

Programma van Eisen

Beveiligingsdiensten

Opvang Oekraïense vluchtelingen



Documentgegevens

Kenmerk: 230101GAD

Status: Definitief

Versie: 0.1

Datum: 30 juli 2024

Redactie: Richard de Bont (Inkoop) , Younes Bouhouch (gemeente Alblasterdam)

Vrijgegeven door: Herman Schnitker

1. De opdracht

1.1 Opdrachtgever

De Aanbestedende dienst voor deze aanbesteding is Gemeente Alblasserdam

1.2 Aanleiding opdracht

De te vergeven opdracht betreft het verrichten van beveiligingsdiensten in het kader van de vluchtelingenopvang op twee locaties in Alblasserdam.

Sinds 2022 vangt de gemeente Alblasserdam vluchtelingen uit Oekraïne op in de Jozuakerk en het pand van de Havenkerk. De Jozuakerk biedt plaats aan 120 personen en de Havenkerk aan 80 personen. Beide locaties zijn volop in bedrijf. Mogelijk zal de gemeente Alblasserdam het aantal opvanglocaties in de toekomst met een extra locatie uitbreiden. Vanaf de komst van de eerste oorlogsvluchtelingen zijn de panden en het terrein rondom beveiligd door één beveiligingsbedrijf. Beoogd wordt om invulling te geven aan de 24/7 service- en beveiligingsfunctie van de locaties en in opdracht te geven aan wederom één partij.

1.3 Context van de opdracht

De twee opvanglocaties zijn op verschillende plekken gesitueerd in Alblasserdam. De Jozuakerk, gelegen aan de Ampèrestraat 4, bevindt zich op een industrieterrein vlak langs de A15. Hier wordt alleen gebruik gemaakt van de derde en vierde verdieping. De rest van het gebouw heeft de kerkelijke gemeente in gebruik. Op de derde verdieping bevinden zich de zeven kamers van de bewoners, waarin elk gemiddeld zes personen in verblijven. Op de vierde verdieping zijn er ook twee kamers van elk zes personen. Daarnaast bevindt zich daar ook de recreatieruimte en de keuken waar bewoners kunnen koken. De locatie beschikt niet over een catering-service. Verder zijn er ook douches beschikbaar, gescheiden voor mannen en vrouwen. Het is een locatie met alleen volwassenen, waarbij het overgrote deel werkt. Dit maakt dat de opvang overdag rustig is maar in de avonden en weekenden juist wat drukker.

De andere locatie is de Havenkerk die gelegen is aan de Ieplaan 9. Deze bevindt zich in het centrum van Alblasserdam tegenover het winkelgebied. Op deze locatie bevinden zich voornamelijk gezinnen met minderjarige kinderen, hierdoor is de dynamiek anders dan bij de Jozuakerk. De kamers hebben verschillende groottes, dus het aantal bewoners per kamer verschilt. Verder zijn er twee keukens beschikbaar voor de bewoners, er is dus ook hier geen sprake van catering-service. De sanitaire ruimte bevindt zich aan de buitenzijde van het gebouw en is niet gescheiden.

Op beide locaties heeft elke kamer een eigen koelkast toegewezen gekregen. De koelkasten samen met de voorraadkasten bevinden zich in de algemene ruimte. Er mag namelijk geen eten opgeslagen worden in de kamers. Verder kunnen vanwege de (brand)veiligheid de kamers van bewoners niet op slot en is het in het gehele gebouw verboden om te roken.

De opvanglocaties wordt aangestuurd door een locatiemanager, die eindverantwoordelijk is en een leidinggevende rol heeft in de dagelijkse processen. Daarnaast is er op elke locatie gedurende de dag een floormanager en 24/7 beveiliging aanwezig. Ook is er drie keer in de week een servicemedewerker aanwezig die de Oekraïense taal machtig is.

1.4 Visie op de gemeentelijke opvang

Als gemeente streven we naar een inclusieve opvang waarin een veilige context geboden wordt aan alle gehuisveste oorlogsvluchtelingen. De accommodatie zien wij daarom als "thuis" van en voor de bewoners. Daarbij gaan we uit van zelfredzaamheid en samenredzaamheid en verwachten wij van hen om hiernaar te handelen en verantwoordelijkheid te nemen.

Wij hebben als doel gesteld dat de bewoners participeren in de samenleving, deelnemen aan het arbeidsproces en/of onderwijs volgen. Wij bieden hen ondersteuning om dit te bereiken maar daarbij ligt de primaire verantwoordelijkheid bij hen zelf.

1.5 Scope, inhoud en omvang van de opdracht

Aard van de opdracht

De te vergeven opdracht betreft het verrichten van beveiligingsdiensten in het kader van de vluchtelingenopvang op twee locaties in Alblasserdam.

Sinds 2022 vangt de gemeente Alblasserdam vluchtelingen uit Oekraïne op in de Jozuakerk en het pand van de Havenkerk. De Jozuakerk biedt plaats aan 120 personen en de Havenkerk aan 80 personen. Beide locaties zijn volop in bedrijf. Mogelijk zal de gemeente Alblasserdam het aantal opvanglocaties in de toekomst met een extra locatie uitbreiden. Vanaf de komst van de eerste oorlogsvluchtelingen zijn de panden en het terrein rondom beveiligd door één beveiligingsbedrijf.

Wij vragen voor deze opdracht de aanwezigheid van de beveiligers op beide locaties op de volgende momenten:

maandag t/m zaterdag 12:00-20:00: 1 beveiligers (shiftleader/beveiligers)

maandag t/m zaterdag 20:00-12:00: 2 beveiligers (shiftleader/beveiligers en beveiligers met receptietaken)

zondag 24 uur: 2 beveiligers (shiftleader/beveiligers en beveiligers met receptietaken)

We zien de invulling dus in 2 rollen/functieprofielen: de beveiligers met receptietaken (tenminste Mbo niveau 2) en de shiftleader/beveiligers (tenminste Mbo niveau 3). De functieprofielen staan beschreven in paragraaf 1.6.

De gevraagde bezetting is gebaseerd op de huidige situatie en kan dus mogelijk gedurende de looptijd van de overeenkomst wijzigen. Wij verwachten dat het beveiligingsbedrijf flexibel is in het snel kunnen op- en afschalen van ingezette medewerkers als de opdrachtgever daar om vraagt, acuut kan opschalen in geval van calamiteiten en de opdracht in taak en rolomvatting gewijzigd kan worden wanneer ontwikkelingen daartoe aanleiding bieden. Het team van beveiligingsmedewerkers dient daarbij in samenspraak met de locatiemanager te worden samengesteld en behouden. Daarnaast verwachten we ook dat het beveiligingsbedrijf contacten onderhoudt met relevante organisaties op het gebied van veiligheid en toezicht zodat proactief en preventief gehandeld kan worden in het belang van de bewoners. Ook wordt er zelfstandigheid verwacht en oplossend vermogen bij facilitaire problemen. Denk aan storingen, wifi-problemen of lekkages waarbij de beveiliging contact legt met bekende aannemende partijen.

Tevens dient het beveiligingsbedrijf in staat te zijn de dienstverlening op te schalen met 50% in het geval er een nieuwe locatie wordt geopend. Dit is geen zekerheid en hier kunnen derhalve dan ook

geen rechten aan worden ontleend.

1.6 Functieprofielen beveiliging

Zoals aangegeven onder paragraaf 1.5 hanteren we twee functieprofielen ten aanzien van de gevraagde dienstverlening. Hierbij gaat het om de beveiliger met receptietaken en de shiftleader/beveiliger. Onderstaand per profiel de minimaal uit te voeren taken/verantwoordelijkheden.

**** Beveiliger met receptietaken ****

Locatie/werkplek: toegangsbalie bij de entree van het gebouw op de begane grond.

Algemeen

- Het, indien nodig, waarschuwen van politie en hulpdiensten;

Beveiligingstaken

- Controle en toezicht houden op de toegang/uitgang, centrale hal.
- Zicht houden op de aanwezige bewoners door het handhaven van de orde en toezien op het naleven van de huisregels (bijlage 2);
- Zicht houden op de binnenkomende en uitgaande bewoners en bezoekers. Bezoekers worden geregistreerd en mogen enkel met geldige reden of bij aanmelding naar binnen;
 - Zakelijke bezoekers worden aangemeld bij de dienstdoende locatiemanager. Indien dit positief bevestigd wordt, dan wordt de persoon toegang verleend. Een beveiliger brengt de bezoeker naar de aangewezen ruimte waar de dienstdoende locatiemanager aanwezig is.
 - Privé bezoekers worden gecheckt op het doel van hun bezoek, het bezoek van een bewoner, en of dit in overeenstemming is met de visie: 'het zorgdragen voor een veilige en inclusieve opvang' en de huisregels. Bij toelating mag de bezoeker zich alleen in de gedeelde ruimtes verblijven. Bij twijfel vindt overleg plaats met de locatiemanager.
- Zicht houden op het controlepaneel, waarop technische brand- en beveiligingsinstallaties zijn aangesloten en neemt in geval van alarm de voorgeschreven maatregelen al naar gelang de aard van het alarm;

Receptietaken

- Het opnemen en beantwoorden van inkomende oproepen op de centrale telefoon, wanneer nodig het doorzetten naar de locatiemanager en of shiftleader/beveiliger;
- Ontvangen en distribueren van poststukken;
- Het (op verzoek) verstrekken van algemene inlichtingen en overhandigen van informatiemateriaal aan de locatiemanager/opdrachtgever;

- Het, indien nodig, waarschuwen van politie en/of andere hulpdiensten.

**** Shiftleader/beveiligers ****

Locatie/werkplek: vrije loper zowel binnen als rondom het gebouw en de algemene vertrekken.

Algemeen

- Zicht houden op de aanwezige bewoners door het handhaven van de orde en toezien op het naleven van de huisregels (bijlage 2);
- Heeft als vrije loper de rol van surveillant en toezichthouder zowel in de buiten als de binnenruimte;
- Is bij afwezigheid van het locatiemanagement het aanspreekpunt voor bewoners. Neemt de hulpvraag aan en zorgt dat deze bij het locatiemanagement terecht komt.
- Neemt samen met het locatiemanagementdeel aan controles van de privévertrekken. Dergelijke controles worden enkel uitgevoerd bij het vermoeden van overtreding van de huisregels;
- Het, indien nodig, waarschuwen van politie en wanneer nodig hulpdiensten;

Extern

- Surveilleert tenminste elk half uur het buitenterrein en de directe omgeving rondom de locatie, houdt 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 of te rapporteren.
- Personen rondom het gebouw worden aangesproken op overlast gevend gedrag zoals achterlaten zwerfafval, geluidsoverlast, drank/drugsgebruik en verkeerd geplaatste fietsen en worden gevraagd te vertrekken. Indien nodig wordt opgeschaald richting politie / handhaving / locatiemanager.

Intern

- Houdt tenminste elk half uur een volledige interne surveillanceronde waarbij alle algemene ruimtes gecontroleerd worden om te kijken of alles goed gaat en of de keukens en de recreatieruimte(s) er nog netjes uitzien.
- Eventuele aanwezigheid van (verdachte) personen wordt gesignaleerd en personen worden het pand uit begeleid;
- Alle afwijkingen ten opzichte van de normale situatie worden gesignaleerd en overgedragen aan de volgende shift, waar mogelijk verholpen en anders in het logboek vermeld en aan de locatiemanager gemeld.
- Bij constatering van gebreken aan de accommodatie (bv. lekkage, stroomuitval, uitval verlichting vluchtwegen et cetera) wordt gepoogd deze zelf te verhelpen. Mocht dit niets opleveren dan wordt contact gelegd met de bekende aannemer en deze gevraagd de storing

op te lossen. De gemeente wordt op de hoogte gesteld van gebreken die naar de aannemer doorgezet worden.

- Alle bijzonderheden van de afgelopen 24 uur worden aan het eind van de nachtdienst opgenomen in een dagrapport en gedeeld met het locatiemanagement. Het dagrapport bevat tenminste de volgende elementen; geconstateerde bijzonderheden, incidenten, verdachte situaties, geconstateerde gebreken, verstoringen van de bedrijfsveiligheid en de wijze van (geadviseerde) afhandeling.

BHV, calamiteiten en preventie

- Ploegleider BHV: De shiftleider is tijdens calamiteiten de ploegleider BHV en contactpersoon voor de bhv-organisatie en de verschillende alarmcentrales. Hij stuurt de BHV organisatie aan en is het eerste aanspreekpunt voor externe hulpdiensten en zorgt voor de opvang van de hulpdiensten;
- Houdt het Ontruimingsplan en het Noodplan up to date en verwerkt nieuwe relevante wet en regelgeving;
- Fungeert in geval van calamiteiten en onregelmatigheden als centraal meldpunt en handelt conform de procedures zoals opgesteld in het ontruimingsplan (bijlage 3);
- Ongewenste situaties aangaande verstoringen van de bedrijfsveiligheid signaleren, melden en registreren. En waar mogelijk verhelpen ofwel het gebied afzetten of andere maatregelen treffen.
- Controle op eventuele blokkades van vluchtwegen wordt gesignaleerd en indien mogelijk verholpen;
- Brandgevaarlijke situaties worden gesignaleerd, waar mogelijk verholpen en gemeld aan de volgende dienst;
- 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;

2.1 Generieke onderdelen voor alle dienstverlening

Wij verwachten een professionele werkhouding waarbij naast de voorwaarden zoals omschreven in paragraaf 1.6 en 2.1.1 een professionele balans wordt aangemeten in de afstand-nabijheid met de bewoners. Daarbij worden privé contacten met de bewoners door medewerkers van de beveiliging niet geaccepteerd. Klachten door bewoners en of medewerkers betreffende het uitvoerende beveiligingspersoneel worden door de locatiemanager besproken met Opdrachtnemer. In het gesprek zal de aard van de klacht worden besproken en de daaraan te verbinden consequenties en of maatregelen. Daarbij wordt in de weging het sociaal maatschappelijk belang van de bewoners voorop gesteld. Mocht dit voor Opdrachtgever niet de gewenste uitkomst hebben zal worden opgeschaald conform het escalatiemodel zoals opgenomen onder paragraaf 2.1.5.

2.1.1 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. Werkzaamheden worden uitgevoerd met in acht neming en navolging van het gestelde in de CAO Particuliere Beveiliging. Inschrijver conformeert zich hieraan door in te schrijven op deze aanbesteding. Indien na gunning blijkt dat inschrijver zich niet houdt aan gestelde eis, is opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst te ontbinden

Onderstaande functionele eisen zijn voor alle rollen **verplicht**:

- Het wettelijk voorgeschreven legitimatiebewijs;
- Een actuele verklaring omtrent het gedrag/ screening conform WPBR;
- Een diploma Beveiliging 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 (aspiranten mogen worden ingezet boven formatie en mogen niet in rekening worden gebracht);
- Voor beveiliging medewerkers die op de receptie worden ingezet, wordt verwacht dat zij naast eerdergenoemde opleiding en ervaring ook ervaring ten behoeve van gastvrijheid en receptiewerk hebben;
- Opleiding BMI (brandmeldinstallatie), opgeleid persoon (OP);
- Medewerkers spreken de Nederlandse taal op tenminste B2-niveau.

Aanvullende functionele eisen voor Shiftleader/beveiligers:

- Geldig certificaat BHV ploegleider.

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.. 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 uniform, 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 door de locatiemanager. Medewerkers van de Opdrachtnemer beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift op B2-niveau¹ en ten minste in de mate die nodig is voor het goed kunnen uitvoeren van de werkzaamheden.

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 verlangt dat Opdrachtnemer zorgdraagt voor de 3 jaarlijkse vernieuwing van de "Grijze Pas". Van iedere nieuwe "Grijze Pas" wordt per direct een kopie aangeleverd aan Opdrachtgever, de locatiemanager. De kosten hiervan zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor periodieke toetsing op- en controle van de geldigheid van de 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.

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

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.

hier hieraan mee te werken en dient de persoonsgegevens te overhandigen aan opdrachtgever

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

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. Conform CAO geldt een maximum van 20% van de loonsom voor inhuur van zzp-ers.

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, afvallen of wijzigen. Eventuele wijzigingen, zowel uitbreiding als inkrimping van de dienstverlening en aanpassing van het gebouwenbestand/locatie, 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 en dat de nieuwe gegevens periodiek worden aangeleverd aan de Opdrachtgever in Excel. De Opdrachtgever zal de 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. Pas na accordering door Opdrachtgever kunnen de kostenconsequenties worden doorgevoerd. 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.

2.1.2 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.

Sleutels

Aan Opdrachtnemer worden door de Opdrachtgever sleutels, indien aanwezig op de locatie, verstrekt. Deze zijn uniek en niet overdraagbaar. Bij contractbeëindiging dienen de 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 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 met de hoofd locatiemanager, locatiemanagers en beheerder. Opdrachtnemer zorgt voor een uitstekende bereikbaarheid onderling van de medewerkers door middel van zelf geleverde portofoons. Medewerkers die piketdienst hebben namens Opdrachtgever beschikken eveneens over een mobiel toestel waarop zij tijdens piketdiensten bereikbaar zijn.

2.1.3 Communicatie en Afstemming

De functionarissen van de Opdrachtnemer staan onder leiding van de de locatiemanager. Het is de functionarissen verboden opdrachten en/of verzoeken uit te voeren, welke niet door de locatiemanager of diens vervangers zijn gegeven.

De Opdrachtnemer en Opdrachtgever nemen deel aan operationeel en tactisch overleg. Het operationeel overleg is gericht op het delen van observaties en trendontwikkelingen ten aanzien van de sociaal maatschappelijke veiligheid van de bewoners. Het tactisch overleg is gericht op de algehele kwaliteit van dienstverlening vanuit opdrachtgeverschap en de opdrachtnemersrol. Opdrachtgever neemt hiertoe het initiatief.

Voor het operationeel en het tactisch overleg wordt door Opdrachtgever een agenda opgesteld en notulen vastgelegd. Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer kunnen agendapunten aandragen. De notulen worden uiterlijk 2 weken na het overleg door partijen vastgesteld doormiddel van een akkoord per mail. Uiterlijk twee (2) weken voorafgaand aan het tactisch overleg verstuurt de Opdrachtnemer de managementrapportage aan de Locatiemanager van de Opdrachtgever.

Type overleg	Frequentie	Opdrachtgever	Opdrachtnemer	Onderwerpen
Operationeel	2 x per maand	Locatiemanager	Hoofd beveiliging	Observaties, trends en ontwikkelingen, knelpunten, dagrapportages
Tactisch	1 x per maand	Beleidsverantwoordelijke	Hoofd beveiliging Locatiemanager	Kwaliteit van beveiliging en dienstverlening, knelpunten, klachten, ziekteverzuim, continuïteit personeel, factuuraanpassingen, marktontwikkelingen en trends, gemeentelijke ontwikkelingen

2.1.4 Key Performance Indicators (KPI's)

Opdrachtgever hecht veel waarde aan goed partnerschap 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 waarin de afspraken helder en concreet omschreven zijn. Bij het niet halen van een KPI is er een escalatiemodel (paragraaf 2.1.5) ontwikkeld om op verschillende niveaus te komen tot een verbeterde kwaliteit en/of samenwerking.

KPI financiën

Urenregistratie wekelijks

Opdrachtgever wenst elke week op de maandag een urenregistratie te ontvangen van de ingezette uren per functie dienstverlening (beveiliging met receptietaken, shiftleader/beveiliging) van voorafgaande week.

Facturatie

Opdrachtgever wenst dat 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:

- Uw volledige naam en die van de Opdrachtgever; (Vermeld de juridische naam. De handelsnaam mag ook, als in die in combinatie met het adres en woonplaats bij de Kamer van koophandel is geregistreerd);
- Uw volledige adres en die van de Opdrachtgever; (vermeld het adres waar de onderneming feitelijk is gevestigd, het is niet voldoende als u alleen een postbusnummer vermeld);
- Uw BTW identificatienummer; (Dit is het nummer met 'NL' er voor, vermeld bij fiscale eenheden het btw-identificatienummer van het onderdeel dat de prestatie levert);
- Uw KVK-nummer;
- De datum waarop de factuur is uitgereikt;
- Een factuurnummer; (een factuurnummer mag maar 1 keer voorkomen, gebruik opeenvolgende nummers voor uw facturen);
- Het routenummer; (wordt na opdrachtverstrekking door Opdrachtgever aangeleverd);
- Beschrijving van de geleverde diensten met specificatie die aansluit op de aangeleverde urenregistratie; (specificatie van inzet van profielen, tijdzones en tarieven);
- Het bedrag dat u in rekening brengt exclusief btw; (levert u diensten met verschillende btw-tarieven, vermeld dan de aparte bedragen en de eenheidsprijzen);
- Het btw-tarief dat van toepassing is op de geleverde diensten;
- Het btw bedrag.

KPI organisatie

Personeel

Opdrachtgever kan op elk willekeurig moment een overzicht vragen van eerdergenoemde eisen van alle medewerkers conform paragraaf 2.1.1 en zal dit periodiek ook doen als steekproef.

Management rapportage:

Inhoud en tijdig aanleveren conform gestelde eisen in paragraaf 2.1.3 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).

2.1.5 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 (paragraaf 2.1.4) 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 ten 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 hoofd locatiemanager 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 verwachte kwaliteit vindt plaats tussen de hoofd locatiemanager 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 hoofd locatiemanager, teammanager 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 verwachte kwaliteit en vervolgafspraken vindt plaats tussen de hoofd 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 teammanager ondersteund door de 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.

2.1.6 Bijlagen

<i>Bijlage 1</i>	Locatiekaart Havenkerk/Jozuakerk
<i>Bijlage 2</i>	Ontruimingsplan Havenkerk/Jozuakerk
<i>Bijlage 3</i>	Plattegrond Havenkerk/Jozuakerk