

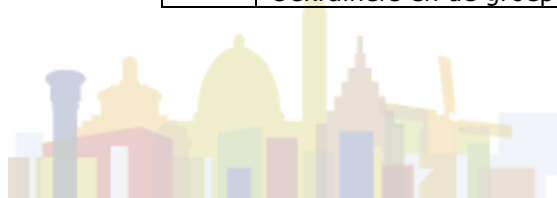
Bijlage 1 Programma van eisen (PVE)

Behorende bij Aanbesteding Locatiemanagement opvanglocatie Kenmerk 32711

Door in te schrijven verklaart u dat u onvoorwaardelijk akkoord gaat met de eisen aan de opdracht, zoals opgenomen in dit document. Het niet akkoord gaan met de aan de opdracht gestelde eisen leidt tot uitsluiting van de aanbesteding.

A.	Algemeen
1.	De dienstverlening zal worden uitgevoerd conform het Aanbestedingsdocument en in bijlagen beschreven werkwijzen, eisen en uitvoeringsvoorwaarden.
2.	Bij het delen van gegevens wordt ten alle tijden voldaan aan de richtlijnen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
3.	U gaat ermee akkoord dat aan uw inschrijving voor Gemeente Waalwijk geen kosten zijn verbonden, ook niet in het geval deze aanbesteding niet leidt tot het sluiten van een overeenkomst.
4.	U gaat ermee akkoord dat, zolang er geen overeenstemming is bereikt en zolang nog geen schriftelijke, door beide partijen ondertekende overeenkomst tot stand is gekomen, er geen sprake is van enige gebondenheid van opdrachtgever en er geen enkele verplichting is tot vergoeding van welke schade of kosten dan ook.
5.	Alle door uw organisatie overgelegde gegevens zijn volledig en naar waarheid ingevuld en kunnen door u gestand worden gedaan. U gaat ermee akkoord dat indien u onjuiste en of onvolledige gegevens heeft verstrekt, u wordt uitgesloten van gunning, zonder recht op vergoeding van welke schade of kosten dan ook.

B.	Leveringen/Dienstverlening
6.	Opdrachtnemer draagt dagelijks zorg voor het locatiemanagement in het opvanghotel. We verwachten dagelijkse aanwezigheid van tenminste 1 medewerker.
7.	<p>We vragen de inzet van de volgende disciplines met bijpassende inzet en taken:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manager (24 uur per week): eerste aanspreekpunt gemeente en opvangpartners, verantwoordelijk voor het verloop van het dagelijkse locatiemanagement, handelt complexe vraagstukken af, treedt op bij conflicten etc.; - Coördinator (67 uur per week): eerste aanspreekpunt bewoners, kent de bewoners, beantwoorden van vragen, ondersteunen bij hulpvragen op sociaal, praktisch en emotioneel vlak etc.; - Locatiewerker (56 uur per week): zorgdragen voor sociale cohesie en individuele ondersteuning door het organiseren van uiteenlopende activiteiten voor o.a. kinderen en het voeren van begeleidingsgesprekken met bewoners etc.. <p>Deze professionals kenmerken zich door een open, toegankelijke en empathische uitstraling. Ze spreken mensen aan op hun gedrag, spelen in op de dynamiek op de locatie en beïnvloeden de sfeer positief.</p>
8.	Opdrachtnemer weet een balans te vinden tussen de ondersteuning van de groep Oekraïners en de groep statushouders. Opdrachtnemer is cultuur-sensitief en weet



	dit toe te passen in de communicatie met deze groepen en het zorgen voor begrip bij en verbinding met de opvangorganisatie.
9.	Opdrachtnemer draagt zorg voor naleving van de huisregels. Wanneer er signalen zijn dat bewoners deze regels overtreden, gaan ze met betrokkenen in gesprek om naleving van de regels te waarborgen.
10.	Opdrachtnemer voert periodiek samen met hotelorganisatie en/of beveiliging kamercontroles uit. Bij onrechtmatigheden grijpt Opdrachtnemer in.
11.	Opdrachtnemer organiseert bewonersavonden zodat bewoners hun mening kunnen geven over de gang van zaken binnen de opvang. De uitkomsten communiceert Opdrachtnemer met de opvangorganisatie. Met de eventuele aandachtspunten gaat Opdrachtnemer actief aan de slag.
12.	Alle in te zetten professionals zijn communicatief vaardig en hebben voldoende beheersing van de algemene Nederlandse taal en algemene Engelse taal. Onder voldoende beheersing verstaan we dat er geen belemmering is bij het afstemmen met samenwerkingspartijen op de opvanglocatie. In de onder eis 7 genoemde functionarissen is minimaal één functionaris in staat om voldoende Russisch of Oekraïens te spreken.
13.	Opdrachtnemer maakt nieuwkomers in de opvang wegwijs in de (lokale) samenleving. Dit geldt voor praktische zaken (wegwijs in de omgeving, verkeersveiligheid) en voor administratieve zaken (belasting en toeslagen). Hiertoe organiseert ze ook voorlichtingsbijeenkomsten.
14.	Alle in te zetten professionals zijn representatief gekleed. De kleding is schoon, herkenbaar en - zeker bij de start - uniform.
15.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een samenhangend activiteitenaanbod op de locatie, in ieder geval voor minderjarigen. Denk aan activiteiten op gebied van taal, sport, cultuur en creativiteit. Maar ook rondom feestdagen. Nieuwe initiatieven legt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter goedkeuring voor.
16.	Alle in te zetten professionals beschikken over een VOG. De kosten voor de aanvraag van VOG's zijn voor de Opdrachtnemer. Gedurende de looptijd van de opdracht moeten de VOG's overlegd kunnen worden door Opdrachtnemer als de Opdrachtgever hierom vraagt.
17.	Alle in te zetten professionals beschikken over een geldig EHBO-diploma of gaan binnen 1 maand een training volgen en sluiten deze af met een certificaat. De kosten voor de training en het certificaat zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Gedurende de looptijd van de opdracht moeten de EHBO-diploma's overlegd kunnen worden door Opdrachtnemer als de Opdrachtgever hierom vraagt.
18.	Opdrachtnemer is een verlengstuk van gemeentelijk beleid. Opdrachtnemer ondersteunt het door gemeente gevoerde beleid. Opdrachtnemer waakt ervoor om als belangenbehartiger van bewoners tegenover Opdrachtgever te komen staan.
19.	Continuïteit van het team vinden wij belangrijk. De opdracht wordt zoveel mogelijk uitgevoerd door dezelfde medewerkers. De Opdrachtnemer spant zich in om continuïteit in het team te waarborgen. In geval van tijdelijke (vakantie of ziekte) of structurele (vertrek) uitval van medewerkers zorgt de Opdrachtnemer dat de dienstverlening onverminderd en met behoud van hetzelfde kwaliteitsniveau wordt voortgezet. Er vindt een adequate overdracht plaats naar nieuwe medewerkers.
20.	Indien een door Opdrachtnemer ingezette functionaris onvoldoende functioneert in de ogen van Opdrachtgever, dan volgt hierover een gesprek. Opdrachtnemer werkt proactief mee aan het verbeteren van de dienstverlening door deze functionaris. Indien dit binnen 2 weken niet tot verbetering leidt, dan is Opdrachtgever gerechtigd om te eisen dat Opdrachtnemer deze functionaris vervangt. Hier zijn geen kosten aan verbonden. De vervanging gaat altijd in samenspraak tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.
21.	Opdrachtnemer investeert in het inwerken van de in te zetten professionals vanaf 8 september 2025. Dit maakt onderdeel uit van de opdracht.
22.	Opdrachtnemer beschikt over adresgegevens, BSN nummer, kopieën van geldige identiteitspapieren (verblijfs- en tewerkstellingsvergunning indien niet in het bezit van Nederlands paspoort en geboren buiten de EU) 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.
23.	Inzet vindt ook plaats in het weekend, vakantieperioden, in de avonduren en tijdens feestdagen. Professionals van de opdrachtgever dienen daarin flexibele inzetbaar te zijn.



24.	Pauses worden alleen benut op het moment dat het werk dit toelaat. Van de professionals wordt verwacht dat zij daar verantwoordelijk mee omgaan.
------------	--

C.	Management en communicatie
25.	Opdrachtnemer hanteert een eigen cliëntvolgsysteem. Op verzoek van Opdrachtgever geeft Opdrachtnemer inzicht hierin (conform de voorschriften van de AVG).
26.	Bij incidenten die hebben plaatsgevonden brengt Opdrachtnemer Opdrachtgever zo snel als mogelijk expliciet op de hoogte.
27.	Wekelijks vindt er op maandag om 10 uur overleg plaats tussen hotelorganisatie, locatiemanagement en beveiliging. Een vertegenwoordiger van Opdrachtnemer neemt hieraan deel.
28.	Tweewekelijks vindt er Operationeel overleg plaats tussen Opdrachtgever hotelorganisatie, locatiemanagement en beveiliging. Opdrachtgever neemt hiertoe het initiatief. In ieder geval de locatiemanager neemt deel aan dit overleg. Een vertegenwoordiger van Opdrachtnemer zorgt voor de verslaglegging van dit overleg.
29.	Op initiatief van de Opdrachtgever vindt minimaal eenmaal per kwartaal een veiligheidsoverleg plaats. In ieder geval de locatiemanager neemt deel aan dit overleg.
30.	Vanuit de Opdrachtnemer is er een vast contactpersoon waarmee Opdrachtgever in overleg kan treden in geval van aandachtspunten. Deze contactpersoon heeft een vaste vervanger in geval van afwezigheid.

D.	Facturatie en Betaling
31.	Alleen daadwerkelijk gemaakte uren kunnen gefactureerd worden. De hoogte van de facturen blijven op jaarbasis binnen de hoogte van de ingediende offerte. Hier kan alleen van afgeweken worden wanneer Opdrachtgever hiervoor schriftelijk toestemming heeft gegeven. Pauses worden niet in rekening gebracht bij Opdrachtgever.
32.	De leverancier stuurt maximaal een maal per maand een verzamelfactuur voor de geleverde en goedgekeurde bestellingen/diensten. De factuur moet digitaal worden verzonden naar fin-info@waalwijk.nl
33.	Op de factuur dient duidelijk zichtbaar te worden aangegeven: a) naam, adres, postcode, woonplaats, bank-/gironummer en de benodigde IBAN- en BIC-gegevens, BTW-nummer, KVK-nummer; b) het factuuradres van de contractant; c) het totale factuurbedrag inclusief en exclusief BTW; d) een specificatie van de dienstverlening zodat ze eenvoudig per geplaatste bestelling te herleiden zijn; e) contractnaam: locatiemanagement Bevrijdingsweg 1; f) contractnummer: zie voorblad Overeenkomst; g) grootboeknummer: 438099; h) kostenplaatsnummer: 6612055
34.	De betaling van de facturen geschiedt binnen een termijn van 30 kalenderdagen na ontvangst van een door opdrachtgever goedgekeurde verzamelfactuur. Indien opdrachtgever een of meer factuurregels niet kan accorderen zal opdrachtgever binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur in overleg gaan met opdrachtnemer. Als sprake is van een geschil over een factuur of factuurregel mag opdrachtgever betaling opschorten en is geen wettelijke rente verschuldigd. Inschrijver gaat hiermee akkoord.

