

Programma van Eisen v 1.0

Sociaal beheer opvanglocatie Oekraïense Ontheemden

Aanbesteding:

Uw Inschrijving dient te voldoen aan alle gestelde eisen ten aanzien van de opdracht zoals beschreven in onderstaand Programma van Eisen. Er worden geen scores aan de eisen toegekend. Niet voldoen aan een eis betekent dat uw Inschrijving terzijde wordt gelegd en uitgesloten wordt van de aanbestedingsprocedure. Door het indienen van een Inschrijving verklaart u volledig en zonder voorbehoud akkoord te gaan en volledig te voldoen aan alle in het Programma van Eisen genoemde minimeisen.

Inschrijver dient deze bij de uitvoering van de opdracht integraal in acht te nemen

Wet- en Regelgeving

NR.	Eis	TOELICHTING
1	Het door inschrijver te beheren locatie(s) moeten voldoen aan de vigerende wetgeving om als accommodatie voor opvang van gasten te dienen. Met gasten wordt bedoeld: vluchtelingen (ontheemden) uit Oekraïne, zoals bedoeld in de Roao.	Zie hiervoor het Naslagwerk voor de gemeentelijke opvang van Oekraïense ontheemden (naslagwerk GOO) Bijlage 1 van dit Programma van Eisen. Roao: wetten.nl - Regeling - Regeling opvang ontheemden Oekraïne - BWBR0046503 (overheid.nl)
2	Inschrijver beschikt over alle benodigde vergunningen om sociaal beheer op locatie uit te voeren.	
3	Inschrijver beschikt over alle benodigde toestemmingen om sociaal beheer op locatie uit te voeren.	
4	De dienstverlening vindt ook plaats in het weekend, vakantieperiodes en de avonden. Werknemers van de Inschrijver dienen daarin flexibel inzetbaar te zijn. Meer of minder inzet op deze tijden door de Inschrijver kan geëist worden door de Opdrachtgever. Roosters worden gecommuniceerd met de locatiemanagers en partners.	
5	De begeleiding in de vorm van het sociaal beheer van Oekraïense vluchtelingen vindt plaats in een maatschappelijk en bestuurlijk sterk dynamische omgeving, wat een flexibele opstelling van de inschrijver vraagt. Dit betekent in ieder geval dat inschrijver dient mee te werken aan mogelijke veranderingen binnen de uitvoeringspraktijk, zover dit mogelijk is binnen de grenzen van redelijkheid en billijkheid en binnen de grenzen van deze aanbesteding. Eventuele aanpassingen kunnen daarbij niet als separate meerkosten aan de Opdrachtgever worden doorberekend.	

Algemeen

NR.	Eis	TOELICHTING
6	Inschrijver is niet geregistreerd als een Russische maatschappij en/of heeft eigenaren die op welke manier dan ook gelieerd zijn aan de sanctielijst van de EU en/of onderhevig zijn aan sancties die worden uitgevoerd op basis van de Sanctiewet 1977.	
7	Inschrijver houdt zich bij het verwerken van (persoons)gegevens aan de AVG. Wanneer noodzakelijk wordt een verwerkersovereenkomst gesloten tussen Opdrachtgever en Inschrijver.	
8	De Opdracht is in hoge mate afhankelijk van externe factoren (verloop oorlog Oekraïne). Dit betekent dat we onvoldoende zicht hebben op de Opdracht in de (nabije) toekomst. We eisen daarom dat de Inschrijver binnen een termijn van twee maanden kan op- en afschalen mochten bijvoorbeeld GOO locaties sluiten of geopend worden. Inschrijver stelt zich flexibel op en past dienstverlening aan wanneer hiertoe behoefte is, of wanneer verzocht door Opdrachtgever. Wanneer aanvullende diensten binnen het sociaal beheer nodig blijken, kan hier na akkoord Opdrachtgever de Opdracht op worden aangepast.	
9	Inschrijver dient per 8 februari 2025 te starten met de gevraagde opdracht voor de nieuwe locaties aan de Cuijksesteeg 2.	

Dienstverlening / faciliteiten

NR.	Eis	TOELICHTING
10	Inschrijver dient flexibel te kunnen omgaan met mogelijke aanpassingen in de planning.	
11	Klachten van bewoners over de inschrijver worden door de Inschrijver gemeld bij de Opdrachtgever.	
12	De klachtenregistratie maakt deel uit van de managementrapportage. Deze kan ter inzage worden opgevraagd door de Opdrachtgever. De klachtenprocedure van de gemeente kan vervangen worden door de klachtenprocedure van de Inschrijver.	

Personeel

NR.	Eis	TOELICHTING
13	Alle door Inschrijver in te zetten medewerkers beschikken over een representatief uiterlijk en zijn herkenbaar gekleed (bedrijfskleding). Daarnaast spreken en schrijven zij voldoende Nederlands en Engels. (B2 niveau)	

14	Inschrijver dient te allen tijde voor tijdige vervanging te zorgen van het in te zetten personeel in geval van ziekte of vakantie of anderszijds.	
15	De Inschrijver stelt een vast team van medewerkers aan voor de uitvoering van de werkzaamheden ook op en tijdens de vakanties en feestdagen, om zodoende te zorgen voor continuïteit van de bezetting op de opvanglocatie.	
16	Opdrachtgever zorgt voor een goede overdracht en samenwerking tussen de diverse medewerkers die bij de verschillende taken (beheer, schoonmaak en eventueel beveiliging) worden ingezet.	
17	Het is Inschrijver niet toegestaan om voor deze specifieke opdracht, personeel en overige medewerkers in te zetten die afkomstig zijn uit landen die op de sanctielijst van de EU voorkomen en/of onderhevig zijn aan sancties die worden uitgevoerd op basis van de Sanctiewet 1977.	
18	Er moet altijd minimaal 1 personeelslid aanwezig zijn die voldoende kennis heeft van doelgroep of soortgelijke doelgroepen en getraind is in communicatieve en de-escalerende vaardigheden. Deze vaardigheden mogen verspreid zijn over verschillende aanwezige personeelsleden, zolang alles maar aanwezig is.	
19	Alle medewerkers (niet zijnde vrijwilligers) die in contact staan met de ontheemden dienen aantoonbaar in het bezit te zijn van een certificaat MHFA (Mental-Health-First-Aid) of gelijkwaardig. Of gaan binnen 1 maand een training volgen en sluiten deze training met een certificaat af. De kosten voor de training en certificaat zijn voor de Inschrijver.	

Veiligheid

NR.	Eis	TOELICHTING
20	Inschrijver zorgt voor een deugdelijke administratie van sleutels, tags en codes zodat te achterhalen is wie deze heeft ontvangen en zorgt daarbij ook voor goede sleutelverklaringen.	
21	Inschrijver beschikt over een recent (algemeen) VOG (niet ouder dan zes maanden) van alle voor deze opdracht in te zetten medewerkers en vrijwilligers, die direct in contact komen met de doelgroep. De kosten hiervoor zijn voor de Inschrijver.	
22	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de opdracht op basis van artikel 2.163c Aw 2012 als volgt te wijzigen:	

	1. De Opdracht uit te breiden met ureninzet. Opdrachtgever kan van deze leveringen/diensten gebruik maken indien de instroom van ontheemden dermate wijzigt dat het aantal opvanglocaties verandert, gedurende de gehele looptijd van de opdracht; 2. De duur van de Overeenkomst te verlengen. 3. Het Rijksbeleid wordt aangepast en daarmee de Opdracht deels gewijzigd wordt. 4. Op en afschalen van de overeenkomst bij veranderende omstandigheden in de opvangsituatie.	
23	Toezicht • Toezicht houden op werking rookmelders en vluchtroutes (ook onderdeel huisregels). • Organiseren van een ontruimingsoefening per halfjaar, dit in overleg met de brandweer. • Signaleren, melden en verhelpen van knelpunten veiligheid in en rondom het gebouw.	
24	Afstemming opdrachtgever • Bij knelpunten m.b.t. beheer op locatie en uitvoering werkzaamheden dit agenderen bij opdrachtgever. • Proactief aandragen van oplossingen om knelpunten op te lossen • Signaalfunctie reilen en zeilen binnen en rond de opvanglocatie. • Dossiervorming voor mogelijke uitzetting van bewoners en het signaleren/rapporteren van overtredingen van de huisregels. Dossiervorming gaat uitsluitend over het registreren van overtredingen van de huisregels. Partijen maken vooraf strikte afspraken over het gebruik van het dossier en de toegang tot het dossier. • Uitzetting kan alleen worden gedaan door Opdrachtgever (met inachtneming van de landelijke bepalingen) • Organisatie periodiek overleg met opdrachtgever, waarvoor voorafgaand aan overleg voortgangsrapportage wordt voorgelegd.	

Humanitaire Standaarden Rode Kruis > 3 maanden

25	Inschrijver sluit zoveel mogelijk aan bij de Humanitaire Standaarden voor opvang van het Rode Kruis opvang > 3 maanden	Zie bijlage Humanitaire Standaarden voor opvang van het Rode Kruis opvang > 3 maanden
----	--	---

Technisch

Afhandeling klachten en claims

26	Van iedere klacht en bijbehorende afhandeling over de uitvoering van de Opdracht dient de Inschrijver de AD kopieën te zenden.	
27	Inschrijver is voor alle klachten van bewoners en storingen het eerste aanspreekpunt.	
28	Inschrijver dient de bij hem ingediende klachten correct altijd af te handelen in samenspraak met gemeente.	

Huisregels

29	Opdrachtnemer houdt toezicht op het naleven van de huisregels door de bewoners. Zo nodig spreekt hij de bewoners hierop aan.	
----	--	--

Schoonmaak

30	Voor de prijsopgave geldt het schoonmaakprogramma tabblad	
31	De sanitaire ruimtes en de gezamenlijke keuken worden 2 x daags schoongehouden.	
32	Genoemde laagfrequentie werkzaamheden worden 4 keer per jaar uitgevoerd	

Eisen inzake beveiliging (optioneel) af te nemen

30	Doel van de beveiliging: het borgen van de rust en veiligheid voor de gehuisveste Oekraïners/bewoners op de locaties. Belangrijk hierbij is het toezien en aanspreken op het naleven van de huisregels. De-escalatie is daarbij het uitgangspunt voor Inschrijver. De Oekraïners/bewoners zijn vrij om te gaan en te komen, waarbij er uiteraard geen overlast dient te ontstaan voor andere gebruikers van het gebouw. De mensen uit Oekraïne/bewoners kunnen getraumatiseerd zijn door de gebeurtenissen in hun land. Inschrijver dient hier rekening mee te houden bij de uitvoering van de overeenkomst.	
31	De te beveiligen locatie wordt beschouwd als elk ander woongebouw binnen de gemeente, echter doordat deze locaties opvanglocaties zijn is er enige vorm van toezicht nodig. Opdrachtgever gaat	

	ervan uit dat het uitvoeren van maximaal 2 (twee) surveillance rondes per locatie (kort na 22:00 uur en willekeurig gedurende de nacht tussen per werkdag voldoende is. In het weekend is een derde ronde (tussen 10:00 uur en 16:00 uur) benodigd.	
32	De surveillancerondes op locatie bestaan uit toezicht houden. Werkzaamheden; - Het signaleren van potentieel gevaarlijke situaties voor de bewoners onderling als de directe omgeving. - Controle van het gebouw op insluiping, het controleren van de nooduitgangen en op het onnodig openstaan van ramen en deuren. - Het de-escaleren van eventuele ongeregelheden. - Indien de-escalatie niet mogelijk is het opschalen van de hulpdiensten.	
33	De in te zetten beveiligers dienen vaardigheden te hebben om als gebruiker met beveiligingssystemen (inbraak, toegang, brand, CCTV, BMI, GBS) om te gaan, indien deze aanwezig zijn op de opvanglocatie.	
34	Conform de in Nederland geldende regels dient inschrijver zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde werknemers die ingezet worden ten behoeve van de overeenkomst, aan alle wettelijke voorschriften voldoen.	
35	Alle beveiligingsmedewerkers zijn gescreend volgens de Wet op de Particuliere Beveiligingsbranche en particuliere recherchebureaus. Derhalve zijn zij allen in het bezit van het aan de screening gerelateerde legitimatiebewijs (grijze pas).	
36	Inschrijver zorgt dat door de Opdrachtgever geaccordeerde instructies, tijdroosters en contactadressen worden vastgelegd in haar systemen, dat deze in haar werkwijze actueel is, toegankelijk is voor Meldkamercentralisten en beveiligd is voor oneigenlijke toegang. Men dient te handelen conform privacywetgeving.	
37	Aan het einde van iedere dienst/ronde, wordt door medewerker van inschrijver in een logboek genoteerd welke bijzonderheden er zijn geweest op de betreffende locatie tijdens de dienst. Denk hierbij aan: sleutel geleend, huisarts is op locatie geweest, overlast, etc. Dit dient als overdracht	

	voor de beheerder. Vastlegging van gegevens dient uitsluitend praktisch nut voor de beheertaken er zal niet op naam geregistreerd worden.	
--	--	--