van opdrachtnemer zijn tijdens de dienst altijd herkenbaar en correct in de door zijn werkgever verstrekte werkkleding/uniform gekleed. Door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers hebben een gastvrije uitstraling en een verzorgd uiterlijk. Daarbij dient personeel voldoende oog te hebben voor het menselijk aspect in relatie tot de doelgroep.
13.	Iedere door Opdrachtnemer in te zetten beveiligers beschikt over een diploma beveiligers B. Iedere door Opdrachtnemer in te zetten beveiligers is gecertificeerd in proactief beveiligen (SVPB-certificaat Proactief beveiligen).
14.	Iedere door Opdrachtnemer in te zetten medewerker dient te beschikken over een geldig BHV diploma (tevens geschikt voor ontruiming locaties)
15.	Iedere door Opdrachtnemer in te zetten medewerker beheerst de Nederlandse taal tenminste op B2 niveau. Aanvullend wordt beheersing van de Engelse taal verwacht op niveau B1.
16.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een vaste ploeg medewerkers. Continuïteit is belangrijk om een gevoel van vertrouwen bij de bewoners van de te beveiligen objecten te waarborgen.
17.	Beveiligingsmedewerkers van opdrachtnemer dienen in het bezit te zijn van een Verklaring Omtrent Gedrag. Opdrachtnemer overlegt de VOG's van beveiligers die werkzaam zijn op opvanglocaties van de gemeente Huizen aan Opdrachtgever. Deze verklaringen dienen op aanvraag door Opdrachtgever in te zien zijn.
18.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de veiligheid van haar beveiligingsmedewerkers en voor eventuele nazorg.
Facturatie eisen	
19.	Facturen dienen maandelijks digitaal in PDF formaat aangeleverd te worden op het mailadres: facturen@huizen.nl
20.	Facturering geschiedt vanuit één adres met op elke factuur vermelding van de (wettelijk) vereiste gegevens waaronder het KvK nr. en het IBAN Bankrekeningnummer van opdrachtnemer.
21.	Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van dertig (30) kalenderdagen na ontvangst van de factuur.
22.	Facturering, creditering en betaling vinden plaats in wettig Nederlands betaalmiddel.
23.	De factuur bevat minimaal de volgende informatie: - naam van opdracht - verplichtingnummer - factuurdatum - datum geleverde diensten - btw bedrag - btw nummer opdrachtnemer - KVK nummer opdracht nemer - bankrekening opdrachtnemer.
Eisen aan de uitvoering	
24.	De uit te voeren activiteiten, per locatie, zijn (niet limitatief) de volgende: 1. Opening en sluitingsrondes, surveillance rondes lopen en rapporteren. 2. Toezicht op in en uitgaande persoonsbewegingen. 3. Surveillance via camerasysteem. 4. Omgevingscontrole. 5. Aanspreekpunt van de bewoners bij storingen en mankementen. 6. Activiteiten gericht op het orde houden van de locaties, waaronder zwerfafval opruimen. 7. Orde handhaven en het aanspreken van bewoners en bezoekers bij bijvoorbeeld overlast gevend gedrag.

	8. Verwijderen van (verdachte) personen, ongewenste gasten en insluipers, van de opvanglocatie 8. Ontvangst brieven en pakketten. 9. Spoedeisende hulpverlenen en ontvangen hulpdiensten. 10. Controleren op naleving huisregels. 11. Controle houden op BMC en handelen bij brandalarm.
25.	Alle in te zetten beveiligingsmedewerkers moeten ervoor zorgen dat alle toegetreden bezoekers het pand verlaten bij sluitingstijd (22:00 uur). Beveiligingsmedewerkers controleren tijdens de surveillancerondes of alle bezoekers het pand daadwerkelijk hebben verlaten en verwijderen ongewenste bezoekers van het terrein.
26.	Alle in te zetten beveiligingsmedewerkers dienen bekend te zijn met het gebruik van de portofoons die door Opdrachtnemer ter beschikking gesteld worden.
27.	De beveiligingsmedewerkers zijn in staat om zelfstandig basiscalamiteiten en -storingen op te lossen.
28.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het opstellen van een dagelijkse rapportage aan het einde van een 24 uursdienst. In deze rapportage worden minimaal de volgende gegevens genoteerd: - Bezoekers van de locatie; - Calamiteiten inclusief de genomen maatregelen; - Uitgereikte portofoons; - Eventuele gesignaleerde bijzonderheden welke gedurende de dienst hebben plaatsgevonden. Deze rapportage wordt gedeeld met het team, beveiligingsmedewerkers en de Opdrachtgever
Eisen m.b.t. dienstverlening & communicatie	
29.	Opdrachtnemer dient een vaste contactpersoon aan te stellen voor alle communicatie tussen Opdrachtgever en opdrachtnemer.
30.	Opdrachtnemer beschikt over eigen vervoer en communicatiemiddelen waaronder laptop, telefoons en portofoons.
31.	Opdrachtnemer dient beveiligers in de mogelijkheid te stellen om zich indien nodig te verplaatsen tussen verschillende opvanglocaties binnen de gemeente Huizen.
32.	Opdrachtnemer borgt dat alle medewerkers de van Opdrachtgever afkomstige bedrijfsinformatie geheimhoudt tegenover derden.
33.	Opdrachtnemer zorgt dat de 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.
34.	Indien beveiligingsmedewerkers 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 wel worden nageleefd. Indien geen verbetering optreedt kan Opdrachtgever verzoeken om de betreffende medewerker niet langer in te zetten voor de dienstverlening. Opdrachtnemer dient in dit geval een vervangende beveiligingsmedewerker in te zetten.
Eisen Overig	
35.	Opdrachtnemer en Opdrachtgever voeren minimaal één keer per maand een evaluatiegesprek waarin de kwaliteit van de dienstverlening wordt besproken aan de hand van de opgestelde dagrapportages. Verwacht wordt dat in de eerste maand wekelijks een evaluatiemoment plaatsvindt. Het gesprek wordt gevoerd door de vaste aanspreekpunten van Opdrachtnemer en Opdrachtgever.