

Bijlage 5. Programma van Eisen

Inschrijver houdt zich aan onderstaande eisen door ondertekening van het UEA en het indienen van een inschrijving.

Algemene voorwaarden	
1	Inschrijver verklaart kennis te hebben genomen van dit aanbestedingsdocument, met bijbehorende bijlagen en de nota('s) van inlichtingen. Met het indienen van een inschrijving gaat inschrijver onvoorwaardelijk akkoord met de procedure, de voorwaarden en genoemde documenten.
2	Taken/doelen: 1. Het gastvrij ontvangen van (nieuwe) bewoners en bezoekers; 2. Het uitvoeren van portiers-, receptie-, administratieve-, en ondersteunende taken.
3	Doelstellingen beveiliging: • Het handhaven van orde en rust op locatie; • Het voorkomen en beperken van schades; • Het voorkomen van onveiligheid bij medewerkers en bewoners en bezoekers; • Het voorkomen van diefstal, inbraak, geweldpleging en intimidatie; • Het voorkomen van misbruik van eigendommen en gegevens van opdrachtgever.
4	De Opdrachtnemer voldoet te allen tijde aan de geldende wet- en regelgeving die betrekking heeft op deze opdracht. De opdrachtnemer volgt en past de CAO Particuliere Beveiliging volledig toe.
Taken	
5	De beveiliging heeft tot doel te voorzien in gastvrijheid, veiligheid en beveiliging waartoe de volgende taken uitgevoerd dienen te worden: • Eerste aanspreekpunt voor (nieuwe) bewoners, bezoekers en leveranciers; • Toegangscontrole; • Toezien op navolgen van huisregels.
6	Handelt bij onregelmatigheden en calamiteiten conform het BHV plan.
7	Verleent service ten behoeve van het management en medewerkers door het in ontvangst nemen van post en/of pakketten en doet hiervan melding aan geadresseerde.
8	De beveiliging houdt een rapportage bij per dienst van de werkzaamheden, de eventueel gesignaleerde bijzonderheden en genomen maatregelen. De rapportage dient ter beschikking gesteld te worden aan de locatiemanager na iedere dienst.
9	Pauzes worden alleen benut op het moment dat het werk het toelaat. Van Beveiligers wordt verwacht dat zij daar verantwoordelijk mee omgaan

Personeel	
10	Opleiding en vaardigheden in te zetten medewerkers. Alle in te zetten medewerkers beschikken over een erkend beveiligingsdiploma (MBO niveau 2). Naast de inzet van vakbekwaam, geschoold en betrouwbaar personeel is inzet van medewerkers die representatief, communicatief vaardig, proactief, integer en discreet zijn een vereiste. Er wordt verwacht dat de medewerkers van de inschrijver zich bewust zijn van de doelgroep. Belangrijk hierbij is gastvrijheid, servicegerichtheid en een hoge mate van (omgeving) sensitiviteit.
11	De medewerkers moeten in bezit zijn van een BHV certificaat om op te kunnen treden bij calamiteiten en incidenten.
12	Representativiteit Medewerkers van de Opdrachtnemer zijn tijdens de uitvoering van de werkzaamheden duidelijk herkenbaar gekleed in uniforme, 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.
13	Medewerkers van de Opdrachtnemer beheersen de Nederlandse en Engelse taal in woord en geschrift.
14	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig screenen en gescreend houden van al het personeel dat voor de opdracht wordt ingezet. Alle in te zetten beveiligers beschikken over een Beveiligingspas de zgn. 'Grijze Pas'. Bij nieuw in te zetten mensen voldoet een bewijs van aanvraag van de beveiligingspas binnen een week te overleggen, de kosten voor de aanvraag zijn voor Opdrachtnemer.
15	In te zetten beveiligers komen grotendeels/overwegend uit een straal van maximaal 50 km van de gemeente Capelle aan den IJssel.
16	Opdrachtnemer heeft kennis van de huisregels en het ontruimingsprotocol van de locatie en ziet toe op navolgen hiervan.
17	Medewerkers van de Opdrachtnemer zijn te allen tijde verplicht tot geheimhouding van alle vanuit de functie opgedane kennis omtrent (bijzondere) beveiligings- en overige gemeentelijk informatie.
18	Continuïteit team De opdracht wordt zoveel mogelijk uitgevoerd door dezelfde functionarissen. 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. Kosten die verband houden met het inwerken van personeel als gevolg van personele wijzigingen, zowel op verzoek van de Opdrachtnemer als van Opdrachtgever, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Faciliteiten	
19	Logboek Opdrachtnemer stelt een logboek ter beschikking op een plek die toegankelijk is voor zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer. Dit mag zowel fysiek als digitaal. Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer dienen gebruik te maken van het logboek voor het melden van gesignaleerde bijzonderheden zoals; • Overtredingen van de huisregels. • Incidentrapportages (inzet hulpdiensten) • BHV inzet • Overige bijzonderheden Het logboek dient na elke dienst door de beambte afgetekend te worden. De medewerkers van Opdrachtnemer zijn verplicht iedere werkdag bij aanvang van de dienst het logboek te bekijken.
20	In- en uitcheck systeem Opdrachtnemer dient de locatie van een digitaal systeem te voorzien, die toezicht houdt op de aanwezigheid van de bewoners, bezoekers en personeel in de panden. Bij voorkeur met pasjes, tags met QR-code te gebruiken bij aankomst / vertrek uit betreffend pand. Het systeem dient op direct verzoek de Opdrachtnemer en het locatiemanagement van de op dat moment benodigde informatie te voorzien. Voorbeelden zijn een overzicht van de aanwezigen in het pand (bij bijvoorbeeld een calamiteit), controle kunnen uitoefenen op langere afwezigheid van bewoners dan volgens de regels toegestaan, etc. Het systeem dient flexibel te zijn om te kunnen inspelen op ontwikkelingen. Op verzoek van Opdrachtgever moet het maken en wijzigen van op te leveren informatie aangepast kunnen worden in het systeem. Voorbeeld hiervan is het invoeren van bepaalde restricties (bijvoorbeeld tijdelijke blokkades /boodschappen/ notities bestemd voor bewoners die zichtbaar zijn voor de beveiliging bij in- of uitchecken) om in contact te komen met de vluchteling. Minimale gegevens die het systeem moet kunnen genereren zijn: Voor- en achternaam bewoner met foto, opvanglocatie, kamernummer, inchecktijd en -datum, uitchecktijd en -datum, flexibiliteit tot invullen van persoonlijke notities / restricties. Het systeem dient conform de geldende wet- en regelgeving te functioneren. Meer in het bijzonder zal Opdrachtnemer, als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG, ervoor zorgdragen dat het systeem voldoet aan de AVG en passende technische en organisatorische maatregelen zijn getroffen voor een op het risico afgestemd beveiligingsniveau.
Communicatie en afstemming	
21	Communicatie en afstemming De medewerkers van de Opdrachtnemer staan onder leiding van het locatiemanagement van de Opdrachtgever. Het is de medewerkers verboden opdrachten en/of verzoeken uit te voeren die niet door de locatiemanager van de Opdrachtgever of diens vervangers zijn gedaan. De medewerkers van de Opdrachtnemer rapporteren aan de locatiemanager van de Opdrachtgever.

22	De Opdrachtnemer verzorgt het eerste half jaar maandelijks en daarna per kwartaal een kwartaaloverleg met de locatiemanager. Uiterlijk twee weken voorafgaand aan het kwartaaloverleg verstuurt de Opdrachtnemer de managementrapportage aan de locatiemanager van de Opdrachtgever. Binnen een week na het gesprek levert Opdrachtnemer een verslag van het gesprek, wat vervolgens door de aanwezigen van zowel Opdrachtgever en Opdrachtnemer voor akkoord wordt ondertekend. In het overleg worden o.a. de volgende zaken besproken: • Klantbeleving • Incidentenrapportage • Inzet en kwaliteit medewerkers • Trends en ontwikkelingen in dienstverlening (branche, duurzaamheid, cao en werkgelegenheid etc.)
----	--

Getekend voor akkoord:

Naam inschrijver	
Naam tekenbevoegde	
Handtekening	
Datum	