

## **Bijlage A: Programma van Eisen Beveiliging opvanglocatie Scharwoude**

### **A. Werkzaamheden beveiligingsbeambten**

1. De beveiligger vervult de rol van gastheer/gastvrouw op representatieve wijze.
2. De beveiligger is in het bezit van een BHV diploma ploegleider, met reanimatie en brandbestrijding en fungeert als ploegleider bij calamiteiten.
3. De beveiligger heeft een signalerende en bemiddelende rol op het gebied van veiligheid en leefbaarheid op de opvanglocatie. Indien nodig belt de beveiligger hulpdiensten.
4. De beveiligger verwijst bij vragen door naar de locatiemanager.
5. De beveiligger is zichtbaar aanwezig en legt incidenten vast in de dagrapportage of specifieke individuele rapportage (na calamiteit) in leesbaar en duidelijk Nederlands.
6. De beveiligger loopt elk uur van de avond- en nachtdienst (vanaf 22:00-7:00 uur) een brand- en sluitronde door het pand en over het buitenterrein en rapporteert bijzonderheden e/o pakt ze op.
7. De beveiligger heeft tijdens de nachtdienst ieder uur telefonisch contact met de piketdienst/meldkamer.
8. De beveiligger Controleert of de gangen goed toegankelijk zijn en de vluchtwegen vrij zijn. Als de gangen niet goed toegankelijk zijn of vluchtwegen niet vrij zijn, spreekt de beveiligger de bewoners direct aan en rapporteert dit in de dagrapportage. De beveiligger zorgt ervoor dat de gangen en/of vluchtwegen weer toegankelijk zijn.
9. De beveiligger ziet toe op naleving van de huisregels. Deze regels worden met inschrijver gedeeld in de implementatieperiode.
10. De beveiligger ontvangt de bezoekers, controleert de legitimatie en noteert de persoonsgegevens en reden van bezoek in de dagrapportage en de bezoekersregistratie. Schrijft na het bezoek de bezoekers weer uit en ziet erop toe dat er buiten de bezoektijden geen bezoekers meer aanwezig zijn.
11. De beveiligger meldt gebreken in de locatie en buitenruimte in de dagrapportage. De beveiligger lost dit waar mogelijk op, zoals het vervangen van een lamp, het vastzetten van een deurklink of het vervangen van een zekering. Urgente zaken worden door beveiligger direct gemeld aan locatiemanager. In de nacht- en avonduren wordt dit gemeld bij de desbetreffende dienst.
12. De beveiligger ontvangt post, registreert deze op de postlijst en geeft het uit aan de geadresseerde bewoners.
13. De beveiligger kent het calamiteiten- en ontruimingsplan van het gebouw en handelt ernaar.
14. De beveiligger beheert het sluitplan en de sleutelkast.
15. Indien nodig schakelt de beveiligger de piketdienst in.
16. Bedient de brandmeldinstallatie.

### **B. Eisen beveiligingsbeambten**

De beveiligingsbeambten moeten aan de volgende voorwaarden voldoen:

1. De beveiligiger heeft minstens 1 jaar ervaring als beveiligiger in een vergelijkbaar werkveld.
2. In het bezit zijn van diploma Beveiligiger 2, BHV ploegleider en een grijze beveiligingspas.
3. De beveiligiger beschikt over een VOG die niet ouder mag zijn dan 3 maanden.
4. De beveiligiger moet duidelijk herkenbaar zijn, in bedrijfskleding.
5. De beveiligiger spreekt de Nederlandse en Engelse taal.
6. Softskills van de beveiligiger:
  - a. De beveiligiger kan een goede scheiding maken tussen privé en werk. Privézaken worden niet onder werktijd afgehandeld. De beveiligiger heeft daarnaast geen persoonlijke relaties met bewoners.
  - b. De beveiligiger houdt professionele afstand en beschikt over inlevingsvermogen. De beveiligiger dient rolvast te zijn.
  - c. De beveiligiger heeft een positieve grondhouding ten op zichte van de doelgroep.
  - d. De beveiligiger werkt planmatig en gestructureerd.
  - e. De beveiligiger heeft voelsprietten voor ontoelaatbaar gedrag en handelt hier op passende wijze naar.
7. Het is wenselijk als de beveiligiger ervaring heeft bij het COA en/of het Rode kruis en/of het Leger des Heils.

### **C. De overeenkomst**

1. De overeenkomst gaat in op 1 september 2025 en zal eindigen op 1 april 2026. Hierna heeft de gemeente eenzijdig het recht de overeenkomst 6 maal met 6 maanden te verlengen.
2. Er is geen afnameverplichting.
3. De CAO Particuliere beveiligers is van toepassing.

### **D. Werktijden en werkomstandigheden**

1. De opvanglocatie is 24 uur per dag inclusief zon- en feestdagen geopend.
2. Er wordt 24 uur per dag, 7 dagen per week een beveiligiger ingezet. De diensttijden zijn als volgt:
  - 07:00 – 15:00 uur
  - 15:00 – 22:00 uur
  - 22:00 – 07:00 uur
3. De beveiligiger dient minimaal 10 minuten van tevoren aanwezig te zijn, voor de overdracht.

### **E. Rapportage en Facturatie**

1. De opdrachtnemer heeft een maandelijks voortgangsgesprek met de opdrachtgever. De opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief. Voorafgaand stuurt de opdrachtnemer een maandrapportage met eventuele bijzonderheden en/of aandachtspunten.
2. De opdrachtnemer maakt na afloop een verslag van het gesprek en houdt een actielijst bij en stuurt dit binnen vijf werkdagen per e-mail aan opdrachtgever.

3. Opdrachtnemer dient maandelijks een op uren gespecificeerde factuur in te dienen. Betaling vindt achteraf plaats op basis van het door opdrachtgever werkelijk afgenomen aantal uren. Bij aanvang van de opdracht ontvangt de opdrachtnemer een verplichtingnummer die vermeld dient te worden op de factuur.
4. De opdrachtnemer gebruikt de dagrapportage voor de interne overdracht tussen collega's.
5. Incidenten worden binnen 24 uur gemeld via mailadres van de locatiemanager.
6. In de eerste twee weken na de definitieve gunning, maakt de opdrachtnemer een afspraak met de gemeente voor de start van de dienstverlening. Tijdens deze afspraak wordt besproken hoe er precies zal worden samengewerkt, welke verwachtingen er zijn en hoe de communicatie onderling verloopt.
7. Er vindt sturing plaats op de gemaakte afspraken en aanbestedingstukken. Reflectie op nakomen van deze afspraken, is onderdeel van de evaluatiegesprekken. Deze vinden ten minste eenmaal per halfjaar plaats. Uitgangspunt is het wederzijds nakomen van afspraken. Indien de gemeente constateert dat opdrachtnemer zich onvoldoende aan de afspraken houdt, kan deze onderstaand stappenplan inzetten ten behoeve van een verbeterplan:
  - a. Gemeente stelt een redelijk termijn vast waarbinnen een schriftelijk verbeterplan ingediend wordt door opdrachtnemer bij de gemeente. De termijn is mede afhankelijk van de ernst en impact van het onvoldoende presteren door opdrachtnemer.
  - b. Gemeente stelt een redelijk termijn vast waarbinnen het verbeterplan leidt tot aantoonbare verbetering in prestaties. De termijn is mede afhankelijk van de ernst en impact van het onvoldoende presteren door opdrachtnemer.
  - c. Gemeente beoordeelt het verbeterplan van opdrachtnemer met voldoende of onvoldoende volgens onderstaande richtlijnen:

SCORE	RICHTLIJN
Voldoende	Naar het oordeel van de Gemeente heeft de Opdrachtnemer in zijn verbeterplan informatie verstrekt waaruit voldoende blijkt dat Opdrachtnemer concreet in staat en bereid is om de dienstverlening, conform contractafspraken (conform aanbestedingsstukken en hetgeen is aangeboden door Opdrachtnemer bij zijn inschrijving op de aanbesteding voor deze dienstverlening), te leveren.
Onvoldoende	Naar het oordeel van de Gemeente heeft de Opdrachtnemer ofwel niet tijdig een verbeterplan ingediend ofwel een verbeterplan met informatie verstrekt waaruit onvoldoende blijkt dat Opdrachtnemer concreet in staat en bereid is om de dienstverlening, conform contractafspraken (conform aanbestedingsstukken en hetgeen is aangeboden door Opdrachtnemer bij zijn inschrijving op de aanbesteding voor deze dienstverlening), te leveren. Het verbeterplan is niet concreet en/of niet realistisch en/of niet onderbouwd. Het verbeterplan geeft weinig vertrouwen in het kwalitatief in voldoende mate realiseren van de betreffende dienstverlening.

- I. Gemeente beoordeelt het verbeterplan van opdrachtnemer met een **voldoende**. *Uitvoering verbeterplan*
  - II. Gemeente beoordeelt het verbeterplan van opdrachtnemer met een **onvoldoende**. Binnen een periode van 1 week zal er een aangescherpt verbeterplan ingediend worden.
8. Bij structurele tekortkoming op één of meerdere contractafspraken (twee periodes achter elkaar) kan een boete gefactureerd worden ter hoogte van 1% van de jaaromzet van Opdrachtnemer in de onderliggende opdracht. Indien bij het daaropvolgende evaluatiegesprek nog steeds sprake is van een structurele tekortkoming op één of meerdere contractafspraken kan de opdrachtgever besluiten de overeenkomst te ontbinden.

#### **F. Overige eisen**

1. Opdrachtnemer is 24 uur per dag 7 dagen per week op een vast of mobiel telefoonnummer te bereiken. Opdrachtgever wordt daarbij te woord gestaan door een medewerker van opdrachtnemer.
2. De opdracht wordt zoveel mogelijk uitgevoerd door dezelfde beveiligingsbeambten. Er zal bij personeelwisselingen een overdracht plaatsvinden. Bestaande kennis wordt overgedragen aan de nieuwe beveiligingsbeambte.
3. Alvorens een nieuwe beveiligingsbeambte aan het werk gaat bij opdrachtgever, wordt met de contactpersoon van opdrachtgever of een afgevaardigde een kennismakingsgesprek gehouden. Daarbij wordt tenminste de grijze beveiligingslegitimatie getoond.
4. De beveiligiger kan zich te allen tijde identificeren.
5. Slapen onder werktijd is niet toegestaan.

6. Indien opdrachtnemer van oordeel is dat de werkzaamheden door het personeel niet goed uitgevoerd worden, kan opdrachtnemer verzoeken het personeel te vervangen. Opdrachtgever en opdrachtnemer gaan hierover in gesprek.
7. De reistijden en reiskosten zijn geheel voor rekening van de opdrachtnemer.
8. Een facilitaire ruimte inclusief een koffieapparaat, een waterkoker, een koelkastje en magnetron is beschikbaar voor de opdrachtnemer. Middelen zoals koffie, thee etc. worden door opdrachtnemer bekostigd en verstrekt.
9. De facilitaire (werk)ruimte moet na gebruik netjes achtergelaten worden. Wat onder netjes wordt verstaan, wordt tijdens de implementatie afgesproken.
10. De opdrachtnemer dient te allen tijde op- en af te schalen naar behoefte van de opdrachtgever. De opdrachtgever meldt dit bij de opdrachtnemer.
11. Indien de opdrachtnemer niet kan voldoen aan een verzoek van extra inzet (opschalen), heeft de opdrachtgever het recht de extra inzet bij een andere partij in te huren.
12. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade aan goederen van de opdrachtgever, indien de schade is ontstaan door schuld van het ingezette personeel.
13. Opdrachtnemer moet voldoen aan het integriteitsbeleid van opdrachtgever. Deze zal worden gedeeld na definitieve gunning.
14. Opdrachtnemer waarborgt de persoonlijke integriteit onder meer door het screenen van haar personeel.
15. In geval van wijziging van de opvanglocatie en/of verhuizing, dient opdrachtnemer de opdracht onverkort uit te voeren op de gewijzigde of nieuwe locatie. Dit is thans niet voorzien.