



**gemeente
Schiedam**

Bijlage 4d

Programma van Eisen

Perceel 4 Locatiemanagement

Facilitaire en Maatschappelijk ondersteuning voor
Schiedamse Vluchtelingenopvang



Inhoudsopgave

Algemeen	3
Werktijden	5
Communicatie en bereikbaarheid	5
Schades	5
Facturering	6
Social Return	6

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 locatiemanagers, de correcte uitvoering van werkzaamheden en garandeert de gevraagde bezetting en competenties van de locatiemanagers.
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. De transitieperiode duurt naar verwachting 4 weken.
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.
10. De locatiemanagers verrichten receptiediensten en regelen de interne gang van zaken in de opvanglocatie en zijn daarbij het ‘gezicht van de zaak’. Ze houden toezicht op de gang van zaken in de locatie en zijn alert op onregelmatigheden.
11. De locatiemanagers ondersteunen de bewoners van de opvanglocatie door ze wegwijs te maken in de samenleving van de gemeente Schiedam en indien nodig aan te melden bij de eerstelijnsgezondheidszorg. In de opvanglocatie is op werkdagen standaard een verpleegkundige aanwezig met wie de locatiemanagers op regelmatige basis afstemmen. Daarnaast begeleiden ze de bewoners in de contacten met de overheid en eventuele werkgevers en bieden ze een ontspanningsprogramma. Voor die ontspannende activiteiten biedt opdrachtgever in overleg een realistisch werkbudget.

12. De locatiemanagers onderhouden ook een relatie met de cateraar, die de producten levert voor ontbijt, lunch en diner. Ze bestellen de juiste aantallen en producten en zorgen er dagelijks voor dat ontbijt, lunch en diner worden klaargezet en dragen ook zorg voor uitgifte.
13. De locatiemanager is samen met de beveiliging verantwoordelijk voor een adequate dagelijkse overdracht. Hierbij wordt ook een 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.
14. Door het toezien op het ordentelijk in- en uitgaan van bewoners en hun bezoekers oefenen de locatiemanagers preventief toezicht uit, waarbij het flexibel en met tact kunnen omgaan met of het optreden naar personen of omstandigheden een vereiste is.
15. Medewerkers van de opdrachtnemer zijn vertrouwd in de omgang met mensen met een onverwerkt trauma en/of psychosociale problematiek. Ze herkennen die en zorgen voor een deskundige triage richting de eerstelijnsgezondheidszorg, die ter beschikking staat van de opvanglocatie. Ze kunnen daarbij overleggen met de verpleegkundige die op de locatie aanwezig is. De deskundigheid van de medewerkers van de opdrachtnemer blijkt uit diploma's of certificaten van cursussen op het gebied van psychosociale zorg, traumaverwerking en/of verslavingsproblematiek.
16. Van de in te zetten locatiemanagers is er op locatie altijd één medewerker aanwezig, die in het bezit is 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. Kosten van de certificering zijn voor opdrachtnemer.
17. In het team van locatiemanagers is een gediplomeerd activiteitenbegeleider meerdere dagen per week beschikbaar voor het invullen van een ontspanningsprogramma. In afstemming met de locatieverantwoordelijke van de gemeente heeft deze activiteitenbegeleider beschikking over een werkbudget.
18. De locatiemanagers hebben 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.
19. De medewerkers van opdrachtnemer kunnen zonder uitzondering een relevante VOG overleggen.
20. 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.
21. 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

beveiligers 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.

22. De locatiemanagers nemen aan het einde van de avonddienst de portierfunctie van de beveiligers waar als die zijn dagelijkse sluitronde doet.
23. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat al het personeel is uitgerust met representatieve en schone kleding.
24. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een stabiele personeelsbezetting. Opdrachtnemer dient voor ziekte of verlof van medewerkers te beschikken over vaste invalkrachten of andere maatregelen te nemen, waardoor de continuïteit van de werkzaamheden wordt gegarandeerd. In het bijzonder voor vakantieperiodes geldt dat opdrachtnemer kan aantonen, bijvoorbeeld door middel van een planning, dat de personeelsbezetting en het daarop afgestemde toezicht voldoende is gewaarborgd. Bij ziekte of verlof van de vaste leidinggevenden wordt de opdrachtgever geïnformeerd over de vervangingsregeling.

Werktijden

25. De opdrachtnemer garandeert dat het team locatiemanagers het volgende schema aanhoudt:
 - ma t/m vrij; 3 personen van 07.30-15.30 uur, 2 personen van 15.00-23.00 uur.
 - Weekenddagen: 1 persoon van 07.30-15.30 uur, 1 persoon van 11.00-19.00 uur.

Communicatie en bereikbaarheid

26. De contactpersoon van de Opdrachtnemer moet tijdens de overeengekomen aanwezigheidsuren beschikbaar zijn voor Opdrachtgever en werknemers van Opdrachtnemer. Als de contactpersoon afwezig is, moet de Opdrachtnemer voor een vervanger zorgen en dit aan de Opdrachtgever en werknemers van de Opdrachtnemer communiceren.

Schades

27. Schades dienen zo spoedig na constatering gemeld te worden aan de locatieverantwoordelijke van de gemeente. Schades veroorzaakt door onkundig gebruik aan inventaris, machines, inrichting, gebouw, etc. zullen worden doorbelast aan Opdrachtnemer. Molest en of aanverwante schades worden naar bevind van zaken afgehandeld door de locatieverantwoordelijke van de gemeente.

Facturering

28. De opdrachtnemer stuurt maximaal eenmaal per week een verzamelfactuur voor de geleverde en goedgekeurde vaste dienstverlening. De factuur moet middels e-facturatie verzonden worden en bevat minimaal:

- datum en factuurnummer;
- VPL nummer
- kenmerk en omschrijving Raamovereenkomst;
- het verschuldigde bedrag in Euro's (inclusief en exclusief BTW);
- onderwerp en periode waarop de factuur betrekking heeft;
- rekeningnummer van Opdrachtnemer;
- KvK-nummer van de Opdrachtnemer;
- BTW nummer van de Opdrachtnemer.

Social Return

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