Programma van Eisen

Beveiligingsdiensten

Vluchtelingenopvang Kade 32 en Hakgriend 40-44

Gemeente Hardinxveld-Giessendam

Documentgegevens	
Status:	Definitief
Versie:	1.0
Datum:	06 september 2024
Redactie:	Richard de Bont, Sjako Janse
Vrijgegeven door:	Sjako Janse

1. De opdracht

1.1. Opdrachtgever / minimumeisen

De Aanbestedende dienst voor deze aanbesteding is Gemeente Hardinxveld-Giessendam. Inschrijver verklaart met inschrijving te voldoen aan gestelde minimumeisen in dit document. Mocht blijken dat inschrijver niet voldoet aan de minimumeisen dan is opdrachtgever gerechtigd inschrijver uit te sluiten van deelname of de overeenkomst na gunning te ontbinden.

1.2. Scope, inhoud en omvang van de opdracht

Fysiek toezicht.

Opdrachtgever wenst een hybride vorm van beveiliging van beide locaties waarbij op een aantal momenten wel fysieke beveiliging noodzakelijk is zoals in onderstaande tabel is aangegeven. Inroostering conform arbeidstijdenwet/CAO.

	Maandag tm Vrijdag 18:00-1:00	Zaterdag 12:00-1:00	Zondag 12:00-1:00
Kade 32	1 beveiliger	1 beveiliger	1 beveiliger
Hakgriend 40-44	1 beveiliger	1 beveiliger	1 beveiliger

Buiten de tijden dat er fysieke beveiliging aanwezig is, dient er op 3 willekeurige momenten per dag een controlebezoek te worden afgelegd. Dit bezoek maakt onderdeel uit van de door u aangeboden prijsaanbieding (zie prijzenblad).

De hierboven aangegeven bezetting is een basis die geënt is op de huidige situatie in de opvang. De toestroom en afname van vluchtelingen is en blijft onvoorspelbaar en is van meerdere factoren afhankelijk. Het locatiemanagement moet dan direct acteren en reageren. Dit betekent dat het beveiligingsbedrijf ook flexibel is in het snel kunnen op- en afschalen van hun ingezette medewerkers als de opdrachtgever daar om verzoekt.

Bovengenoemde inzet dient als basis voor Prijs op basis van all-in tarief. Dit tarief omvat onder andere reis en verblijfskosten, portofoons en laptop en is excl. BTW.

Cameratoezicht.

Naast fysieke beveiliging zijn beide panden voorzien van camerabeveiliging. De beelden van het camerasysteem dienen 24/7 te worden uitgelezen door opdrachtnemer. Opdrachtnemer onderneemt actie bij waarneming van incidenten. Hierbij geldt een opkomsttijd van maximaal 20 minuten. In onderstaande tabel de locaties waar op dit moment cameratoezicht aanwezig is. Tevens zijn de

camera's op de tekening in de bijlage weergegeven. Indien opdrachtnemer van mening is dat het aantal camera's ontoereikend is, dient de voorgestelde aanpassing onderdeel te zijn van uw prijsopgave. Overigens is opdrachtgever vrij om al dan niet gebruik te maken van dit onderdeel van de aanbieding en dus ook vrij om een wijziging in het camerasysteem bij derden te beleggen. Beide panden zijn voorzien van een toegangscontrolesysteem inclusief pasjes. Plattegronden van de locaties vindt u terug in de bijlagen van de aanbestedingsleidraad.

Kade 32	**Hakgriend 40-44**
Plein voor het pand	Plein voor het pand
Voordeur pand	Gang bij voordeur
Hal	
Buiten bij achterdeur	
1e verdieping keuken	
1e verdieping zitkamer (2 st)	
1e verdieping bij toiletgroep	

Minimale eisen cameratoezicht.

- PAC 102/VTC11 - aantoonbaar middels certificaat
- ISO 9001 - aantoonbaar middels certificaat
- ISO 27001 - aantoonbaar middels certificaat
- EN 50518-123 - aantoonbaar middels certificaat

Alarmmelders.

Opdrachtnemer levert 4 alarmmelders met GPS plaatsbepaling welke gedurende de looptijd van de overeenkomst worden gebruikt. Kosten hiervan kunnen worden vermeld op het prijzenblad. Tevens dient een vast telefoonnummer beschikbaar te worden gesteld waarop bewoners de beveiligingsdienst kunnen alarmeren.

1.3 Eisen en taken beveiliger

Beveiliger

Locatie/werkplek: Kade 32 en Hakgriend 40-44, vrije loper zowel binnen als rondom het gebouw, recreatieruimte en keukens.

Taken:

- De beveiliger heeft de rollen surveillant en toezichthouder als vrije loper en op specifieke locaties als recreatieruimte(n) en keukens. Hij / zij moet ze allemaal kunnen invullen.

- De beveiliger surveilleert op het terrein, houdt daarop ook toezicht en is in staat potentiële verdachte en/of overlast gevende situaties tijdig te onderkennen en indien dat het geval (b)lijkt de-escalerend te handelen.
- De beveiliger houdt het terrein rondom de opvanglocatie in de gaten door middel van een rondgang elk uur om ook daar tijdig verdachte en/of overlast gevende situaties te zien.
- Personen rondom de gebouwen worden aangesproken op overlast gevend gedrag zoals achterlaten zwerfafval, geluidsoverlast, drugsgebruik en verkeerd geplaatste fietsen en worden gevraagd te vertrekken. Indien nodig wordt opgeschaald richting politie / handhaving.
- Is aanspreekpunt voor bewoners van de panden en voor bewoners uit de omgeving. De beveiliger verwijst door. Bij afwezigheid van locatiemanagers (veelal de nachtshift) neemt hij de klacht aan, registreert deze en zorgt dat de klacht de volgende shift bij de juiste persoon komt.
- Onderhoudt actief contact met de contactpersoon bij de gemeente, locatiemanagement en BOA’s om signalen pro-actief te kunnen ondervangen.
- Treedt in het kader van BHV op als contactpersoon voor de bhv-organisatie en de verschillende alarmcentrales en zorgt voor de opvang van hulpdiensten;
- In geval van calamiteiten en onregelmatigheden fungeren als centraal meldpunt en handelen conform de procedures zoals opgesteld in het ontruimingsplan en of het calamiteitenplan;
- Toezicht houden op het controlepaneel, waarop technische brand- en beveiligingsinstallaties zijn aangesloten en in geval van alarm de voorgeschreven maatregelen nemen al naar gelang de aard van het alarm
- Ongewenste situaties aangaande verstoringen van de bedrijfsveiligheid signaleren, melden en registreren. En waar mogelijk verhelpen ofwel het gebied afzetten of andere maatregelen treffen. De beveiligingsfunctionaris dient dagelijks, na afloop van de dienst, een digitaal dienstrapport (logboek) op te stellen en direct te versturen naar contactpersoon van de Opdrachtgever. Dit dienstrapport dient te allen tijden opvraagbaar en inzichtelijk te zijn voor opdrachtgever,
- Het tijdens wisseling overdracht op calamiteiten, bijzonderheden en verstoringen in samenwerking met locatiemanagement;
- Controle op bereikbaarheid vluchtwegen en nooduitgangen;
- Alle niet afgesloten ruimten (ramen en deuren) worden gesignaleerd en afgesloten;
- Brandgevaarlijke situaties worden gesignaleerd, waar mogelijk verholpen en gemeld aan de volgende dienst en wordt benoemd in de overgangsrapportage;
- Het melden van calamiteiten en anderszins afwijkende zaken aan de volgende shift en het rapporteren hiervan in het logboek en het nemen van eerste maatregelen, één en ander conform de instructies en het calamiteitenplan van de desbetreffende locatie;

- Controle onnodig energieverbruik, dit kan betrekking hebben op verwarming, verlichting, elektrische apparatuur en technische installatie, vooral van toepassing op de overgang naar de nachtshift;
- Het, indien nodig, waarschuwen van politie en wanneer nodig hulpdiensten.

1.3. Generieke onderdelen voor alle dienstverlening

1.3.1. Personeel

Opleiding en vaardigheden in te zetten medewerkers

Naast de inzet van vakbekwaam, geschoold en betrouwbaar personeel is inzet van medewerkers die representatief, communicatief vaardig, proactief, integer en discreet zijn een vereiste. Voor representativiteit geldt dat het aan Opdrachtgever is om te beoordelen of in te zetten medewerkers voldoen aan de representativiteit zoals verlangd mag worden in deze omgeving.

Onderstaande functionele eisen zijn voor alle rollen verplicht:

- Het wettelijk voorgeschreven legitimatiebewijs;
- Een actuele verklaring omtrent het gedrag/ screening conform WPBR;
- Een diploma Beveiliger van de Stichting Vak examens voor de Particuliere Beveiligingsorganisaties (SVPB) of van een diploma dat daaraan is gelijkgesteld (zie ook Regeling particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus;
- Geldig BHV certificaat met aantekening reanimatie + AED;
- Certificaat omgang met agressie;
- Grijze pas;
- Beheersing Nederlandse taal;
- Beheersing Engelse taal;
- Beheersing gebruik taalapp;
- Voor beveiligers die op de receptie worden ingezet, wordt verwacht dat zij naast eerdergenoemde opleiding en ervaring ook ervaring ten behoeve gastvrijheid en receptiewerk hebben.
- Een gecertificeerde cursus hospitality of gastvrijheid is een vereiste en dient anders uiterlijk binnen 2 maanden vanaf start eerste dienst binnen deze opdracht gehaald te worden.

De verantwoordelijkheid voor het up-to-date houden van de diploma’s en het inplannen van herhalingsopleidingen voor de medewerkers ligt bij de Opdrachtnemer. Medewerkers die niet in het bezit zijn van eerdergenoemde functionele eisen kunnen niet te werk gesteld worden bij Opdrachtgever. Medewerkers van Opdrachtnemer draaien, indien gevraagd en in overleg, ook mee in vak gerelateerde opleidingen die aangeboden worden door de desbetreffende gemeente. De

Opdrachtgever kan de Opdrachtnemer verzoeken persoonsgegevens van het in te zetten personeel aan te leveren voor een veiligheidscheck en/ of –onderzoek.

Representativiteit en taalvaardigheid medewerkers

Medewerkers van de Opdrachtnemer zijn tijdens de uitvoering van de werkzaamheden duidelijk herkenbaar gekleed in uniforme, correcte en schone bedrijfskleding. Het uniform van de functionaris dient voorzien te zijn van het vignet 'V'. Medewerkers die niet aan deze eis voldoen, kunnen worden geweigerd.

Medewerkers van de Opdrachtnemer beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift op B2-niveau[1] en ten minste in de mate die nodig is voor het goed kunnen uitvoeren van de werkzaamheden. De medewerker moet zich in de Engelse taal verstaanbaar kunnen maken en moet goed om kunnen gaan met een vertaalapp om Oekraïens of Russisch te kunnen vertalen.

Integriteit, legaliteit en volledige betrouwbaarheid

Personeel van de Opdrachtnemer dient integer en volledig betrouwbaar te zijn. De in te zetten medewerkers hebben de justitiële screening ondergaan en zijn hierdoor in het bezit van een "Grijze Pas". Opdrachtgever verlangd dat Opdrachtnemer zorgdraagt voor de 3 jaarlijkse vernieuwing van de "Grijze Pas". Van iedere nieuwe "Grijze Pas" wordt per direct een kopie aangeleverd aan Opdrachtnemer. De kosten hiervan zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor periodieke toetsing op en controle van geldigheid grijze passen. Bij een situatie waarbij de grijze pas is ingetrokken of een medewerker deze om welke reden dan ook niet meer in zijn bezit heeft wordt Opdrachtgever hierover direct geïnformeerd en kan de medewerker niet meer voor deze opdracht worden ingezet. Beveiligers in opleiding mogen worden ingezet maar altijd boven formatief waarbij de kosten niet in rekening mogen worden gebracht bij Opdrachtgever.

De Opdrachtnemer beschikt daarnaast over adresgegevens, Burgerservicenummer, kopieën van geldige identiteitspapieren (verblijfs- en tewerkstellingsvergunning indien niet in het bezit van Nederlands paspoort en geboren buiten de EG) 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.

---

[1] *B2-niveau: Kan in vloeiend en vlot Nederlands reageren zó dat een normale informatie-uitwisseling met moedertaalsprekers mogelijk is zonder dat dit voor één van de partijen inspanningen met zich meebrengt.*

Legitimatie
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.

Geheimhouding
Medewerkers van de Opdrachtnemer zijn te allen tijde verplicht tot geheimhouding van alle vanuit de functie opgedane kennis omtrent (bijzondere) beveiligings- en overige gemeentelijk informatie.

Continuïteit team
De opdracht wordt zoveel mogelijk uitgevoerd door dezelfde functionarissen, bij voorkeur in een mix van verschillende ervaringsjaren binnen een shift op elke locatie. De Opdrachtnemer spant zich in om continuïteit in het team te borgen. In geval van tijdelijke (vakantie, ziekte) of structurele (vertrek) uitval van medewerkers vindt een adequate overdracht plaats.
Bestaande kennis wordt overgedragen aan de functionaris die werkzaamheden overneemt.

Inzet derden
Opdrachtnemer is op dezelfde wijze aansprakelijk voor het handelen van en nalaten van derden als bij eigen personeel. Verklaringen zoals vereist worden ook voor deze medewerkers afgegeven.

Flexibiliteit op- / afschalen
Gezien de huidige ontwikkelingen in de wereld als ook mogelijke (toekomstige) veranderingen verwachten we enige flexibiliteit van Opdrachtnemer gedurende de contractperiode. De Opdrachtnemer wordt geacht mee te bewegen met de Opdrachtgever en te anticiperen op (aan)vragen binnen de (raam)overeenkomst.

Gedurende de contractperiode kunnen er locaties en/ of werkzaamheden bijkomen en verdwijnen. De inzet is om de beveiliging zoveel als mogelijk te verschuiven van permanente- naar ambulante beveiliging. Eventuele wijzigingen, zowel uitbreiding als inkrimping van de dienstverlening en het gebouwenbestand, dienen continue in een actueel overzicht te worden verwerkt. Het signaleren van deze mutaties is de verantwoordelijkheid van beide partijen. Vanuit kostenbeheersing is een proactieve rol van de Opdrachtnemer nadrukkelijk gewenst. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat de mutaties binnen vijf (5) werkdagen zijn verwerkt in een actueel overzicht per locatie en de nieuwe gegevens periodiek aanlevert aan de Opdrachtgever in Excel. De Opdrachtgever zal nieuwe overzichten vervolgens accorderen.

De kostenconsequenties van de wijzigingen worden na een mutatie doorgerekend op basis van de opgegeven prijzen in het prijzenblad van Opdrachtnemer. Wijzigingen en de daaruit voortvloeiende kostenconsequenties worden na onderling overleg schriftelijk vastgelegd en door de Opdrachtgever geaccordeerd. De wijzigingen kunnen worden gehanteerd tot 20% van de totale contractwaarde.

Bij Ad hoc wijzigingen die geen invloed hebben op de personele bezetting/formatie binnen de huidige opdracht, verwacht Opdrachtgever een doorlooptijd van de aanpassing van maximaal 5 werkdagen.

1.3.2. Faciliteiten

Technische voorzieningen per locatie
Iedere locatie kent haar eigen technische voorzieningen. Deze zijn divers en niet op elke locatie even uitgebreid. Er wordt vanuit gegaan dat Opdrachtnemer een dusdanige ervaring heeft dat zij deze diversiteit aan technische voorzieningen kan aflezen en bedienen zoals beschreven in de objectinstructies.

Toegangsbadges & sleutels
Aan Opdrachtnemer worden door de Opdrachtgever toegangsbadges c.q. sleutels, indien aanwezig op de locatie, verstrekt. Deze zijn uniek en niet overdraagbaar. Bij contract beëindiging dienen de badges/sleutels direct te worden ingeleverd bij de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aan hem verstrekte badges en sleutels van de Opdrachtgever. Verlies ervan moet onmiddellijk bij de Opdrachtgever gemeld worden. Gemaakte kosten door verlies van badges/sleutels, komen voor rekening van de Opdrachtnemer. Tevens dient de Opdrachtnemer een sleutelregistratieformulier te ondertekenen waarbij er voor wordt getekend dat de door Opdrachtnemer ingezette functionarissen gehouden zijn aan de daarbij behorende regels en instructies. De Opdrachtnemer dient op ieder moment aan Opdrachtgever aan te kunnen geven waar de in zijn bezit zijnde sleutels zich op dat moment bevinden.

Bereikbaarheid
Personeel van de Opdrachtnemer dient in het bezit te zijn van een mobiele telefoon waarvan telefoonnummers zijn uitgewisseld bij de deelnemende locaties en contactpersonen. Opdrachtnemer zorgt voor een uitstekende bereikbaarheid onderling van de medewerkers door middel van zelf geleverde portofoons (all-in prijs).
Medewerkers die piketdienst hebben namens Opdrachtgever beschikken eveneens over een mobiel toestel waarop zij tijdens piketdiensten bereikbaar zijn.

1.3.3. Communicatie en Afstemming

De functionarissen van de Opdrachtnemer staan onder leiding van de contactpersoon van de Opdrachtgever. Het is de functionarissen verboden opdrachten en/of verzoeken uit te voeren, welke niet door de contactpersoon van de Opdrachtgever of diens vervangers of de dienstdoende piketfunctionaris zijn gedaan.

De Opdrachtnemer verzorgt het eerste half jaar maandelijks en daarna per kwartaal een kwartaaloverleg met de Locatiemanager van de opvanglocatie en de Contractmanager. Uiterlijk twee (2) weken voorafgaand aan het kwartaaloverleg verstuurt de Opdrachtnemer de managementrapportage aan de Locatiemanager van de Opdrachtgever. Binnen een week na het gesprek levert Opdrachtnemer een verslag van het gesprek, wat vervolgens door de aanwezigen van zowel Opdrachtgever en Opdrachtnemer voor akkoord wordt ondertekend. Onderstaand de communicatiematrix voor deze opdracht.
Jaarlijks vindt strategisch overleg plaats met de eindverantwoordelijk manager en de Contractmanager. Hier worden o.a. de volgende zaken besproken:

- Tevredenheid onder afnemers en bewoners
- Trends en ontwikkelingen in dienstverlening (branche, duurzaamheid, cao en werkgelegenheid etc.)
- Indexatie volgende jaar (indien van toepassing)

Type overleg	**Frequentie**	**Opdrachtgever**	**Opdrachtnemer**	**Onderwerpen**
Strategisch	2x per jaar	Projectleider, , Contractmanager (coordinator opvanglocaties	Accountmanager Projectleider opdrachtnemer	Factuuraanpassingen, Marktontwikkelingen en trends, Kwaliteit dienstverlening en installaties
Tactisch	2x per jaar	Locatiemanager Contractmanager	Accountmanager Projectleider opdrachtnemer	Kwaliteit Beveiliging, Knelpunten, Klachten, Ziekteverzuim Calamiteitenplan up to date Boete

1.3.4. Key Performance Indicators (KPI's)

Opdrachtgever hecht veel waarde aan een constructief partnership waarin samen bouwen en kwalitatief door ontwikkelen een belangrijk onderdeel is van de dienstverlening. Verwacht wordt dat opdrachtnemer proactief, constructief en adaptief vermogen laat zien in haar dienstverlening.

Om hierop te monitoren zijn KPI's opgesteld waarin de afspraken helder en concreet omschreven zijn. Bij het niet halen van een KPI is er een escalatiemodel (paragraaf 1.4.5) ontwikkeld om op verschillende niveaus te komen tot een verbeterde kwaliteit en/of samenwerking.

KPI financiën
Urenregistratie wekelijks

Opdrachtgever wenst elke week per locatie op de maandag een urenregistratie te ontvangen van de ingezette uren per functie dienstverlening (receptionist met beveiligerstaken, beveiliger) van voorafgaande week.

Facturatie
Opdrachtgever wenst per locatie de facturatie van geleverde prestaties per periode van 1 maand achteraf op basis van de werkelijk gerealiseerde inzet, binnen 14 kalenderdagen van deze periode, middels één separate factuur per locatie, waarbij naast de wettelijke eisen minimaal op de factuur vermeld wordt:

- Adresgegevens en contactpersoon Opdrachtgever;
- Bedoelde locatie;
- Het juiste DO-nummer en / of FCL code behorend bij de locatie (worden na opdracht verstrekt door Opdrachtgever);
- Betreffende kalendermaand;
- Gespecificeerd per functie dienstverlening (receptionist met beveiligerstaken, beveiliger);
- Gespecificeerd per tijdzone (shift) i.v.m. verschillende tarieven.

KPI organisatie
Personeel
Opdrachtgever kan op elk willekeurig moment een overzicht vragen van eerdergenoemde eisen van alle medewerkers conform paragraaf 1.4.1 en zal dit periodiek ook doen als steekproef.

Management rapportage:
Inhoud en tijdig aanleveren conform gestelde eisen in paragraaf 1.4.3. voorzien van:

- Actueel overzicht per locatie van de basisdienstverlening
- Actueel overzicht regie inzet (in uren per week)
- Calamiteiten overzicht
- Omschrijving van handelen bij calamiteiten: wat is er gedaan, wie is/zijn er op de hoogte gesteld
- Klachtenrapportage en afhandeling daarvan (samenvatting)

1.3.5. Escalatie

Opdrachtgever hecht veel waarde aan een constructief partnership waarin samen bouwen en kwalitatief door ontwikkelen een belangrijk onderdeel is van de dienstverlening. Verwacht wordt dat opdrachtnemer proactief, constructief en adaptief vermogen laat zien in haar dienstverlening.

Om hierop te monitoren zijn er KPI's opgesteld (bijlage H) waarin de afspraken helder en concreet omschreven zijn. Bij het niet halen van een KPI wordt het escalatiemodel gehanteerd om op verschillende niveaus te komen tot een verbeterde kwaliteit en/ of samenwerking.

Opdrachtgever kan afhankelijk van de situatie kiezen om direct op te schalen naar fase 2. Opdrachtgever is verplicht om te allen tijde het escalatiemodel in alle redelijkheid en billijkheid toe te passen (dit model kan overigens ook bij andere voorkomende excessen gehanteerd worden).

Escalatiemodel
Het escalatiemodel is gebouwd in 3-fasen.

Fase 1
Bij het niet halen/ naleven van de KPI vindt er een "extra" (buiten de reguliere communicatie frequentie om) gesprek plaats met de Locatiemanager en de Coördinator Gemeentelijke Opvang Oekraïners (GOO) van Opdrachtgever en de Accountmanager van de Opdrachtnemer. In dit gesprek wordt vanuit opdrachtnemer direct een schriftelijk PVA verwacht waarin ten minste de volgende onderwerpen aan bod komen;

- Huidige situatie en de reden van het PVA;
- Oplossing om de kwaliteit te verbeteren;
- Planning van het verbetertraject;
- Borging van de kwaliteit ter voorkoming van terugval;
- Afspraken bij herhaaldelijk verzuim.

De monitoring van de aangegeven oplossing, de planning en de te verwachtte kwaliteit vindt plaats tussen de Locatiemanager, de Coördinator van Opdrachtgever en de Accountmanager van de Opdrachtnemer.
Facturen die betrekking hebben op de KPI worden in deze fase opgeschort.
Op basis van de aangegeven planning wordt geëvalueerd en gemeten of de KPI na het verbetertraject is gehaald. Wanneer de KPI is gehaald en op niveau is, vervalt het escalatiemodel, worden facturen alsnog betaald en wordt teruggevallen op de reguliere dienstverlening.
Opdrachtnemer is in deze fase verantwoordelijk voor:

- Het naleven van de gemaakte afspraken;
- Het zorgen dat de oplossing gehaald wordt;
- Het naleven van de planning;
- Het borgen van de kwaliteit en het voorkomen van terugval;

Wanneer deze zaken niet nageleefd worden en de betreffende KPI wordt aan het einde van de fase niet gehaald volgt in deze fase een schriftelijke in gebreke stelling. Opdrachtgever kan in deze fase opschalen naar Fase 2

Afspraken en uitkomsten uit deze fase worden schriftelijk bevestigd. Op verzoek van de opdrachtgever kan in deze fase een jurist aansluiten.

Fase 2

Wanneer na fase 1 de afspraken uit fase 1 niet zijn nagekomen, de KPI alsnog niet wordt gehaald of de gewenste kwaliteit niet wordt gehaald, escaleert opdrachtgever de situatie naar fase 2.
Ook vindt er een gesprek plaats met de Locatiemanager, de Coördinator Oekraineopvangen de Projectleider Vluchtelingenopvang Oekraïners van Opdrachtgever en de Accountmanager en leidinggevende van hem/haar van Opdrachtnemer ten behoeve de kwaliteit te verbeteren.
In deze "extra" afspraak worden:

- De afspraken uit het PVA besproken;
- De huidige stand van zaken met betrekking tot het PVA;
- Nieuwe afspraken gemaakt om de kwaliteit te verbeteren;
- De consequenties van het escaleren naar fase 2 toegelicht;
- De consequenties van het eventueel escaleren naar fase 3 "Exit" toegelicht.

De monitoring van de aangegeven oplossing, de planning, de te verwachtte kwaliteit en vervolgafspraken vindt plaats tussen de Locatiemanager en accountmanager van de opdrachtnemer.
Facturen die eerder in fase 1 zijn opgeschort zullen in deze fase niet meer betaald worden. Opdrachtgever heeft immers niet de gewenste dienst of kwaliteit van dienst gehad.
Op basis van de aangegeven planning wordt geëvalueerd en gemeten of de KPI na het verbetertraject is gehaald en of de dienstverlening op het gewenste niveau is. Wanneer de KPI is gehaald en de kwaliteit hiermee op het gewenste niveau is vervalt het escalatiemodel en wordt teruggevallen op de reguliere dienstverlening.
Opdrachtnemer is in deze fase verantwoordelijk voor:

- Het naleven van de gemaakte afspraken;
- Het zorgen dat de aangedragen oplossing(en) gehaald wordt;
- Het naleven van de planning;
- Het borgen van de kwaliteit en het voorkomen van terugval.

Wanneer deze zaken niet nagekomen worden en de betreffende KPI wordt aan het einde van de fase niet gehaald kan opdrachtgever in deze fase opschalen naar de laatste fase.

Fase 3

Afspraken en uitkomsten uit deze fase worden schriftelijk bevestigd. Op verzoek van de opdrachtgever kan in deze fase een jurist aansluiten.
Wanneer escalatie van fase 2 naar fase 3 plaatsvindt is er geen vertrouwen meer van Opdrachtgever naar Opdrachtnemer dat de afgesproken kwaliteit gehaald zal gaan worden. Er wordt een "exit" gesprek gepland met de Programmamanager Vluchtelingenopvang ondersteund door onze afdeling

juridische zaken van Opdrachtgever en de (regio)directeur van de Opdrachtnemer. Er wordt schriftelijk aangegeven dat het gesprek het "laatste gesprek" is op directieniveau. De opgeschorte facturen uit fase 2 worden niet betaald.
In het gesprek komen de volgende zaken aan bod:

- Consequenties van het escaleren naar fase 3;
- Traject wat heeft plaatsgevonden;
- Effort om de dienstverlening te verbeteren;
- Huidige stand van zaken omtrent de verbetering van de kwaliteit;
- Termijn van beëindiging contract;
- Afspraken met betrekking tot het overdragen van de dienstverlening.

Wanneer fase 3 wordt bereikt heeft het voorgaande escalatie traject onvoldoende resultaat gehad en kan de conclusie getrokken worden dat niet aan het verwachtingspatroon van de opdrachtgever kan worden voldaan. Er wordt een exit gesprek gevoerd waarin het vertrouwen richting de Opdrachtnemer wordt opgezegd en waarna het hele contract beëindigd zal worden. Eventuele kosten en of schade zullen op de opdrachtnemer verhaald worden. Dit wordt formeel bevestigd met een brief inclusief toelichting op de beslissing.