



# Programma van Eisen (PvE)

Behorend bij de  
Openbare Europese Aanbesteding Beveiliging  
gemeentelijke opvanglocaties Almere

Gemeente Almere

Aanbestedingsnummer: IA2025.03.04

Gemeente Almere



## Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
1.1	Inleiding	3
1.2	Omschrijving van de opdracht	4
2.	Programma van Eisen (PvE) Beveiligingsdiensten	5
2.1	Eisen met betrekking tot de opdracht	5
2.2	Eisen met betrekking tot capaciteit, opleiding en training	8
2.3	Eisen met betrekking tot communicatie	10
2.4	Commerciële eisen	12
2.5	Functieprofiel en uitvoering diensten	14
2.6	Rolmodel beveiligiger	19

## 1. INLEIDING

### 1.1 Inleiding

Gemeente Almere heeft als doelstelling om de organisatie (assets, processen, mensen) te beschermen tegen onbevoegde beïnvloeding, zodanig dat weerbaarheid en continuïteit gewaarborgd zijn. Gemeente Almere treft organisatorische maatregelen, waaronder de inzet van hoogkwalitatief extern beveiligingspersoneel, dat voortdurend mee verandert met het actuele dreigingsprofiel en veranderende behoeften ten aanzien van Oekraïne opvanglocaties.

Inschrijver dient aan te sluiten op onderstaand referentiekader:

- Fysieke beveiliging wordt ingericht met een efficiënte mix aan organisatorische, bouwkundige en elektronische beveiligingsmaatregelen. Techniek gestuurde inzet van professionele beveiligers is daarbij het uitgangspunt. De aanbesteding Beveiliging gemeentelijke opvanglocaties ziet toe op de inzet van professionele beveiligers en surveillanten.
- In lijn met het ambitieniveau wordt geïnvesteerd in uitvoeringskader en richtlijnen als het gaat om toegang, toezicht en incidentmanagement ten aanzien van fysieke beveiliging. Dit geldt zowel voor interne (bewoners) als externe (gasten) stakeholders.
- In lijn met het ambitieniveau worden professionele partners betrokken bij de uitvoering van fysieke dienstverlening. Uitvoering wordt voortdurend afgestemd op het actuele dreigingsprofiel en veranderende behoeften ten aanzien van Oekraïne opvanglocaties
- Professionele partners zijn compliant ten aanzien van externe wet- en regelgeving (bijvoorbeeld CER-richtlijn, Wwke en Wpbr) en interne beleidskaders/ Compliancy en kwaliteit van dienstverlening zijn aantoonbaar voldoende geborgd.
- Professionele partners positioneren zich als betrouwbaar en goed werkgever, gericht op inzet van 'de juiste persoon op de juiste plek'.

## 1.2 Omschrijving van de opdracht

De scope van de nieuwe overeenkomst betreft het leveren van de volgende beveiligingsdiensten (objectbeveiliging) op benoemde locaties.

- A. Pasar Malamstraat  
Inzet één beveiligiger (m/v) in de rol van gastheer (grijs legitimatiebewijs) van 20:00 tot 08:00 uur | 365 per jaar
- B. Schipperplein  
Inzet één beveiligiger (m/v) in de rol van handhaver (grijs legitimatiebewijs) gedurende 24/7
- C. Alnovum  
Inzet drie ervaren beveiligigers (m/v) in de rol van toezichthouder (grijs legitimatiebewijs) gedurende 24/7
- D. Pierre de Coubertinlaan  
Inzet één beveiligiger (m/v) in de rol van gastheer (grijs legitimatiebewijs) gedurende 24/7
- E. Louis Armstrong  
Inzet één beveiligiger (m/v) in de rol van gastheer (grijs legitimatiebewijs) gedurende 24/7
- F. Wisselweg  
Inzet één beveiligiger (m/v) in de rol van gastheer (grijs legitimatiebewijs) gedurende 24/7
- G. Objectbeveiliging ad-hoc  
Flexibele inzet bij aanvraag < 48 uur voor aanvang dienst
- H. Aspirant beveiligiger  
Optionele inzet binnen de sterkte
- I. Mobiele surveillance en alarmopvolging
- J. Mobiele surveillance bij aanvraag > 48 uur voor aanvang dienst

De opdracht heeft momenteel een omvang van ongeveer 62.250 uur aan fysieke beveiligingsdiensten (objectbeveiliging) per jaar. Benoemde aantallen zijn indicatief en bieden geen zekerheid voor de toekomst. Inschrijvers kunnen hieraan dan ook geen rechten ontlelen. Gemeente Almere is niet gehouden om daadwerkelijk (nadere) opdrachten te plaatsen bij de opdrachtnemer.

## 2. PROGRAMMA VAN EISEN (PVE) BEVEILIGINGSDIENSTEN

Hieronder staan de randvoorwaarden en eisen vermeld die Gemeente Almere stelt aan de uitvoering van de dienstverlening. Deze voorwaarden en eisen zijn minimeisen, wat inhoudt dat opdrachtnemer deze minimaal moet realiseren of uitvoeren. Het niet door opdrachtnemer voldoen aan deze minimeisen vormt een tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst.

### 2.1 Eisen met betrekking tot de opdracht

#### 2.1.1 Algemeen

- Inschrijver conformeert zich aan de selectie- en beoordelingsmethodiek
- Inschrijver conformeert zich aan het feit dat Gemeente Almere in geval van tegenstrijdigheden in de inschrijving het meest gunstige aanbod hanteert
- De scope die is omschreven in de aanbestedingsdocumenten is indicatief, hieraan kunnen geen rechten worden ontleend

#### 2.1.2 Social Return on Investment (SROI)

- Opdrachtnemer conformeert zich aan de door Gemeente Almere vereiste SROI verplichting van minimaal 5% van de aanneemsom (exclusief BTW) per contractjaar. Voor de invulling van Social Return verwijzen wij naar bijlage 2 'Uitvoeringsvoorwaarden Social Return Gemeente Almere' en bijlage 3 'Prestatietabel Social Return Gemeente Almere'.

#### 2.1.3 Duurzaamheid

- Opdrachtnemer conformeert zich aan actuele richtlijnen ten aanzien van duurzaamheid, bijvoorbeeld op het gebied van uniformering/kleding en inzet van dienstvoertuigen en andere bedrijfsmiddelen.
- Zie paragraaf 3.3 'Offerteaanvraag EA Beveiliging Oekraïne' Maatschappelijk verantwoord inkopen: duurzaamheid.

#### 2.1.4 Wpbr en overige relevante wet- en regelgeving

- De medewerkers van opdrachtnemer voldoen aan de eisen zoals vastgelegd in de Wet Particuliere Beveiligingsorganisaties- en Recherchebureaus (Wpbr).
- In het kader van ketenaansprakelijkheid conformeert opdrachtnemer zich aan Europese NIS2- en CER-richtingslijnen en nationale wetgeving die daar uit voort vloeit, respectievelijk de Cbw en Wwke die in Nederland geïmplementeerd wordt.
- Aanvullend op bepalingen uit de Wpbr en gebruikelijke richtlijnen in de beveiligingssector, dient opdrachtnemer het in te zetten personeel te wijzen op de verplichting tot geheimhouding van de vertrouwelijke gegevens van Gemeente Almere die hem/haar ter kennis (kunnen) komen en personeel dient zich te conformeren aan de huisregels van Gemeente Almere.

#### 2.1.5 Naleving CAO en goed werkgeverschap

- a) Opdrachtnemer is gehouden aan de CAO Particuliere Beveiliging (of een gedispenseerd alternatief). Bij gunning dient opdrachtnemer de relevante werkgelegenheidsclausules toe te passen. In bijlage mutatielijst<sup>1</sup> contractwisseling is een overzicht opgenomen met de personeelsbezetting van de huidige gecontracteerde leverancier.
- Opdrachtnemer is gehouden voorgenoemde werkgelegenheidsclausule toe te passen en het personeel dat overgenomen dient te worden van de huidige gecontracteerde leveranciers voorlopig in te zetten op de

<sup>1</sup> Bijlage Mutatielijst contractwisseling (op aanvraag beschikbaar voor inschrijvers)

huidige werkplek van de desbetreffende medewerker. Gemeente Almere wenst verloop maximaal te beperken om het beveiligingsniveau te kunnen garanderen.

- Wijzigingen in de personeelsbezetting dienen te allen tijde vooraf met Gemeente Almere te worden besproken en mogen alleen na schriftelijke goedkeuring van Gemeente Almere plaatsvinden. Gemeente Almere zal goedkeuring alleen onthouden op basis van gegronde argumenten.
- Opdrachtnemer werkt zoveel als mogelijk aantoonbaar met eigen medewerkers in loondienst, inzet van onderaannemers en ZZP'ers wordt beperkt.
- b) Opdrachtnemer verklaart zich te houden en te blijven houden aan de geldende CAO. Afwijkingen ten aanzien van gebruikelijke richtlijnen (van Gemeente Almere of betrokken beheerders) worden vooraf expliciet besproken.
- c) Sociale partners in de particuliere beveiliging vinden het belangrijk dat de afspraken in de CAO worden nagekomen. Daarom onderzoeken sociale fondsen en andere toezichthouders of de CAO wordt nageleefd. Afwijkingen in het naleven van CAO bepalingen worden pro actief besproken met opdrachtgever.

#### 2.1.6 Aansturingsmodel

- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de hiërarchische aansturing van de in te zetten medewerkers. Opdrachtnemer is daarmee tevens verantwoordelijk voor het voeren van functionerings- en beoordelingsgesprekken. Deze taken worden niet uitgevoerd door opdrachtgever. Opdrachtgever is uiteraard wel bereid om input te leveren voor de functionerings- en beoordelingsgesprekken.
- Het in te zetten personeel van opdrachtnemer voert de procedures en instructies van opdrachtgever uit en onderhoudt objectinstructies (penvoerder). Opdrachtnemer stelt de specifieke werkinstructies, al dan niet met ondersteuning van opdrachtgever, op en draagt zorg dat deze op alle locaties en posten beschikbaar zijn. De projectleider Oekraïne opvang binnen Gemeente Almere of diens vertegenwoordiger dient altijd akkoord te geven voordat (nieuwe) instructies worden toegepast.
- Opdrachtnemer ziet erop toe dat de opgedragen werkzaamheden ongestoord voortgang vinden en goed en volledig worden uitgevoerd.
- De medewerkers van opdrachtnemer werken waar noodzakelijk of gewenst (op verzoek) mee aan registratie van aanvang- en eindtijden van beveiligers en overige externe dienstverleners op locatie.
- Opdrachtnemer draagt er te allen tijde zorg voor dat die voortgang niet wordt onderbroken door ziekte, vakantie of andere vormen van absentie van al het met de werkzaamheden belaste personeel. Opdrachtnemer neemt in voorkomende gevallen onverwijld de nodige maatregelen tot het doen van de vereiste voorzieningen c.q. de inzet van vervangend personeel. Vervangend personeel dient ingewerkt, vakbekwaam en gelijkwaardig aan het vaste personeel te zijn.
- Opdrachtnemer zorgt ervoor dat beveiligers niet worden vergezeld door personen die niet bij de opdrachtgever worden ingezet ten behoeve van de beveiligingsdiensten.
- Opdrachtnemer hanteert een 24/7 wachtdienst (piketregeling) voor afstemming op zowel operationeel als tactisch niveau. Opdrachtnemer is 24/7 bereikbaar voor de beveiligings- en crisisorganisatie van Gemeente Almere.

#### 2.1.7 Werkplek, uniformering en persoonlijke beschermingsmiddelen

- De medewerkers van opdrachtnemer zijn werkzaam in het uniform van de opdrachtnemer. Dit uniform voldoet aan de door het Ministerie van Veiligheid en Justitie gestelde normen en zij heeft voor het gebruik toestemming verleend. Eénheid in uniformering is uitgangspunt, ook als gewerkt wordt met onderaannemers.
- Als de opdrachtnemer gebruik maakt van onderaannemers, garandeert de opdrachtnemer dat voor de uitvoering van de vaste werkzaamheden (en voor de uitvoering van de beveiligingsdiensten met betrekking tot de variabele inzet) qua uitstraling voor de buitenwereld sprake is van één organisatie.
- Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om een uniform af te keuren wanneer dat naar de mening van opdrachtgever niet strookt met de uitstraling die opdrachtgever wil realiseren en/of strijdig is met de gedragscode van opdrachtgever. Eventuele aanpassingen aan het uniform zijn voor rekening van opdrachtnemer.

- Eventueel op locatie vereiste persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM) worden verstrekt door opdrachtgever en blijven eigendom van opdrachtgever. Dienstdoende beveiligers gebruiken en beheren deze PBM's conform gebruikelijke standaarden (van opdrachtgever).
- Noodzakelijke materialen en (hulp)middelen voor uitvoering van benoemde diensten, waaronder bijvoorbeeld portofoons en zaklampen, worden verstrekt door opdrachtnemer en blijven eigendom van opdrachtnemer. Dit geldt ook voor de materialen en (hulp)middelen die behoren tot de standaard uitrusting van mobiel surveillanten.



## 2.2 Eisen met betrekking tot capaciteit, opleiding en training

### 2.2.1 Opleiding, onboarding en rolmodel

- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inwerken en up-to-date houden van het kennisniveau van de (nieuwe) medewerkers. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de ontwikkeling van een algemene kennistoets (bij voorkeur een e-learning tool), die periodiek aantoonbaar de parate kennis toetst van de in te zetten medewerkers.
- Gemeente Almere levert hiervoor een minimale inwerkprocedure aan. Iedere nieuw in te zetten beveiligers dient het volledige inwerktraject van 40 uur met goed gevolg te doorlopen. Eén en ander in overleg met Gemeente Almere en na goedkeuring van de opdrachtgever.
- Medewerkers die aantoonbaar zijn ingewerkt, maar langer dan drie maanden niet zijn ingezet op een Oekraïne opvanglocatie binnen Gemeente Almere worden beschouwd als niet ingewerkt. Betrokken medewerker komt in aanmerking voor een 'opfrisdienst' van minimaal vier aaneengesloten uren boven de sterkte.
- Het inwerken en up-to-date houden van kennis en ervaring komen volledig voor rekening van opdrachtnemer. Dit is onderdeel van de all-in uurtarieven die opdrachtnemer hanteert.
- Opdrachtnemer dient voorafgaand aan de start van de werkzaamheden een overzicht te laten zien met daarin opgenomen alle in te zetten medewerkers, inclusief een kopie van het legitimatiebewijs en de door opdrachtgever minimaal vereiste certificaten/diploma's. Deze verplichting geldt ook voor alle nieuw in te zetten medewerkers.
- Opdrachtnemer dient gedurende de gehele uitvoeringsperiode van de overeenkomst voldoende opgeleid, getraind en gekwalificeerd personeel beschikbaar te hebben. Daarnaast dient het in te zetten personeel betrouwbaar en integer te zijn en minimaal de leeftijd van 18 jaar te hebben. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om geldigheid van het legitimatiebewijs (screening) periodiek te laten toetsen door opdrachtnemer, voor rekening en risico van opdrachtnemer.
- Opdrachtnemer dient ervoor in te staan dat opleidingen en trainingen worden gevolgd buiten de uren van de met opdrachtgever overeengekomen inzet. Opleidingskosten en -tijd zijn verdisconteerd in het (all-in) uurtarief.
- Gebruikelijke huis- en gedragsregels gelden voor iedereen binnen de objecten van Gemeente Almere, ook voor hen die gedetacheerd zijn bij of werken in opdracht van Gemeente Almere. Voor leveranciers gelden specifieke richtlijnen.
- Beveiligers die worden ingezet bij Gemeente Almere gedragen zich redelijk en als verantwoordelijke personen die alles doen wat nodig is om (voorzienbare) overlast en schade te voorkomen. Voor beveiligers geldt een specifiek rolmodel én (ondergeschikt) richtlijnen die opdrachtnemer stelt aan zijn medewerkers.
- Binnen de kaders van de AVG heeft opdrachtgever te allen tijde inzicht in de populatie (medewerkers) die worden ingezet op deze opdracht.
- Opdrachtgever kan nimmer aansprakelijk worden gesteld voor het inlenen van illegale werknemers door opdrachtnemer. Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het naleven van de Europese en Nederlandse wet- en regelgeving inzake het legaal verrichten van arbeid van haar eigen of (via onderaanneming) ingeleende werknemers.
- Als er toch sprake mocht zijn van uitvoering van arbeid welke niet voldoet aan voornoemde wet- en regelgeving dan zal de opdrachtnemer opdrachtgever zonder enig voorbehoud vrijwaren van schade en kosten die hieruit voortvloeien.
- Opdrachtgever kan, als daartoe naar het oordeel van opdrachtgever aanleiding bestaat, verwijdering en vervanging van een door opdrachtnemer tewerkgestelde medewerker eisen. Opdrachtnemer zal, zonder dat daarvoor extra kosten in rekening kunnen worden gebracht, terstond aan een dergelijke eis gevolg geven. Opdrachtgever zal hiermee uiteraard zorgvuldig omgaan en zal haar oordeel deugdelijk en schriftelijk motiveren.
- Opdrachtnemer beperkt het (ongewenste) verloop van beveiligingspersoneel tot een maximum van 5% per contractjaar. Dit geldt zowel voor het vaste beveiligingsteam als voor een eventuele flexpool.





## 2.3 Eisen met betrekking tot communicatie

### 2.3.1 Implementatie

- Implementatie van de dienstverlening vindt plaats conform inschrijving en daarin opgenomen implementatieplan inclusief -planning. De implementatietermijn bedraagt maximaal drie (3) maanden. Het implementatieplan met (mijlpalen) planning wordt expliciet geëvalueerd voorafgaand aan implementatie van de dienstverlening.
- Na gunning voert opdrachtnemer in het kader van de inzet van haar medewerkers voor de diensten bij opdrachtgever een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit conform wettelijke kaders en actuele richtlijnen. Opdrachtnemer informeert opdrachtgever schriftelijk over veranderende risico's in het kader van deze RI&E.

### 2.3.2 Contractmanagement

- Na gunning wordt de Service Level Agreement (SLA) gezamenlijk verder geconcretiseerd. De SLA in de bijlage geeft input voor keuzes die gezamenlijk gemaakt worden om per kwartaal actief te volgen. Er zijn onderwerpen in, die minimaal terug moeten komen in de kwartaalrapportages en jaarrapportage (zie hieronder). Bij niet naleving van de contractuele afspraken maakt opdrachtnemer binnen 2 weken een concreet plan van aanpak voor verbetering en een plan voor de opvolging van de verbeteracties. Als de contractuele afspraken herhaaldelijk niet worden nagekomen legt opdrachtgever dit uit als wanprestatie en kan het contract ontbonden worden.
- Opdrachtnemer zet een vaste accountmanager in, die verantwoordelijk is voor alle operationele aangelegenheden ten aanzien van alle locaties en projecten (vaste en variabele inzet). De accountmanager van de opdrachtnemer is gedurende kantooruren bereikbaar en is ook de vaste contactpersoon voor de projectleiders Oekraïne opvang (en diens vervangers) van Gemeente Almere.
- De accountmanager dient aantoonbaar deskundig, beslissingsbevoegd, flexibel te zijn en adequaat te kunnen handelen. Bij afwezigheid van de vaste accountmanager is er altijd een vaste back-up accountmanager met gelijkwaardige kennis en ervaring. Dit geldt voor alle cruciale medewerkers van opdrachtnemer. Een back-up dient te allen tijde beschikbaar te zijn om de continuïteit in dienstverlening te borgen.
- Opdrachtnemer dient per kwartaal digitaal een kwartaalrapportage aan te leveren met minimaal de volgende gegevens:
  - Daadwerkelijk ingezette personele inzet (vast, reserve en variabel) op de locaties/ objecten, met vermelding van data en tijdstippen
  - Geplande (herhalings-)opleidingen van de beveiligingsmedewerkers
  - Overzicht van uitgevoerde alarmopvolgingen en inspecties, met vermelding van ten minste data, locaties en aanrijtijden,
  - Overzicht in te zetten medewerkers (incl. reservepool) per Oekraïne opvanglocatie. Dit overzicht bevat minimale persoonsinformatie over bijvoorbeeld legitimatiebewijs en genoten opleidingen. Uitgangspunt is dat wordt teruggekeken op het afgesloten kwartaal en dat wordt vooruitgekeken naar de lopende en twee volgende kalendermaanden
  - Uitvoeringsinformatie en met name trends en ontwikkelingen, dan wel veranderende werkwijzen in de beveiliging algemeen of specifiek voor één van de Gemeente Almere diensten en/of locaties.
  - Omzet per locatie en de totale omzet van het contract
  - De inzet SROI per locatie en de totale waarde hiervan
  - De overige KPI voortgang voortkomend uit de SLA die na gunning geconcretiseerd is gezamenlijk.
  - Eénmaal per jaar dient dit verwerkt en digitaal verstrekt te worden in de vorm van een (totaal)jaarrapportage.
  - De rapportage dient maximaal binnen twee weken na afloop van het kwartaal dan wel jaar in het bezit te zijn van Gemeente Almere.

- Overleg tussen opdrachtnemer en Gemeente Almere zal als volgt plaatsvinden:
  - Operationeel overleg: minimaal per maand en daarnaast kan op ieder gewenst moment tussen accountmanager (of diens gedelegeerde vervanger) van opdrachtnemer en de projectleiders Oekraïne opvang (of diens vertegenwoordiger) van Gemeente Almere plaatsvinden. Onderwerpen van gesprek zijn alle voorkomende operationele zaken (planning, bezetting, procedures en overige zaken).
  - Tactisch overleg: per kwartaal tussen de accountmanager van de opdrachtnemer en contractbeheerder (adviseur Stadsbedrijf) van Gemeente Almere. Onderwerpen van gesprek zijn onder andere presentaties (SLA en KPI), wederzijdse organisatieontwikkelingen, innovaties en opties voor procesverbetering. Daarnaast zal er per kwartaal tussen de projectleiders Oekraïne opvang (of diens vertegenwoordiger) van Gemeente Almere en de accountmanager van opdrachtnemer overleg plaatsvinden over de management rapportage.
  - Strategisch overleg: één per jaar tussen accountmanager & directie van opdrachtnemer en projectleiders Oekraïne opvang (met ondersteuning adviseur Stadsbedrijf en/of inkoop) van Gemeente Almere. Onderwerpen van gesprek zijn onder andere de overeenkomst, prestaties (SLA), marktontwikkelingen enz.
- Van tactisch en strategisch overleg wordt door opdrachtnemer binnen tien werkdagen na het overleg een digitaal verslag opgesteld en ter accordering toegezonden aan projectleiders Oekraïne opvang (of diens vertegenwoordiger) en de adviseur Stadsbedrijf van Gemeente Almere.
- De kwaliteit van de dienstverlening wordt beoordeeld op basis van vastgestelde KPI's, welke zijn opgenomen in het Service Level Agreement (SLA) en expliciet onderdeel uitmaken van de te sluiten overeenkomst.
- Opdrachtnemer hanteert bij klachtenafhandeling minimaal de volgende normen:
- Reactie over het in behandeling nemen naar de indiener van de klacht binnen 24 uur.
- Oplossen van de klacht binnen vijf werkdagen, dan wel reageren waarom oplossen van de klacht niet mogelijk is.
- De opdrachtnemer levert uitvoerende beveiligingsdiensten en ondersteunt opdrachtgever (daarmee) om het primaire bedrijfsproces zo goed mogelijk te beschermen tegen ongewenste (en onbevoegde) beïnvloeding. Hiertoe dient opdrachtnemer jaarlijks (minimaal twee maanden voorafgaand aan het opvolgende contractjaar) een jaarplan in, e.e.a. zoals omschreven in het beschrijvend document.
- Alle medewerkers die in contact (kunnen) komen met bewoners dienen elementaire basiskennis te hebben van de Nederlandse en Engelse taal en dienen deze te beheersen in woord en geschrift.
- De opdrachtnemer mag zonder uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke toestemming van de Gemeente Almere in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik maken van de naam of het logo van Gemeente Almere.

## 2.4 Commerciële eisen

### 2.4.1 Prijs inschrijfstaat, financiële en administratieve voorwaarden

- Opdrachtnemer conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan het opgenomen Programma van Eisen en daarbij gestelde voorwaarden, alsmede de invulinstructie bij deze prijs inschrijfstaat.
- Aangeboden tarieven en prijzen zijn gebaseerd op prijspeil 2026 en zijn exclusief btw.
- Aangeboden tarieven en prijzen bevatten alle vaste en variabele kosten die logischerwijs verband houden met de aangeboden dienstverlening, waaronder bijvoorbeeld (niet limitatief) loonkosten, personeelskosten, reis- en verblijfskosten, overhead, winst en risico.
- Aangeboden tarieven en prijzen zijn vast, indexatie vindt plaats per kalenderjaar conform bepalingen in de overeenkomst.
- Inschrijfprijs is gebaseerd op een indicatie van de inzet, aan deze indicatie kan inschrijver geen rechten ontleen.
- Inschrijver verklaart de opdracht (beveiligingsdiensten) uit te voeren voor de prijzen vermeld in deze prijs inschrijfstaat (inclusief bijlagen), met inachtneming van bovenstaande bepalingen.

### 2.4.2 Looptijd van de overeenkomst

- Gemeente Almere is voornemens met één (1) inschrijver een raamovereenkomst te sluiten.
- Deze raamovereenkomst heeft een beoogde looptijd van vier (4) jaar met opties tot verlenging van twee (2) maal twee (2) jaar. De maximale totale looptijd komt hiermee op acht (8) jaar.
- De looptijd en omvang van de overeenkomst hangt samen met de ontwikkelingen voor de opvang van Oekraïners en eventuele toekomstige calamiteiten waardoor er geen rechten ontleend kunnen worden aan de urenindicatie.
- De beoogde ingangsdatum is maandag 5 januari 2026. De beoogde ingangsdatum is een streefdatum, hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.
- Op deze opdracht zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden<sup>2</sup> van Gemeente Almere van toepassing. Gemeente Almere wijst hierbij uitdrukkelijk uw algemene voorwaarden van de hand en verklaren deze als niet van toepassing.
- Daarnaast sluit Gemeente Almere een wachtkamerovereenkomst voor de duur van één (1) jaar af met de in rangorde eerstvolgende inschrijver in deze aanbestedingsprocedure. De wachtkamerovereenkomst heeft als functie de overeenkomst van de gecontracteerde partij over te nemen, indien de overeenkomst niet tot stand komt met de inschrijver aan wie de opdracht is gegund of indien de overeenkomst wordt beëindigd omdat de gecontracteerde partij niet meer kan voldoen aan de verplichtingen die voortvloeien uit de overeengekomen overeenkomst. Het concept van de wachtkamerovereenkomst is opgenomen als bijlage bij de gunningsleidraad (RFP).

### 2.4.3 Exitregeling

- De opdrachtnemer wordt geacht alle medewerking te verlenen die nodig is voor een geruisloze overgang naar een eventuele nieuwe Overeenkomst.
- De exitregeling is van toepassing bij (al dan niet vroegtijdige) ontbinding of bij afloop van de Overeenkomst. Om de overdracht in goede banen te leiden, conformeert opdrachtnemer zich aan de exitregeling en stelt opdrachtnemer een transitimanager aan die verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens het overgangsproces plaatsvinden. Op deze manier worden risico's (onder andere verlies van informatie en communicatie) vermeden en worden de activiteiten gerelateerd aan het overgangsproces effectief gemanaged. Opdrachtnemer wordt geacht alle medewerking en alle informatie als wijzigingen installatiedelen, tekeningen, inlogcodes etc. beschikbaar te stellen t.b.v. een geruisloze overgang.

<sup>2</sup> Bijlage Algemene Inkoopvoorwaarden van Gemeente Almere

- Tijdens het overgangsproces is opdrachtnemer verplicht om te blijven voldoen aan de gestelde eisen conform dit Programma van Eisen. De reeds geplande periodieke en/of correctieve werkzaamheden dienen tot de einddatum van deze Overeenkomst te worden uitgevoerd. De reeds geplande Opdrachten alsmede de resterende facturen worden afgehandeld.

## 2.5 Functieprofiel en uitvoering diensten

### 2.5.1 Inleiding en functieprofiel

- Beveiligers die worden ingezet ten behoeve van Gemeente Almere voldoen aan onderstaand functieprofiel.

Functieprofiel / kwalificatie	Meerwerkend teamleider (optioneel)	Objectbeveiliging, werkzaam op locatie A: Pasar Malamstraat	Objectbeveiliging, werkzaam op locatie B: Schipperplein	Objectbeveiliging, werkzaam op locatie C: Anovum	Objectbeveiliging, werkzaam op locatie D: Pierre de Coubertin	Objectbeveiliging, werkzaam op locatie E: Louis Armstrong	Objectbeveiliging, werkzaam op locatie F: Waaivogel	Beveiliging Fixed/Intrusion objecten	Aspirant beveiliging	Mobiele surveillance
Profiel 1: Beveiliging (m/v) in de rol van gastheer		x			x	x	x			
Profiel 2: Beveiliging (m/v) in de rol van handhaver			x							
Profiel 3: Beveiliging (m/v) in de rol van toezichthouder				x						
Diploma Beveiliging (of vergelijkbaar) Grijs legitimatiebewijs	x	x	x	x	x	x	x	x		x
Diploma Beveiliging (of vergelijkbaar) in opleiding Groen legitimatiebewijs (mits akkoord)									x	
Legitimatiebewijs Particuliere Beveiligingsorganisaties	Grijs	Grijs	Grijs	Grijs	Grijs	Grijs	Grijs	Grijs	Groen	Grijs
Certificaat BHV met LEH (incl. AED)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Politiek en cultureel inlevingsvermogen (sensitiviteit)	x	x	x	x	x	x	x			
Affiniteit met doelgroep (Oekraïne opvang) en omstandigheden	x	x	x	x	x	x	x			
Senioriteit en affiniteit met zorg- en handhavingproblematiek			x	x						
Nederlandse taal in woord en geschrift	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Voldoende beheersing Engelse taal in woord, beheersing Oekraïense/Russische taal is een pré	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Voldoende kennis van automatisering en ICT-systemen om de functies te kunnen vervullen	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Dienstverlenende instelling, representatief (geen opvallende lichaamsversiering), goede sociale vaardigheden	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Goede fysieke en psychische conditie	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Stressbestendig en kunnen werken onder hoge druk	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Flexibel ingesteld en zelfstandig kunnen opereren	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

- Beveiligers die worden ingezet bij Gemeente Almere beschikken over een diploma Beveiliging minimaal niveau 2 van de Stichting Vakexamens voor de Particuliere Beveiligingsorganisaties (SVPB) of een gelijkwaardig diploma. In de Regeling particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Rpbr) staat welke diploma's gelijkwaardig zijn. Om particuliere beveiligingswerkzaamheden te mogen uitvoeren, beschikken beveiligers die worden ingezet bij Gemeente Almere over een grijs legitimatiebewijs en dienen deze op verzoek aan te kunnen tonen.

- Ten aanzien van voorbenoemde opleidings- en legitimatieverplichting gelden onderstaande uitzonderingen:
  - Aspirant beveiligers, deelnemers aan de praktijkopleiding Beveiliging van de Stichting Vakexamens voor de Particuliere Beveiligingsorganisaties (SVPB), mogen (na akkoord opdrachtgever) zonder diploma Beveiliging worden ingezet op daartoe geschikte opleidingsplaatsen van Gemeente Almere. Om particuliere beveiligingswerkzaamheden te mogen uitvoeren, beschikken aspirant beveiligers die worden ingezet bij Gemeente Almere over een groen legitimatiebewijs.
  - Aspirant beveiligers worden in overleg ingezet naast, en in aanvulling op, ervaren praktijkbegeleiders. Inzet dient te allen tijde vooraf met Gemeente Almere te worden besproken en mag alleen na schriftelijke goedkeuring van Gemeente Almere plaatsvinden. Gemeente Almere zal goedkeuring alleen onthouden op basis van gegronde argumenten.
- De Stichting Vakexamens voor de Particuliere Beveiligingsorganisaties (SVPB) heeft een digitale procedure ingericht voor de afgifte van verklaringen met betrekking tot de diploma-eisen onder de Regeling particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Rpbr)
- De achterliggende gedachte van het functieprofiel is om te komen tot objectieve beoordelingscriteria voor de Service Level Agreement (hierna SLA) en deze criteria meetbaar en bespreekbaar te maken. Beveiligers voldoen aan deze kwalificaties voor zij worden ingezet.

## 2.5.2 Beveiliging (m/v) in de rol van gastheer

### **Rol**

Beveiligers (m/v) in de rol van gastheer zijn actief op relatief rustige Oekraïne opvanglocaties. Deze beveiliging concentreert zich op toegangscontrole, toezicht (naleving huis- en gedragsregels), facilitaire zaken en coördinatie van technische- en incidentmeldingen. Deze beveiliging is een direct aanspreekpunt voor bewoners en andere stakeholders rond betreffende Oekraïne opvanglocatie.

### **Bezetting**

Beveiligers (m/v) in de rol van gastheer worden ingezet op locaties A. Pasar Malamstraat, D. Pierre de Coubertinlaan, E. Louis Armstrong en F. Wisselweg. Met uitzondering van locatie A. Pasar Malamstraat (avond, nacht en weekenddienst) geldt enkele 24/7 bezetting.

### **Taken**

Een beveiliging (m/v) in de rol van gastheer concentreert zich op onderstaande taken (niet limitatief).

#### **Beveiligingstaken**

- a. Baliefunctie voor Security gerelateerde taken, coördinatie bewoners en andere stakeholders
- b. Toegangscontrole en toegangsregistratie bezoekers
- c. Sleutelbeheer
- d. Toezicht en handhaving ten aanzien van Safety en Security normen en vastgestelde procedures
- e. Toezicht en handhaving van de geldende huis- en gedragsregels op de locatie
- f. Algemeen toezicht op orde, rust en regelmaat in en om Oekraïne opvanglocaties
- g. Incidentmanagement, waaronder de-escalerende handeling en eventuele activatie crisisteam
- h. Alarmopvolging en (eventueel) EHBO/ bedrijfshulpverlening
- i. Signaleren en rapporteren van normafwijkende situaties en gedrag

#### **Beheerderstaken**

- a. Ondersteuning beheerders ten aanzien van (hun) zorgtaken
- b. Signaleren en rapporteren van bouwkundige en technische gebreken en uitdagingen



### 2.5.3 Beveiliging (m/v) in de rol van handhaver

#### **Rol**

Beveiligers (m/v) in de rol van handhaver zijn actief binnen Oekraïne opvanglocaties met een complex risicoprofiel dat vooral gebaseerd is op handhavingsproblematiek. Naast toegangscontrole, toezicht, (naleving huis- en gedragsregels), facilitaire zaken en coördinatie van technische- en incidentmeldingen ondersteunt deze beveiliging dienstdoende zorgverleners in meest brede zin. Deze beveiliging is vooral aanspreekpunt voor dienstdoende zorgverleners en andere stakeholders rond betreffende Oekraïne opvanglocatie.

#### **Bezetting**

Beveiligers (m/v) in de rol van handhaver worden ingezet op B. Schipperplein. Vergelijkbaar met de beheersorganisatie geldt enkele 24/7 bezetting.

#### **Taken**

Een beveiliging (m/v) in de rol van handhaver concentreert zich op onderstaande taken (niet limitatief).

#### **Beveiligingstaken**

- a. Baliefunctie voor Security gerelateerde taken, coördinatie bewoners en andere stakeholders
- b. Toegangscontrole en (eventueel) toegangsregistratie bezoekers
- c. Sleutelbeheer
- d. Toezicht en handhaving ten aanzien van Safety en Security normen en vastgestelde procedures
- e. Toezicht en handhaving van de geldende huis- en gedragsregels op de locatie
- f. Algemeen toezicht op orde, rust en regelmaat in en om Oekraïne opvanglocaties
- g. Incidentmanagement, waaronder de-escalerende handeling en eventuele activatie crisisteam
- h. Alarmopvolging en (eventueel) EHBO/ bedrijfshulpverlening
- i. Signaleren en rapporteren van normafwijkende situaties en gedrag

#### **Beheerders- en zorgtaken**

- a. Ondersteuning beheerders en dienstdoende zorgverleners ten aanzien van (hun) zorgtaken
- b. Signaleren en rapporteren van bouwkundige en technische gebreken en uitdagingen

### 2.5.4 Beveiliging (m/v) in de rol van toezichthouder

#### **Rol**

Beveiligers (m/v) in de rol van toezichthouder zijn actief op reguliere Oekraïne opvanglocaties. Deze beveiliging concentreert zich op toegangscontrole, toezicht (naleving huis- en gedragsregels), facilitaire zaken en coördinatie van technische- en incidentmeldingen. Deze beveiliging is een direct aanspreekpunt voor bewoners en andere stakeholders rond betreffende Oekraïne opvanglocatie. Aard en omvang van de locaties in combinatie met bewonersprofiel vragen om senioriteit en sensitieve omgang met handhavingskader.

#### **Bezetting**

Beveiligers (m/v) in de rol van toezichthouder worden ingezet op locatie C. Alnovum. Vergelijkbaar met de beheersorganisatie geldt dubbele 24/7 bezetting met ondersteuning door een (aspirant) beveiliging gedurende werkdagen van 15:00 tot 07:00 uur.

#### **Taken**

Een beveiliging (m/v) in de rol van toezichthouder concentreert zich op onderstaande taken (niet limitatief).

**Beveiligingstaken**

- a. Baliefunctie voor Security gerelateerde taken, coördinatie bewoners en andere stakeholders
- b. Toegangscontrole en (eventueel) toegangsregistratie bezoekers
- c. Sleutelbeheer
- d. Toezicht en handhaving ten aanzien van Safety en Security normen en vastgestelde procedures
- e. Toezicht en handhaving van de geldende huis- en gedragsregels op de locatie
- f. Algemeen toezicht op orde, rust en regelmaat in en om Oekraïne opvanglocaties
- g. Incidentmanagement, waaronder de-escalerende handeling en eventuele activatie crisisteam
- h. Alarmopvolging en (eventueel) EHBO/ bedrijfshulpverlening
- i. Signaleren en rapporteren van normafwijkende situaties en gedrag

**Beheerderstaken**

- a. Ondersteuning beheerders ten aanzien van (hun) zorgtaken
- b. Signaleren en rapporteren van bouwkundige en technische gebreken en uitdagingen

#### 2.5.5 Aspirant beveiligers werkzaam op een Oekraïne opvanglocatie

**Bezetting**

Aspirant beveiligers (m/v) worden ingezet onder verantwoordelijkheid van een ervaren inwerkbegeleider, bijvoorbeeld op locatie C. Alnovum gedurende werkdagen van 15:00 tot 07:00 uur.

**Taken**

Een aspirant beveiligers (m/v) concentreert zich op in basis op dezelfde taken (niet limitatief) als de beveiligers in de rol van gastheer en/of toezichthouder, onder verantwoordelijkheid van de ervaren inwerkbegeleider.

**Beveiligingstaken**

- a. Baliefunctie voor Security gerelateerde taken, coördinatie bewoners en andere stakeholders
- b. Toegangscontrole en (eventueel) toegangsregistratie bezoekers
- c. Sleutelbeheer
- d. Toezicht en handhaving ten aanzien van Safety en Security normen en vastgestelde procedures
- e. Toezicht en handhaving van de geldende huis- en gedragsregels op de locatie
- f. Algemeen toezicht op orde, rust en regelmaat in en om gemeentelijke opvanglocaties
- g. Incidentmanagement, waaronder de-escalerende handeling en eventuele activatie crisisteam
- h. Alarmopvolging en (eventueel) EHBO/ bedrijfshulpverlening
- i. Signaleren en rapporteren van normafwijkende situaties en gedrag

**Beheerderstaken**

- a. Ondersteuning beheerders ten aanzien van (hun) zorgtaken
- b. Signaleren en rapporteren van bouwkundige en technische gebreken en uitdagingen

#### 2.5.6 Mobiele surveillance en alarmopvolging

**Bezetting**

Mobiele surveillance wordt ingezet op basis van alarmopvolging.

## **Taken**

Een mobiel surveillant die wordt opgeroepen of ingezet voor een Oekraïne opvanglocatie concentreert zich op onderstaande taken (niet limitatief).

### **Beveiligingstaken**

- a. Bezoekersregistratie
- b. Surveilleren bij alle Oekraïne opvanglocaties met als doel: toezicht en handhaving ten aanzien van Safety en Security normen en vastgestelde procedures
- c. Algemeen toezicht op orde, rust en regelmaat in en om Oekraïne opvanglocaties
- d. Ondersteuning voor de beveiligers op de locatie bij incidenten, onverwachtse (extreme) drukte, uitvoering van werkzaamheden waarbij één beveiligers niet voldoende is
- e. Alarmopvolging en (eventueel) ondersteunend bij EHBO/ bedrijfshulpverlening

## 2.6 Rolmodel beveiliging

### 2.6.1 Inleiding

Een integraal onderdeel van de overeenkomst betreft het rolmodel. Daar waar het functieprofiel de werkzaamheden voor de medewerkers weergeeft, is het rolmodel dieper ingegaan op de termen die in het functieprofiel gebruikt worden, zodat de invulling van de gebruikte termen voor de opdrachtnemer en haar medewerkers duidelijk is.

De achterliggende gedachte van het rolmodel is om niet alleen te komen tot objectieve beoordelingscriteria voor de SLA, zoals het competentie-overzicht, maar ook om de subjectieve beoordelingscriteria, zoals gedrag van medewerkers, meetbaar en bespreekbaar te maken. Subjectieve beoordelingscriteria zijn over het algemeen meer ongrijpbaar dan objectieve criteria, middels dit rolmodel wordt getracht deze punten toch meetbaar te maken. Dit wordt niet gedaan om medewerkers hierop af te kunnen rekenen, maar om meer inzicht te geven in gewenst gedrag en het zich bewust maken van het effect van het eigen gedrag van medewerkers.

Dit rolmodel is een aanzet om in het kader van openheid en samenwerking (partnership) met de opdrachtnemer en haar medewerkers op gewenst gedrag te sturen en dit bespreekbaar te houden. Uiteindelijk zal het sturen op, en het hebben van, gewenst gedrag worden opgenomen in zowel functionerings- als beoordelingsgesprekken en een onderdeel vormen van de SLA.

### 2.6.2 Rolmodel beoordelingscriteria

#### **Kennis**

- a) Kennis in eigen woorden van de diverse (afdelings)doelstellingen van Gemeente Almere waar beveiliging werkrelaties mee onderhoudt.
- b) Basiskennis van en kunnen werken met voor Gemeente Almere relevante informatie-, communicatie- en detectiesystemen.
- c) Blijvende basiskennis van voor de functie relevante wet- en regelgeving, interne veiligheid/ beveiliging gerelateerde richtlijnen, procedures en werkinstructies.
- d) Basiskennis van de risico's verbonden aan het werken binnen Gemeente Almere in het algemeen en de risicoprocessen in het bijzonder.
- e) Basiskennis van werkwijze en processen van hulpdiensten welke in relatie tot veiligheid en beveiliging relevant kunnen zijn.
- f) Goede kennis van de lay out van objecten en haar omgeving en hierbinnen gelegen (kwetsbare) objecten, materialen, informatie en/of personen
- g) Goede kennis van te bedienen c.q. gebruiken relevante hulp- en bestrijdingsmiddelen en persoonlijke beschermingsmiddelen.
- h) Goede kennis van BHV- en levensreddend handelen.
- i) Kennis over de doelgroep (Oekraïense ontheemden) die zich bevinden op de te beschermen locaties.

### **Kwaliteit/prestatie**

- a) Het herkenbaar willen werken naar de intentie van Gemeente Almere procedures, werkinstructies en richtlijnen. In geval van twijfel vindt afstemming plaats.
- b) Het herkenbaar willen voldoen aan met Gemeente Almere overééngekomen (werk)afspraken, incl. collegiale samenwerking met Gemeente Almere medewerkers.
- c) Het bewust bezig/erop gericht zijn de kennis als hiervoor bedoeld te behouden.
- d) Het in de uitvoering van werkzaamheden herkenbaar bewustzijn van en uiting geven aan het feit dat de beveiliging een voorbeeldfunctie heeft.
- e) Verzorgd en representatief, Gemeente Almere vertegenwoordigen.
- f) Beveiligers zijn leergierig als het gaat om de dienstverlening te optimaliseren.

### **Organisatie & Planning**

- a) Eigen werkzaamheden zo effectief mogelijk organiseren/ uitvoeren.
- b) Het scheiden van hoofd- en bijzaken in relatie tot het doel van de werkzaamheden.

### **Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheden**

- a) Correct gebruik van de Nederlandse taal en grammatica.
- b) Zodanig rapporteren dat vragen worden beantwoord in plaats van opgeroepen.
- c) Begrijpelijk rapporteren.

### **Mondelinge uitdrukkingsvaardigheden**

- a) Correct gebruik van zowel Nederlandse als Engelse taal en woordkeus.
- b) Effectiviteit bij mondelinge uitdrukkingsvaardigheid.

### **Inzet**

- a) In het belang van Gemeente Almere gevraagd en ongevraagd hulp verlenen.
- b) Nemen van eigen initiatief en verantwoordelijkheid als de situatie daarom vraagt.
- c) Kunnen onderbouwen van genomen beslissingen en staan voor c.q. leren van genomen verantwoordelijkheid.
- d) In het belang van het eigen functioneren actief deelnemen aan werkoverleg of andere, voor de dienstverlening gewenste vormen van overleg.
- e) Bereikbaar en aanspreekbaar zijn voor bewoners en/of overige derden.

### **Flexibiliteit**

- a) Bereid zijn om adequaat in te spelen op veranderingen in werkwijze, veranderende situaties of het ter beschikking komen van nieuwe informatie.
- b) Open staan voor andere meningen.
- c) Niet weglopen voor situaties welke niet door procedures of formele werkwijzen worden “gedekt” maar nemen verantwoording en improviseren, waar nodig of gewenst, in het belang van Gemeente Almere.

### **Stressbestendigheid**

- a) Gelijkmatic blijven presteren onder druk, tegenslag, teleurstelling of tegenspel.
- b) Kunnen omgaan met onzekere tijden of situaties in het algemeen en ten tijde van incidenten/ calamiteiten in het bijzonder.
- c) Kunnen omgaan met spanningen.

### **Empathisch vermogen**

- a) Bewust zijn dat beveiligers werkzaam zijn in een dienstverlenende omgeving.
- b) Gericht zijn op samenwerking en een effectieve bijdrage in het belang van Gemeente Almere en haar klanten.
- c) Constructieve opstelling jegens collega's, Gemeente Almere medewerkers en voor Gemeente Almere werkende derden.
- d) Anderen betrekken in het algemeen en collega's in het bijzonder in oordeel- of besluitvorming.
- e) Er zowel horizontaal (collega's) als verticaal (leidinggevend) op gericht zijn om relevante informatie over te dragen.
- f) Zorgdragen voor en gericht zijn op een goede werkoverdracht.
- g) Praten met en niet over elkaar. We zijn collegiaal. Beveiligers zijn zich bewust van het belang van teamwork en handelen daarnaar.

### **Omgevingsbewust**

- a) Bij de presentatie aan en omgang met publiek realiseren beveiligers zich dat zij het eerste contact en daarmee de eerste indruk van Gemeente Almere vertegenwoordigen. We hechten hier herkenbaar waarde aan.
- b) Integer zijn en staan voor ons gedrag.
- c) Zorgvuldig omgaan met toevertrouwde informatie en handelen altijd in de geest van onze geheimhoudingsplicht.
- d) Voorkomend en hulpvaardig zijn in contacten met klanten, bezoekers en derden. Maar niet weglopen voor de verantwoordelijkheid van noodzakelijk of gewenst handelen/ optreden.