

Bijlage 4.A - Programma van Eisen

Beveiligingsdiensten opvanglocaties

Gemeente Epe

In deze bijlage is het Programma van Eisen opgenomen dat de aanbestedende dienst stelt aan de gevraagde dienstverlening en aan de prijzen en tarieven. De eisen zijn voor alle locaties van toepassing.

1. Algemene eisen

1.1 Uitvoeringseisen personeel

P1	De beveiligers vervult zowel de rol van surveillant als toezichthouder. Dit kan als vrije loper zijn of op specifieke locaties zoals recreatieruimtes en keukens. De beveiligers moet in staat zijn om al deze rollen uit te voeren.
P2	De beveiligers 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.
P3	De beveiligers houdt het terrein rondom de opvanglocaties (zie bijlage 1 BHV plan) in de gaten door middel van een rondgang elk uur of indien gewenst vaker, om ook daar tijdig verdachte en/of overlast gevende situaties te zien;
P4	De beveiligers voert dagelijkse controles uit op de bereikbaarheid van vluchtwegen en nooduitgangen, signaleert blokkades en verhelpt deze indien mogelijk. Daarnaast worden alle niet afgesloten ruimten, zoals ramen en deuren, gesignaleerd en afgesloten.
P5	De beveiligers spreekt personen rondom de gebouwen aan 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;
P6	De beveiligers is aanspreekpunt voor bewoners van de panden en voor bewoners uit de omgeving. Bij afwezigheid van locatiemanager en locatiecoördinatoren (veelal de nachtshift) is de beveiligers het eerste aanspreekpunt. Hij verwijst door, neemt vraag/verzoek of klacht aan, registreert deze en zorgt dat de klacht de volgende shift bij de juiste persoon komt.
P6	De beveiligers treedt in het kader van een BHV optreden op als contactpersoon voor de bhv-organisatie en de verschillende alarmcentrales en zorgen voor opvang van hulpdiensten;
P7	De beveiligers fungeert als centraal meldpunt bij calamiteiten, onregelmatigheden en brandgevaarlijke situaties. Hij handelt conform de procedures van het integraal veiligheidsplan en het calamiteitenplan van de desbetreffende locatie. Dit omvat het nemen van eerste maatregelen, het doorgeven van informatie tijdens de wisseling van de dienst, en het rapporteren van deze incidenten in het logboek en digitaal via het portaal. De beveiligers zorgt ervoor dat alle relevante informatie, inclusief bijzonderheden en verstoringen, wordt geregistreerd en overgedragen aan de volgende shift.

P8	De beveiliging houdt toezicht op technische brand- en beveiligingsinstallaties via het controlepaneel en neemt de voorgeschreven maatregelen bij alarmen. Daarnaast signaleert en registreert hij ongewenste situaties aangaande bedrijfsveiligheid. Waar mogelijk verhelpt hij verstoringen, zet hij gebieden af of treft hij andere passende maatregelen. De beveiliging stelt dagelijks een digitaal dienstrapport op en uploadt dit via het portaal, zodat de contactpersoon van de opdrachtgever het kan inzien.
P9	De in te zetten beveiligers zijn samen met de locatiemanager en de locatiecoördinatoren verantwoordelijk voor het handhaven van de huisregels. In afwezigheid van de locatiecoördinator (veelal de nachtshift) is de beveiliging eerste verantwoordelijke voor het handhaven van de huisregels.

1.2 Overgangsperiode en implementatie

O1	De opdrachtnemer dient de implementatie binnen een periode van 4 weken te realiseren, te rekenen vanaf het moment van de definitieve gunning van de opdracht.
O2	Gedurende deze periode dient de opdrachtnemer minimaal één geschikte functionaris aan te stellen die verantwoordelijk is voor de implementatie van de raamovereenkomst en als aanspreekpunt functioneert.
O3	De opdrachtnemer werkt op de opvanglocatie(s) nauw samen met het locatieteam om ervoor te zorgen dat de implementatie naadloos verloopt.
O4	De opdrachtnemer moet ermee akkoord gaan dat de locatiemanager gedurende de implementatie de leiding heeft en fungeert als centraal aanspreekpunt voor het locatieteam.
O5	Tijdens de overgangsperiode dient de opdrachtnemer wekelijks een rapport aan het locatieteam uit te brengen, waarin de uitgevoerde werkzaamheden, problemen en afwijkingen, en een veiligheids- en risicobeoordeling in relatie tot de voortgang van de implementatie worden besproken

2. Generieke onderdelen voor de dienstverlening

2.1. Personeel

2.1.1 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 eisen zijn verplicht:

AP1	Het wettelijke voorgeschreven legitimatiebewijs;
AP2	Beveiligingsmedewerkers moeten om de drie jaar gescreend worden door Justis. Uitkomst van deze screening is de beveiligingslegitimatiepas, die alle medewerkers altijd moeten kunnen tonen tijdens hun werkzaamheden op locatie.

AP3	Een diploma Beveiligers 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);
AP4	Geldig BHV certificaat met aantekening reanimatie + AED. Een certificaat BHV ploegleider is een pré
AP5	Certificaat omgang met agressie en de-escalerend optreden (of gelijkwaardig)
AP6	Medewerkers spreken de Nederlandse taal. Aanvullend talen als Engels, Oekraïens, Russisch en Arabisch is een pré
AP7	Opleiding BMI (brandmeldinstallatie), opgeleid persoon (OP)

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 opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het betalen van de uren van de beveiligers tijdens deelname aan de vak gerelateerde opleidingen die door de gemeente worden aangeboden. Daarnaast zorgt de opdrachtnemer ervoor dat er een passende vervanger op de locatie aanwezig is, zodat de continuïteit van de beveiligingsdiensten gewaarborgd blijft. De Opdrachtgever kan de Opdrachtnemer verzoeken persoonsgegevens van het in te zetten personeel aan te leveren voor een veiligheidscheck en/ of – onderzoek.

2.1.2 Representativiteit medewerkers

RT1	Medewerkers van de Opdrachtnemer dienen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden duidelijk herkenbaar te zijn door uniforme, correcte en schone bedrijfskleding te dragen. Het uniform van de functionaris moet voorzien zijn van het vignet 'V'.
-----	---

2.1.3. Cultuursensitiviteit

CU1	De opdrachtnemer hanteert procedures en protocollen die waarborgen dat cultureel respect en begrip consistent worden toegepast in alle aspecten van de dienstverlening
-----	--

2.1.4 Integriteit, legaliteit en betrouwbaarheid

IL1	Personeel van de Opdrachtnemer dient integer en volledig betrouwbaar te zijn. De in te zetten medewerkers zijn in het bezit van een 'Grijze Pas'.
IL2	Opdrachtgever verlangt dat Opdrachtnemer zorgdraagt voor de 3 jaarlijkse vernieuwing van de 'Grijze Pas'. Van ieder nieuwe 'Grijze Pas' wordt per direct een kopie aangeleverd aan de Opdrachtnemer. De kosten hiervan zijn voor de Opdrachtnemer
IL3	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor periodieke toetsing op en controle van geldigheid van de 'Grijze Pas'. 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 de Opdrachtgever hierover per direct geïnformeerd en kan de medewerker niet meer voor deze opdracht worden ingezet.

IL4	De opdrachtnemer beschikt 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.
IL5	De Opdrachtgever kan de Opdrachtnemer verzoeken persoonsgegevens van het in te zetten personeel aan te leveren voor een veiligheidscheck en/of -onderzoek.

2.1.5 Legitimatie

L1	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.
----	--

2.1.6 Geheimhouding

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

Dit omvat:

G1	Opdrachtnemer dient te beschikken over een privacyreglement dat voldoet aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
G2	Gegevensbeheer: Gegevens worden uitsluitend gebruikt voor de specifieke opdracht en niet langer bewaard dan noodzakelijk is. Gegevens moeten op een veilige wijze worden uitgewisseld en vertrouwelijke informatie moet zorgvuldig worden bewaard.
G3	Er geldt een strikte geheimhoudingsplicht voor alle informatie met betrekking tot de werkzaamheden. Elke beveiliging is verplicht om een geheimhoudingsovereenkomst van de gemeente Epe te ondertekenen om te waarborgen dat alle vertrouwelijke informatie beschermd blijft. Bij overtreding van de geheimhoudingsplicht kan dit leiden tot directe ontbinding van de overeenkomst en is de opdrachtnemer een boete van €5.000,- verschuldigd

2.1.7 Continuïteit team

CT1	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.
CT2	Het inwerken van medewerkers vindt plaats parallel aan de reguliere bezetting en is niet kostenverhogend voor Opdrachtgever.
CT3	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.

2.1.8 Flexibiliteit op-/ en afschalen

Gezien de huidige ontwikkelingen in de wereld en mogelijke toekomstige veranderingen verwachten we enige flexibiliteit van de Opdrachtnemer gedurende de contractperiode. De Opdrachtnemer

wordt geacht mee te bewegen met de Opdrachtgever en te anticiperen op (aan)vragen binnen de raamovereenkomst.

De opdrachtnemer zal hiertoe de volgende maatregelen treffen:

OA1	Verhogen van personeelsinzet: Bij een toename van de vraag naar diensten, moet de Opdrachtnemer binnen 3 werkdagen extra personeel inzetten om aan de verhoogde behoeften te voldoen.
OA2	Verlagen van personeelsinzet: Bij een afname van de vraag naar diensten, moet de Opdrachtnemer binnen 3 werkdagen de personeelsinzet kunnen verminderen, zonder afbreuk te doen aan de kwaliteit van de dienstverlening.
OA3	Dekking van pieken in vraag: De Opdrachtnemer moet in staat zijn om binnen 24 uur op te reageren op pieken in de vraag naar diensten.
OA4	De opdrachtgever kan het takenpakket van de beveiligers aanpassen door werkzaamheden uit te breiden of te verminderen. Deze wijzigingen mogen niet resulteren in een tariefverhoging.
OA5	De opdrachtgever behoudt het recht om tijdens de looptijd van de opdracht locaties toe te voegen of te verwijderen. Dit betreft in eerste instantie de locaties Licht in Duuster en de Ankerweg. Deze aanpassingen mogen niet leiden tot een verhoging van het tarief.
OA6	Bij een situatie zoals in eis AP5 beschreven zal van de Opdrachtnemer worden verwacht dat de mutaties binnen vijf (5) werkdagen zijn verwerkt in een actueel overzicht per locatie, en dat de nieuwe gegevens periodiek worden aangeleverd aan de Opdrachtgever in Excel. De Opdrachtgever zal deze nieuwe overzichten vervolgens accorderen.
OA7	Bij ad hoc wijzigingen die geen invloed hebben op de personele bezetting/formatie binnen de huidige opdracht, verwacht de Opdrachtgever een doorlooptijd van de aanpassing van maximaal 5 werkdagen.
OA8	De Opdrachtnemer zal regelmatig overleg voeren met de Opdrachtgever om de huidige en toekomstige personeelsbehoeften te evalueren. Dit overleg vindt minimaal eens per kwartaal plaats of vaker indien noodzakelijk.
OA9	De Opdrachtnemer zal tweewekelijks rapporteren over de personeelsinzet en de beschikbaarheid van diensten. Deze rapportages bevatten onder andere: - Aantallen ingezet personeel per locatie. - Aanpassingen in de personeelsinzet gedurende de rapportageperiode. - Eventuele knelpunten en voorgestelde oplossingen.

2.2 Faciliteiten

2.2.1 Technische voorzieningen

TV1	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.
-----	--

2.2.2 Apparatuur

A1	De opdrachtnemer dient te zorgen voor de verstrekking van portofoons aan al het personeel (ongeveer 15) dat op de opvanglocaties werkzaam is. Daarnaast is de opdrachtnemer verplicht om een korte training te geven aan het personeel over het gebruik van deze portofoons, zodat zij effectief en efficiënt kunnen communiceren tijdens hun werkzaamheden en bij calamiteiten.
----	--

2.2.3 Toegangsbadges en sleutels

TS1	Aan Opdrachtnemer worden door de Opdrachtgever toegangsbadges c.q. sleutels, indien aanwezig op de locatie, verstrekt.
TS2	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.
TS3	Verlies van badges en sleutels moet onmiddellijk bij de Opdrachtgever gemeld worden. Gemaakte kosten door verlies van badges/sleutels, komen voor rekening van de Opdrachtnemer.
TS4	De Opdrachtnemer dient een sleutelregistratieformulier te ondertekenen waarbij ervoor wordt getekend dat de door Opdrachtnemer ingezette functionarissen gehouden zijn aan de daarbij behorende regels en instructies.
TS5	De Opdrachtnemer dient op ieder moment aan Opdrachtgever aan te kunnen geven waar de in zijn bezit zijnde sleutels zich op dat moment bevinden.

2.2.4 Bereikbaarheid

B1	Personeel van de Opdrachtnemer dient in het bezit te zijn van een mobiele telefoon waarvan telefoonnummers zijn uitgewisseld bij de opvanglocatie(s) en contactpersonen.
B2	Opdrachtnemer voorziet, door middel van zelf geleverde portofoons voor alle medewerkers, voor een uitstekende bereikbaarheid.

2.3 Communicatie en afstemming

CA1	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het dagelijks opstellen van rapportages waarin de uitgevoerde werkzaamheden, incidenten en andere relevante gebeurtenissen zijn gedocumenteerd. Deze rapportages moeten inzichtelijk zijn voor zowel het locatieteam als de opdrachtgever.
CA2	De opdrachtnemer is verplicht om incidenten afzonderlijk te beschrijven en te melden in een specifieke incidentrapportage. Bij deze rapportage wordt de opdrachtgever voorzien van de benodigde informatie om, indien nodig, een VT-melding (Veilig Thuis) te maken conform de geldende meldcode. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het aanleveren van relevante informatie voor de melding.
CA3	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 gevraagd.

CA4	De Opdrachtnemer verzorgt gedurende de eerste 3 maanden een tweewekelijks operationeel overleg met de Locatiemanager van de opvanglocatie en de Projectleider Vluchtelingen opvang Oekraïne. In de opeenvolgende 3 maanden zal dit overleg maandelijks plaatsvinden en daarna per kwartaal. De managementrapportage dient uiterlijk 1 week voorafgaand aan het overleg door de contracteigenaar aan de betreffende personen gestuurd te worden.
CA5	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.
CA6	Jaarlijks vindt strategisch overleg plaats met de eindverantwoordelijk manager en de contracteigenaar

2.4 KPI's

Opdrachtgever hecht veel waarde aan een constructief partnerschap waarin samenbouwen en kwalitatief doorontwikkelen 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 waarin de afspraken helder en concreet omschreven zijn. Bij het niet halen van een KPI is er een escalatiemodel (paragraaf 2.5) ontwikkeld om op verschillende niveaus te komen tot een verbeterde kwaliteit en/of samenwerking.

KPI Financiën	1. <u>Urenregistratie wekelijks</u> Opdrachtgever wenst elke week per locatie op de maandag een urenregistratie te ontvangen van de ingezette uren per beveiligder van voorafgaande week. 2. <u>Facturatie</u> 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 te ontvangen, waarbij naast de wettelijke eisen minimaal op de factuur vermeld wordt: - Adresgegevens en contactpersoon Opdrachtgever; - Bedoelde locatie; - De juiste kostenplaats - Betreffende kalendermaand en jaar; - Gespecificeerd per tijdzone (shift) i.v.m. verschillende tarieven.
KPI Organisatie	1. <u>Personeel</u> Opdrachtgever kan op elk willekeurig moment een overzicht vragen van eerdergenoemde eisen van alle medewerkers conform paragraaf 2.1.1 en zal dit ieder kwartaal ook doen als steekproef. 2. <u>Management rapportage:</u> Inhoud en tijdig aanleveren conform gestelde eisen in paragraaf 2.3 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)

2.5 Escalatie

Om een constructief partnerschap te monitoren zijn er KPI's opgesteld (zie bijlage 2 Key Performance Indicators Beveiliging Vluchtelingenopvangen) waarin de afspraken helder en concreet omschreven zijn. Bij het niet halen van een KPI wordt de Positieve Escalatiemethode voor KPI's en Kwaliteitsverbetering 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).

Positieve Escalatiemethode voor KPI's en Kwaliteitsverbetering

Fase 1: Samen Verbeteren

Als een KPI niet wordt gehaald, vindt een "extra" gesprek plaats tussen de Locatiemanager, de Projectleider Vluchtelingen en Huisvesting van Opdrachtnemer en de Accountmanager van Opdrachtgever. Opdrachtnemer wordt gevraagd om een schriftelijk Plan van Aanpak (PVA) op te stellen waarin de volgende punten worden besproken:

- Huidige situatie en de achterliggende redenen;
- Oplossingen om de kwaliteit te verbeteren;
- Planning van het verbetertraject;
- Maatregelen om de verbeterde kwaliteit te waarborgen en terugval te voorkomen;
- Afspraken bij herhaaldelijk verzuim.

De voortgang van het PVA en de evaluatie van de behaalde resultaten vinden regelmatig plaats tussen de Locatiemanager, de Projectleider Vluchtelingen en Huisvesting en de Accountmanager van Opdrachtnemer. Facturen die verband houden met de KPI worden gedurende deze fase opgeschort. Als de KPI na het verbetertraject wordt gehaald en aan de gestelde eisen voldoet, vervalt het escalatiemodel en wordt teruggekeerd naar de reguliere dienstverlening. Opdrachtnemer wordt geprezen voor:

- Het nakomen van gemaakte afspraken;
- Het implementeren van effectieve oplossingen;
- Het volgen van de afgesproken planning;
- Het waarborgen van de kwaliteit en het voorkomen van terugval.

Indien de resultaten niet voldoen aan de verwachtingen en de KPI niet wordt gehaald aan het einde van fase 1, kan Opdrachtgever overgaan naar Fase 2.

Fase 2: Intensieve Samenwerking

Als de afspraken uit fase 1 niet worden nagekomen of de KPI niet wordt behaald, wordt de samenwerking geïntensiveerd in fase 2. Opnieuw komen de Locatiemanager, de Projectleider Vluchtelingen en Huisvesting en de Accountmanager van Opdrachtnemer samen om de situatie te bespreken en verdere verbeteringen door te voeren.

In dit gesprek worden de eerdere afspraken geëvalueerd, nieuwe doelen gesteld en de consequenties van verdere escalatie uitgelegd. Monitoring van voorgestelde oplossingen, planning en kwaliteitsverbetering blijft de verantwoordelijkheid van de Locatiemanager en de Accountmanager van Opdrachtnemer. Facturen die eerder werden opgeschort, worden in fase 2 niet meer betaald omdat de gewenste dienstverlening niet is geleverd.

Bij succesvolle afronding van fase 2, waarin de KPI wordt gehaald en de kwaliteit wordt bereikt, vervalt het escalatiemodel en wordt teruggekeerd naar reguliere dienstverlening.

Opdrachtnemer wordt gewaardeerd voor:

- Het nakomen van afspraken;
- Het succesvol implementeren van verbeteringen;
- Het consistent volgen van de planning;
- Het borgen van kwaliteit en het voorkomen van terugval.

Indien de resultaten niet naar tevredenheid zijn en de KPI niet wordt gehaald aan het einde van fase 2, kan Opdrachtgever overgaan naar fase 3.

Fase 3: Samen Afronden

Afspraken en uitkomsten worden schriftelijk bevestigd. Indien nodig kan een jurist betrokken worden. Fase 3 wordt ingezet als er geen vertrouwen meer is dat de afgesproken kwaliteit zal worden bereikt. Er volgt een afsluitend gesprek, onder leiding van de Projectleider Vluchtelingen en Huisvesting, met ondersteuning van de juridische afdeling van Opdrachtgever en de (regio)directeur van Opdrachtnemer. In dit gesprek worden de volgende zaken besproken:

- Consequenties van de escalatie naar fase 3;
- Het verloop van het traject;
- De inspanningen om de dienstverlening te verbeteren;
- De huidige stand van zaken met betrekking tot kwaliteitsverbetering;
- Termijn van contractbeëindiging;
- Afspraken voor een soepele overdracht van de dienstverlening.

Bij escalatie naar fase 3 wordt benadrukt dat het gesprek op directieniveau het laatste is en dat alle eerdere inspanningen zijn gewaardeerd.

2.6 Bijlagen

Bijlage 1 BHV plan

Bijlage 2 Key Performance Indicators Beveiliging Vluchtelingenopvangen