



Programma van Eisen **Perceel 2 Beveiliging** Facilitaire en Maatschappelijke Ondersteuning voor
Schiedamse Vluchtelingenopvang | stuknummer **BSTK000933** | dossiernummer **-1.844.843/00064/004**

**gemeente
Schiedam**

Bijlage 4b

Programma van Eisen

Perceel 2 Beveiliging

Facilitaire en Maatschappelijk ondersteuning voor
Schiedamse Vluchtelingenopvang



Inhoudsopgave

Algemeen	3
Omschrijving werkzaamheden	3
Kledingvoorschriften en apparatuur	5
Organisatie en organisatorische inzet personeel	5
Af- en opschalen	7
Privacy en security	7
Communicatie en managementinformatie / evaluatie	8
Facturatie	9
Social Return	10

Algemeen

1. De Opdrachtnemer voldoet als organisatie aan de criteria zoals beschreven in het Beschrijvend Document.
2. Opdrachtnemer is voor de aanvaarding en uitvoering van deze opdracht verplicht te voldoen aan de Nederlandse wet- en regelgeving.
3. Opdrachtnemer dient te beschikken over de vereiste vergunningen voor het uitvoeren van de opdracht en erop toe te zien dat (indien van toepassing) ook onderaannemers hierover beschikken.
4. Het Uniforme Europees Aanbestedingsdocument is ondertekend door een rechtsgeldig vertegenwoordiger van de aanbiedende onderneming en dit blijkt uit het door u ingediende uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel
5. Uit het door Inschrijver ingediende uittreksel uit het handelsregister is af te leiden welk natuurlijk persoon er namens de inschrijvende partij bevoegd is om in te schrijven. Dit is de persoon die bevoegd is het Uniforme Europees Aanbestedingsdocument te ondertekenen.
6. Opdrachtnemer gaat akkoord met het uitvoeren van de dienstverlening zoals beschreven in het Beschrijvend Document en alle bijbehorende bijlagen.
7. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de gevraagde inzet van de beveiligers, de correcte uitvoering van werkzaamheden en garandeert de gevraagde bezetting en competenties van de beveiligers.
8. De transitieperiode waarin de implementatie zit, start na de definitieve gunning van de opdracht. Opdrachtnemer dient minimaal één (1) projectleider aan te stellen die de implementatie van de Overeenkomst uitvoert en begeleidt.
9. Opdrachtnemer geeft gedurende de looptijd van de Overeenkomst volstrekte openheid aan de Opdrachtgever m.b.t. de identiteit en werkrelatie van alle personen die operationele werkzaamheden verrichten binnen de opdracht.

Omschrijving werkzaamheden

10. De beveiligers verrichten beveiligingsdiensten op de aangewezen locatie. Door het verrichten van controles en het signaleren van onregelmatigheden oefent de (object) beveiligers preventief toezicht uit, waarbij het kunnen omgaan met of het optreden naar personen of omstandigheden een vereiste is. Toegangscontrole, surveillanceronden, sleutelbeheer, het ontvangen en registreren van bezoekers, visiteren en het beantwoorden van de telefoon etc. behoren tot de taken. Er is continue afstemming met de locatiemanagers. De beveiliging is samen met het locatiemanagement verantwoordelijk voor een adequate dagelijkse overdracht. Hierbij wordt ook een digitaal logboek gedeeld waarin de ervaringen en contactmomenten (bijv. omwonenden) van de beveiligers worden geregistreerd. Hierdoor staan ze garant voor een permanente controle op het wel en wee van de bewoners en de binnen- en buitenruimte van het complex.

11. Hospitality is zeer belangrijk. Opdrachtgever wenst op haar locaties correcte en representatieve beveiligers met een dienstverlenende houding en benadering. Dit houdt onder meer in dat de beveiliger beschikt over goede omgangsvormen en contactuele vaardigheden met het oog op de uiteenlopende aard van de bezoekers en medewerkers en ook de rol van gastheer/vrouw in kan vullen. Voorts zien ze toe op de werkhygiëne en laten ze te allen tijde een schone werkplek achter. Beoordeling hiervan is aan opdrachtnemer.
12. Aspirant/stagiaire beveiligers mogen enkel meelopen met gediplomeerd personeel na overleg met en goedkeuring van de Gemeente. Aspiranten zijn niet declarabel tenzij nadrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.
13. De coördinator beveiliging van opdrachtnemer verricht zijn werkzaamheden op de met opdrachtnemer afgesproken locatie(s). Hij/zij geeft leiding aan de daar werkzame beveiligers van de particuliere beveiligingsorganisatie en dient als operationeel aanspreekpunt
14. De coördinator beveiliging van opdrachtnemer voldoet aan alle eisen gesteld onder 'Kwalificatie in te zetten personeel'.
15. De coördinator beveiliging van opdrachtnemer is in het bezit van het diploma Coördinator Beveiliging of een gelijkwaardig vakdiploma.
16. De coördinator beveiliging van opdrachtnemer heeft minimaal 2 jaar ervaring in een leidinggevende positie en kan aantoonbaar een team van minimaal 6 personen aansturen.

Kwalificatie in te zetten personeel

17. De beveiliger is in het bezit van het diploma MBO-2 "Beveiliger" of een gelijkwaardig diploma.
18. De beveiliger is in het bezit van een screening (legitimatiebewijs/grijze pas) vanuit de Wet Particuliere Beveiligingsorganisaties- en Recherchebureaus (Wpbr) ten name van opdrachtnemer. Hij overlegt zijn pas op aanvraag aan opdrachtgever.
19. Alle in te zetten beveiligers zijn in het bezit van een geldig BHV-certificaat (NIBHV of gelijkwaardig) met levensreddende handelingen BHV en reanimatie diploma. (Geen e-learning variant) De geldigheidsduur van het certificaat is 1 jaar. De herhaalcursussen worden jaarlijks gevolgd en behaald. De Opdrachtnemer kan op verzoek van de Opdrachtgever aantonen dat de medewerkers over een geldig BHV-certificaat beschikken. Kosten van de certificering zijn voor opdrachtnemer.
20. De beveiliger heeft in de afgelopen 4 jaar een training gevolgd betreffende proactief beveiligen waarin elementen zijn meegenomen van verhoogd veiligheidsbewustzijn (Security awareness), signaleren ongewenst gedrag (afwijkingen in de patronen van normaal gedrag c.q. lichaamstaal) en gespreksvaardigheden of vergelijkbaar. De Opdrachtnemer kan op verzoek van de Opdrachtgever het beschikken over een bewijs/certificaat (van deelname) van haar medewerkers aantonen.
21. De beveiliger heeft in de afgelopen 4 jaar een training gevolgd op het gebied van klantvriendelijk en klantgericht handelen en conflicthantering. De Opdrachtnemer kan op verzoek van de

Opdrachtgever het beschikken over een bewijs/certificaat (van deelname) van haar medewerkers aantonen.

22. Het in te zetten personeel dient de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen. Tevens dient het in te zetten personeel Engels te kunnen spreken in verband met buitenlandse gasten. Voor alle in te zetten medewerkers van Opdrachtnemer geldt dat zij de Nederlandse en Engelse taal in spraak zodanig beheersen dat zij de bezoekers en personeelsleden van opdrachtgever te woord kunnen staan, dat aanwijzingen en vragen goed worden begrepen en er accuraat en klantgericht kan worden gehandeld.

Kledingvoorschriften en apparatuur

23. De beveiligers en coördinator verrichten de werkzaamheden in representatieve bedrijfskleding van opdrachtnemer volgens de gestelde bepalingen in de vergunning (ND) van opdrachtnemer; zichtbaar vignet "V" en het bedrijfslogo van opdrachtnemer. Eventuele onderaannemers/zzp'ers dienen dezelfde bedrijfskleding te dragen.
24. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de in te zetten beveiligers alle middelen zoals een smartphone en eventueel een laptop/tablet tot zijn beschikking heeft om zijn/haar taken goed te kunnen uitvoeren. Opdrachtgever verstrekt opdrachtnemer toegang tot haar wifi-netwerk in de locatie. De beveiliger dient direct bereikbaar te zijn als zich een calamiteit voordoet en er direct geschakeld moet worden met hulpdiensten. Ook een portofoon en zaklamp dient aanwezig te zijn.
25. Beveiligd c.q. begeleid transport; opdrachtnemer dient op verzoek een (niet herkenbare) personenauto dan wel personenbus beschikbaar te hebben om onder begeleiding personen te vervoeren. Dit komt incidenteel voor maar maakt wel onderdeel uit van de overeenkomst. Transport (auto + km vergoeding) vindt op offerte basis plaats. De beveiligers die ter begeleiding mee gaan worden gefactureerd conform de vaste tarieven.

Organisatie en organisatorische inzet personeel

26. Onregelmatigheden dienen direct te worden gemeld bij de locatiecoördinator en bij de contactpersoon van de opdrachtgever.
27. Opdrachtnemer garandeert de inzet van een vast team van beveiligers om te voorkomen dat er telkens nieuwe gezichten op locatie te zien. Opdrachtnemer borgt dat bewoners en medewerkers van de locaties dagelijks vaste gezichten zien.

28. Het in te zetten personeel dient zich te houden aan alle procedures en maatregelen (zoals sleutelprocedure, te lopen brand- en sluitrondes en calamiteitenplan) die de opdrachtgever hanteert in de betreffende locatie. Deze worden in samenspraak met opdrachtgever door opdrachtnemer tijdens de implementatie opgenomen in een door opdrachtnemer op te stellen objectinstructie voor haar beveiligers.
29. In geval Opdrachtnemer niet voldoende of niet tijdig beveiligers kan leveren dan heeft opdrachtgever het recht om hiervoor volledig dan wel gedeeltelijk derden in te schakelen zonder gehouden te zijn tot enige vorm van vergoeding aan Opdrachtnemer.
30. Als een medewerker zich ziekmeldt of niet komt opdagen op afgesproken tijdstip dient Opdrachtnemer er voor zorg te dragen dat binnen twee uur een vervanger op de locatie aanwezig is.
31. Opdrachtnemer garandeert dat bij nieuw aan te trekken personeel, bij ziekte en/of verzuim van bestaand personeel, het afgesproken kwaliteitsniveau te allen tijde wordt gehandhaafd. Kosten van inwerken van personeel is voor rekening van Opdrachtnemer.
32. De dienstlengte per beveiligers mag door de Opdrachtnemer worden bepaald waarbij de cao-reglementen leidend zijn. Een shift heeft een maximale duur van 12 uur en bezetting dient gegarandeerd te zijn.
33. Opdrachtnemer stelt voor Opdrachtgever een vaste contactpersoon en een vervanger daarvan aan voor tactische zaken. Contactpersonen of de vervangers zijn op werkdagen tijdens (8.00 - 21.00 uur) bereikbaar. Op verzoek dient ook met andere (operationele) personen contact mogelijk te zijn.
34. Opdrachtnemer is 24/7 in persoon bereikbaar voor incidenten en spoedzaken.
35. Opdrachtnemer draagt zorg voor een juiste instructie van de door haar ingezette medewerkers m.b.t. de actuele algemene gedrags- en huisregels en de te nemen maatregelen.
36. Opdrachtgever zal de benodigde beschermingsmiddelen, zoals handschoentjes of mondkapjes, ter beschikbaar stellen.
37. Opdrachtnemer voert op locatie een RI&E uit om risico's op de werkplek van haar medewerkers te inventariseren. Uitkomsten worden besproken met de contactpersoon van de Gemeente.
38. Contacten met pers en andere publiciteitsmedia, zoals ook ideologische uitingen richting burgers die locatie bezoeken, over de opdracht, zijn uitsluitend toegestaan door (medewerkers van) Opdrachtnemer na schriftelijke toestemming door de opdrachtgever. Het opnemen van de opdracht en opdrachtgever als referentie is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming door de opdrachtgever.
39. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat hij zich aan alle van toepassing zijnde geldende wet- en regelgeving, normen en richtlijnen houdt, zoals Arbowetgeving.
40. Opdrachtnemer verzorgt via een logboek een dagelijkse terugkoppeling over de eventuele incidenten en bijzonderheden die hebben plaatsgevonden. Verder zal er dagelijks, digitaal, een rapportage worden opgesteld en verzonden naar door opdrachtgever aan te wijzen personen.

Deze terugkoppeling is aan het locatiemanagement, maar kan worden opgevraagd door de locatie-coördinator.

41. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juist uitvoeren van de afgesproken werkzaamheden en bijbehorende procedures door de ingezette medewerkers. Opdrachtnemer zorgt hierbij voor een juiste overdracht en bijbehorende instructies aan (nieuw) in te zetten medewerkers. Instructies m.b.t. sleutelbeheer, het openen en sluiten van een locatie, het activeren – en deactiveren van het alarm, het inschakelen van verlichting en andere (elektrische) installaties, parkeerafspraken en afspraken m.b.t. verkeersstromen rondom de locatie en/of op het terrein van de locatie worden door de Opdrachtnemer uitgewerkt in een schriftelijk (digitale)werkinstructie voor de betreffende medewerkersgroep.
42. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor personeel van Opdrachtnemer te allen tijde te weigeren of terug te sturen. Betrokkene dient in dat geval terstond vervangen te worden door een andere medewerker. Opdrachtgever gaat hier terughoudend mee om en zal opdrachtnemer per mail de reden toelichten.

Af- en opschalen

43. Bij een verzoek tot afschaling binnen 24 uur mag 100% van de ingeplande uren door gefactureerd worden. Bij een verzoek tot afschaling binnen 48 uur mag 50 % van de ingeplande uren door gefactureerd worden. Bij een verzoek tot afschaling binnen 72 uur mag 25 % van de ingeplande uren door gefactureerd worden.
44. Eisen t.a.v. snelheid en hoogte van opschalen; Opdrachtnemer dient binnen 2 uur met 10 man te kunnen opschalen op de locatie.
45. Het op- en afschalen van de benodigde inzet op een locatie en het op- en afschalen van locaties heeft geen consequenties voor de afgesproken (uur) prijzen.
46. Alleen de daadwerkelijk afgenomen uren kunnen worden verrekend. Bij het binnen 36 uur annuleren voorafgaand aan het uitvoeren van de dienst van medewerker mag de Opdrachtnemer maximaal 4 uur per medewerker in rekening brengen.

Privacy en security

47. Opdrachtnemer dient te beschikken over een privacyreglement dat voldoet aan de uitgangspunten van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
48. Opdrachtnemer gaat zorgvuldig om met de gegevens die worden verstrekt. Gegevens worden enkel gebruikt voor het uitvoeren van de specifieke opdracht. Gegevens worden niet langer bewaard dan nodig voor de specifieke opdracht. Gegevens worden vernietigd zodra dit mogelijk is. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de ter beschikking gestelde informatie, sleutels, codes en toegangspassen nooit aan onbevoegden worden afgegeven en eveneens nooit toegankelijk zijn voor onbevoegden. Na beëindiging van de werkzaamheden op een locatie/beëindiging van de raamovereenkomst dienen eventuele sleutels, toegangspassen e.d.

direct te worden geretourneerd aan opdrachtgever. Als sleutels of passen ontbreken worden hiervoor kosten in rekening gebracht.

49. Opdrachtnemer hanteert alle richtlijnen van de overheid over beveiliging van persoonsgegevens.
50. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle (vertrouwelijke) gegevens op een veilige wijze uitgewisseld kunnen worden naar de opdrachtgever. Voor alle informatie over de werkzaamheden is een geheimhoudingsplicht van toepassing. Opdrachtnemer garandeert dat de in te zetten medewerkers zich conformeren aan deze geheimhoudingsplicht.
51. De Opdrachtnemer zal gedurende de looptijd van de overeenkomst en ook na beëindiging van de overeenkomst strikte geheimhouding betrachten ten aanzien van alle vertrouwelijke informatie. Onder de geheimhoudingsverplichting dient in ieder geval te worden begrepen dat de Opdrachtnemer de vertrouwelijke informatie niet direct of indirect, mondeling of schriftelijk aan derden bekend maakt. Voorts past de Opdrachtnemer de vertrouwelijke Informatie niet toe voor enig ander doel dan voor de uitvoering van de Overeenkomst. De Opdrachtnemer is verplicht om alle vertrouwelijke informatie deugdelijk en zorgvuldig te bewaren, zodat voorkomen wordt dat de vertrouwelijke Informatie direct of indirect aan derden ter kennis komt. Bij het niet of niet volledig nakomen van deze verplichting behoudt opdrachtgever zich het recht voor om juridische stappen te zetten.
52. De Opdrachtnemer is verplicht om alle door de Opdrachtgever verstrekte documenten en gegevens – waaronder de vertrouwelijke informatie – die de Opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van de overeenkomst onder zich heeft, binnen zeven kalenderdagen na beëindiging van de overeenkomst aan de Opdrachtgever ter beschikking te stellen.

Communicatie en managementinformatie / evaluatie

53. Tactisch niveau

Gedurende de contractperiode vindt eens per half jaar een evaluatie plaats tussen Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. Vooraf aan dit zgn. halfjaarlijkse overleg, wordt door opdrachtnemer een managementrapportage opgesteld. Hierin worden onder meer de volgende punten opgenomen:

- Geleverde uren
- Gefactureerde omzet
- Klachten en klachtafhandeling
- Aantal ingezette medewerkers
- Uitvoering SROI

De rapportages worden tijdens het overleg besproken en ook:

- Escalaties van operationeel niveau
- Evaluatie en beoordeling van de contractuele afspraken
- Kwaliteit van de geleverde dienstverlening
- Ontwikkelingen in de dienstverlening

Indien Opdrachtgever dan wel Opdrachtnemer daar aanleiding toe ziet kan deze het initiatief nemen tussentijds extra te evalueren. Uitkomsten van evaluaties worden door Opdrachtgever meegenomen in de keuze ten aanzien van mogelijke verlengingsopties.

Van de halfjaarlijkse overleggen wordt door Opdrachtnemer een verslag met een besluitenlijst gemaakt. De bedoelde verslagen dienen binnen vijf (5) Werkdagen na afloop van het overleg ter goedkeuring aan Opdrachtgever aangeboden te worden. De halfjaarlijkse overleggen vinden plaats ten kantore van de Opdrachtgever.

54. Operationeel niveau

Gedurende de contractperiode vindt maandelijks een evaluatie plaats tussen Opdrachtgever (locatieverantwoordelijke) en de Opdrachtnemer (coördinator beveiliging). Hierin worden onder meer de volgende punten besproken:

- Incidentele knelpunten dienstverlening
- Voorgevallen incidenten
- Nazorg naar aanleiding van incidenten
- Klachten
- Personele zaken in het team (wisselingen etc)

Indien Opdrachtgever dan wel Opdrachtnemer daar aanleiding toe ziet kan deze het initiatief nemen tussentijds extra te evalueren.

Facturatie

55. Een factuur dient te voldoen aan alle gestelde wettelijke eisen en dient minimaal onderstaande gegevens te bevatten:

- NAW-gegevens Opdrachtnemer;
- Factuurnummer van Opdrachtnemer;
- VPL opdrachtgever
- Het Kamer van Koophandel nummer van Opdrachtnemer;
- IBAN-nummer van Opdrachtnemer;
- Het btw-nummer van Opdrachtnemer;
- Indien van toepassing SWIFT/BIC van Opdrachtnemer;
- Factuurdatum;
- Factuurperiode;
- Factuurbedrag exclusief BTW, BTW en factuurbedrag inclusief BTW;
- Projectcode. Per project wordt een separaat nummer verstrekt.
- Gewerkte uren en tarief per uur (onregelmatigheidstoeslag specificatie).

56. De aangeboden tarieven staan vast tot 1 september 2025. Bij een eventuele verlenging mogen de tarieven jaarlijks, CAO technisch, worden geïndexeerd en voor het eerst op 01 september 2025. Pas na goedkeuring van de Gemeente mag Opdrachtnemer de geïndexeerde tarieven met ingang van de nieuwe periode hanteren.

Social Return

57. Opdrachtnemer dient 2% van de opdrachtwaarde exclusief BTW in te zetten ten behoeven van Social Return.