



Bijlage 1 - Programma van Eisen EA Beveiligingsdiensten

Versie 30 - 7

Kenmerk TenderNed: 534776

De ondertekening van het Programma van Eisen is onderdeel van uw inschrijving.

Van deelneming aan deze opdracht wordt iedere Opdrachtnemer uitgesloten die niet kan voldoen aan de onderstaande minimumeisen. Met andere woorden, als aan één van de eisen niet wordt voldaan wordt de Opdrachtnemer uitgesloten van verdere deelneming in deze aanbesteding.

Wijzigingen voortkomend uit Nota van Inlichtingen 1 zijn aangegeven in groen.

Eisen worden als volgt weergegeven:

Soorten eisen	
Eis	Gunningseisen: Aan een gunningseis moet worden voldaan vanaf het moment van inschrijving. Als niet is voldaan aan een gunningseis dan wordt tot uitsluiting overgegaan. De gunningseisen zijn opgenomen in dit document. Mocht ingeval van gunning, tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst blijken dat Opdrachtnemer toch niet aan de gunningseisen voldoet, dan is (achteraf) sprake van een ongeldige inschrijving en heeft Opdrachtgever het recht de raamovereenkomst per direct, zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden.
UE	Uitvoeringseisen: Voorwaarden waar Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de opdracht aan dient te houden zijn uitvoeringseisen. De uitvoeringseisen zijn opgenomen in dit document. Door het indienen van een inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met het voldoen aan de uitvoeringseisen gedurende de uitvoering van de raamovereenkomst. Mocht tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst blijken dat Opdrachtnemer niet aan de uitvoeringseisen voldoet, dan heeft Opdrachtgever het recht de raamovereenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden indien Opdrachtnemer ook na een ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn nog steeds niet aan de uitvoeringseisen voldoet en deswege in verzuim is.

Algemeen	
Eis 1	Inschrijver kan gedurende de looptijd van de overeenkomst Opdrachtgever voorzien in een totale behoefte aan dienstverlening zoals omschreven in de Aanbestedingsleidraad.
Eis 2	Inschrijver is in staat de dienstverlening op alle locaties, benoemd in de aanbestedingsleidraad en bijlage 5 – tarievenblad te bedienen.

Normeringen	
UE 1	Opdrachtnemer voldoet te allen tijde aan alle relevante geldende wet- en regelgeving en aan alle geldende wettelijke normen voor Beveiliging.
UE 2	Opdrachtnemer dient gedurende de uitvoering van deze opdracht in het bezit te zijn van de daarvoor benodigde (milieu)vergunningen.
UE 3	Vigerende regelgeving op het gebied van ARBO, NEN normering en milieu en ergonomische eisen zijn van toepassing. Opdrachtnemer houdt zich op de hoogte van ontwikkelingen op het gebied van genoemde wetgeving en handelt er ter goede trouw naar

Facturatie	
Eis 3	Opdrachtnemer verstuurt digitaal de facturen naar Opdrachtgever via crediteuren@reclassering.nl onderverdeeld per regio en gespecificeerd op kostenplaats.
Eis 4	De digitaal verstuurde facturen dienen tenminste te voldoen aan de volgende vereisten: <ul style="list-style-type: none"> • PDF of TIF-formaat • 300dpi – zwart wit Per bestand 1 factuur, eventueel inclusief bijlagen
Eis 5	Opdrachtnemer factureert op basis van artikel 5 in de Raamovereenkomst



	<p>Opdrachtnemer vermeldt op iedere factuur tenminste:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Het contractnummer en/of inkoopordernummer zoals bekend bij Opdrachtgever; ● De contactpersoon van Opdrachtgever; ● Het afleveradres; ● Factuurkenmerk van Opdrachtnemer; ● De datum van versturen van de factuur door Opdrachtnemer; ● Het debiteuren- en/of klantnummer van Opdrachtnemer; ● Het kenmerk van de offerte en het percentage van de werkzaamheden of een omschrijving van het geleverde werk; ● Bedrijfsnaam, adres en telefoonnummer van Opdrachtnemer; ● BTW- en KvK-nummer van Opdrachtnemer; ● IBAN-rekeningnummer en betalingscondities van Opdrachtnemer.
UE 4	Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van 30 kalenderdagen na ontvangst door Opdrachtgever van de factuur van Opdrachtnemer zoals beschreven in artikel 13.3 van de Algemene inkoopvoorwaarden.
UE 5	Opdrachtnemer stuurt een, door een de aangewezen contactpersoon van Opdrachtgever voor de betreffende regio getekende bevestiging van levering van de te factureren uren bij de maandelijkse factuur. Bewijs van de dagen/ uren inzet middels een urenstaat of vergelijkbaar.
Indexatie	
UE 6	<p>De tarieven staan, gedurende de initiële looptijd van de overeenkomst, vast behoudens de CAO Particuliere beveiliging. Alle prijzen en tarieven zijn op basis van prijspeil 1 september 2025 en staan in ieder geval vast tot 31 augustus 2026 / 1 januari 2027.</p> <p>Opdrachtnemer is gerechtigd om jaarlijks, voor het eerst op 1 september 2026, een onderbouwde tariefaanpassing door te voeren, gebaseerd op de volgende werkelijke kostenverhogende ontwikkelingen:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. kostprijsverhogende elementen die voortkomen uit de cao Particuliere Beveiliging en ii. aanpassingen van de - van overheidswege vastgestelde- wettelijke premies, belastingen, lasten en andere heffingen. <p>Deze onderbouwde tariefaanpassing dient Opdrachtnemer schriftelijk bij Opdrachtgever in te dienen, waarover vervolgens in gezamenlijk overleg een besluit wordt genomen.</p> <p>Het voornemen om te indexeren dient minimaal 2 maanden voor de ingangsdatum bekend te worden gemaakt aan de contractmanager van RN. Gewijzigde prijzen en tarieven gaan pas in na toestemming van RN.</p>
UE 7	Opdrachtnemer indexeert niet met terugwerkende kracht.
UE 8	Opdrachtnemer stuurt maximaal één keer per jaar een prijsverhoging op basis van het gestelde in UE 6.

Personeel

UE 9	Opdrachtnemer zal noch direct, noch indirect werven onder personeel van Opdrachtgever. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om personen die aanwezig zijn op het terrein of in de gebouwen van Opdrachtgever te benaderen met het doel deze personen een arbeidsovereenkomst aan te bieden. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om contactgegevens te delen ten behoeve van het aangaan van een wervingsgesprek. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor alle schade (kosten) die Opdrachtgever lijdt doordat Opdrachtnemer haar verplichtingen uit hoofde van hetgeen is bepaald in deze eis niet, niet tijdig dan wel niet volledig nakomt. Tenzij dit wederzijds is overeengekomen.
UE 10	Op verzoek van Opdrachtgever draagt Opdrachtnemer bij beëindiging of ontbinding van de overeenkomst de Dienst op geleidelijke, volledig en correcte wijze over aan Opdrachtgever of aan een door Opdrachtgever aan te wijzen derde gedurende de "exit-periode". Het behoud van continuïteit van de Dienst staat hierbij centraal en dient geborgd te zijn. Daaronder wordt onder andere verstaan het vrijgeven van alle gegevens en documentatie van Opdrachtgever die is verkregen in het kader van de Dienstverlening. Kosten van een exit zijn inbegrepen in de Prijs, kunnen niet separaat in rekening worden gebracht.



UE 11	Opdrachtnemer is verplicht een wekelijkse urenregistratie bij te houden voor alle door hem uitgevoerde diensten in een daartoe door Opdrachtgever aan te geven format en/of urenregistratiesysteem. De urenregistratie dient wekelijks te worden goedgekeurd en afgetekend door een hiervoor gemandateerde van Opdrachtgever.
-------	---

Wijzigingen

UE 12	Opdrachtgever kan binnen de contractperiode ongelimiteerde wijzigingen in zowel het aantal als de locaties van haar panden doorvoeren. Opdrachtgever zal minimaal één (1) maand van te voren een wijziging doorgeven aan Opdrachtnemer, Opdrachtnemer mag hiervoor géén additionele kosten rekenen.
UE 13	Opdrachtgever kan het aantal afgenomen uren met 30% af- dan wel opschalen zonder dat dit een aanleiding is voor Opdrachtnemer om het geldende tarief te wijzigen. Behoudens incidentele spoedgevallen.

Verzekering

Eis 6	<p>Inschrijver dient adequaat verzekerd te zijn tegen aanspraken van Aanbestedende dienst. Het is voor Aanbestedende dienst van belang dat het maximum verzekerd bedrag en de hoogte van het eigen risico aansluiten bij de uitvoering van de opdracht te verwachten mogelijke (risico) aansprakelijkheid en dat de van toepassing zijnde voorwaarden niet worden uitgesloten. Aanbestedende dienst zal in ieder geval aan de Inschrijver die voor gunning in aanmerking komt, verzoeken aan te tonen dat hij voldoet aan de voorwaarden die zijn gesteld ten aanzien van de verzekering.</p> <p>Inschrijver dient verzekerd te zijn voor ondernemersrisico in de vorm van beroeps- of bedrijfsaansprakelijkheid.</p> <p>Op basis van ervaring is de aanbestedende dienst van oordeel dat, in verhouding tot de aard en de inhoud van de opdracht, een minimale dekking van € 1.500.000,- per gebeurtenis gemaximeerd tot een dekking van € 3.000.000,- per jaar noodzakelijk is.</p> <p>De inschrijver moet een kopie van een geldig verzekeringsbewijs (kopie van de polis) van zijn aansprakelijkheidsverzekering kunnen verstrekken of een verklaring van zijn verzekeringsmaatschappij waarin de dekking voor zijn aansprakelijkheidsrisico's is aangegeven.</p>
-------	---

Social Return

Eis 7	Inschrijver dient 5% van de opdrachtwaarde uit te geven aan Social return. Hiervoor dient na gunning een plan ingediend te worden. Indien Opdrachtnemer aan het einde van de contractperiode niet heeft voldaan aan de SROI-verplichting, wordt het resterende, niet-ingevulde bedrag door Opdrachtgever als boete in mindering gebracht op de factuur.
-------	--

Eisen ten aanzien van offerte

Eis 8	U heeft geen voorwaarden en voorbehouden verbonden aan uw Inschrijving.
Eis 9	U heeft geen variant of alternatief ingeleverd.
Eis 10	U heeft gebruik gemaakt van de door Reclassering beschikbaar gestelde formats die bij deze Aanbesteding zijn gevoegd en hierin geen wijzigingen aangebracht.
Eis 11	Uw Inschrijving en alle verdere correspondentie en communicatie, met inbegrip van de correspondentie en communicatie die gedurende de looptijd van de overeenkomst plaatsvinden, geschiedt in de Nederlandse taal.
Eis 12	Uw Inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van 90 dagen na de sluiting van de inschrijftermijn.
Eis 13	Uw inschrijving is rechtsgeldig ondertekend door de persoon of personen die daartoe blijkt het handelsregister bevoegd is of zijn.
Eis 14	Er zijn geen prijzen en tarieven in de inschrijving opgenomen, met uitzondering van de prijsopgavetabel.
Eis 15	Uw Inschrijving dient uitsluitend de beantwoording van de vragen en de gevraagde documenten te bevatten. Eventuele overige informatie en/of ingediende documenten worden niet in behandeling genomen en bij de beoordeling betrokken.



Beveiligingsdiensten

Beveiligingsdiensten	
UE 14	<p>Opdrachtnemer levert beveiligingsdiensten, waaronder inzet van beveiligers op locaties gedurende de dag openstellingen of gedurende de avondopenstelling van Opdrachtgever. De volgende werkzaamheden zijn, ten minste, onderdeel van de beveiligingsdiensten die Opdrachtnemer aanbiedt.</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Het met behulp van camera's en/of surveillance toezicht houden op het te beveiligen gebied (zoals spreekkamers). B. Openbare orde handhaven en naleving van het huishoudelijk reglement en het handelen naar hetgeen gesteld in de gedragscode van Opdrachtgever (Bijlage 12 – Gedragscode RN). C. Het handelend optreden bij calamiteiten en/of anderszins afwijkende zaken. D. Het afhandelen en/of assisteren bij aanhouding van verdachten. E. Het (mede-)coördineren en onderdeel zijn van de BHV-organisatie. De betreffende taken verschillen per locatie, waarbij Opdrachtgever in alle gevallen de rol van hoofd BHV op zich neemt en Opdrachtnemer deelneemt aan de BHV-organisatie van Opdrachtgever. F. Het, indien nodig, fungeren als aanspreekpunt voor cliënten, medewerkers en bezoekers en optreden als gastheer/-vrouw. G. Preventieve denk- en handelwijze in omgang met cliënten, medewerkers en bezoekers, waardoor escalatie, vandalisme en criminaliteit worden voorkomen. H. Opdrachtnemer houdt dagelijks een rapportage bij over de dienstverlening. Hierin dient in ieder geval informatie te staan over calamiteiten en afwijkende zaken bij de gelopen open-, brand en sluitrondes, alarmmeldingen, storingsmeldingen, opvolging en afhandeling. In geval van afwijkende zaken deelt Opdrachtnemer de rapportage proactief met Opdrachtgever. Bij een reguliere gang van zaken deelt Opdrachtnemer de rapportages enkel op verzoek van Opdrachtgever. I. Lichte administratieve en telefonische taken.

Open- en sluit/brandrondes	
UE 15	<p>Opdrachtnemer voert openingsrondes en sluit-/brandrondes uit in de panden van Opdrachtgever. Het doel van de brand-/sluitronde is het controleren van het object op brandgevaarlijke situaties, nog aanwezige personen en/of verdachte omstandigheden en het correct afsluiten van gebouwen. Bij het uitvoeren van de rondes heeft Opdrachtnemer minimaal aandacht voor de volgende zaken:</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Het openen dan wel sluiten van de entreeur(en) en eventueel aanwezige hekken. B. Het controleren op aanwezigheid van personen. C. Het in- en uitschakelen van de elektronische beveiliging. D. Het controleren van de ruimten en sluiten van ramen en deuren indien nodig (inclusief nooddeuren). E. Het vrijhouden van vluchtwegen van obstakels. F. Het uitvoeren van een controle rondom het gebouw en het terrein van Opdrachtgever. G. Het aan-/uitzetten van audiovisuele apparatuur en verlichting. H. Het melden van overige verstoringen: vervuiling, beschadigingen, defecten etc. I. Het ophalen en/of neerlaten van zonwering. J. Het zorgdragen voor naleving van de vlaginstructies op de daarvoor in aanmerking komende dagen. K. Het, in voorkomende gevallen, toegang verlenen voor de schoonmaakdienstverlening. L. De medewerker van Opdrachtnemer die de openronde uitvoert, is de eerste persoon op locatie. Opdrachtnemer is daarmee verantwoordelijk voor het maken van een melding, zoals in geval van ijzel en of sneeuwval. Opdrachtnemer dient rechtstreeks een melding te doen bij de contactpersoon van de Opdrachtgever. Geconstateerde bijzonderheden en de daarop genomen acties dienen vermeld te worden in de dienst-/dagrapportage.

Alarmopvolging	
UE 16	<p>Opdrachtnemer dient 24 uur per dag, 7 dagen per week, zorg te dragen voor de opvolging van de verschillende alarm-, stoor- en testsignalen uit het beveiligingssysteem van Opdrachtgever. Opdrachtgever heeft de aansluiting van de locaties op een particuliere alarmcentrale (PAC) onder gebracht bij Bosch. Opdrachtnemer ontvangt van deze meldkamer de alarmmeldingen die opgevolgd dienen te worden. Opdrachtnemer dient aan te sluiten op deze meldkamer voor de opvolging van de alarmmeldingen. Opdrachtnemer is in dit kader verantwoordelijk voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Opvolgen van alarmen, storings en incidenten volgens afgestemde protocollen. B. Het aansturen van de opvolging door onder andere het inzetten van een surveillant.



	<p>C. Registreren en actief anticiperen op storingen, alarmen- en testmeldingen.</p> <p>D. Tijdens werktijden van de beveiliging op locatie worden meldingen die binnen komen bij de meldkamer direct gemeld bij de op locatie aanwezige verantwoordelijke (indien van toepassing) die direct actie onderneemt.</p> <p>E. Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate bereikbaarheid van de medewerkers en stelt hiertoe de juiste communicatiemiddelen ter beschikking.</p> <p>F. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een complete afhandeling van de melding, inclusief de bijbehorende registratie.</p> <p>G. Sleutel- en/of pashouders, waarschuwadressen en werknemers van Opdrachtgever kunnen per mail worden aan-/afgemeld dan wel worden gewijzigd via Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal zorg dragen dat de wijzigingen ter verwerking bekend worden gemaakt bij de meldkamer</p> <p>H. Indien de meldkamer een melding krijgt dat een alarmsignaal is ontvangen van het opgegeven risicoadres, zal er passende opvolging plaatsvinden.</p> <p>I. De meldkamer van Opdrachtgever biedt meldingen aan op prioriteit niveau, hoe lager het cijfer, des te hoger de prioriteit om de melding op te pakken en af te handelen.</p> <p>Van Opdrachtnemer wordt op alarmmelding waaraan de meldkamer een hoge prioriteit toekent door middel van een meldingscode tussen van 1 tot en met 7, wordt een responstijd van maximaal 30 minuten geëist.</p> <p>Van Opdrachtnemer wordt op alarmmelding waaraan de meldkamer een lage prioriteit toekent door middel van een meldingscode tussen van 8 tot en met 16 wordt een responstijd van maximaal 60 minuten geëist.</p> <p>De responstijd is de tijd tussen het moment dat de melding vanuit de Particuliere alarmcentrale bij Opdrachtnemer binnenkomt en het tijdstip dat de Opdrachtnemer ter plaatse is en dit meldt aan de PAC. De responstijd wordt mede bepaald door het tijdstip waarop de alarmmelding ontstaat, verkeersdrukke en weersomstandigheden. De mobiele surveillanten van Opdrachtnemer dienen zich voorts te houden aan de geldende verkeersregels.</p>
--	---

Advies

UE 17	Opdrachtnemer adviseert proactief over beveiliging en veiligheid. Dit advies dient in ieder geval betrekking te hebben op zichtbare patronen in meldingen, preventieve maatregelen en over het actueel houden van het alarmering-, storing- en testprotocol. De invulling van de adviesrol is onderdeel van het periodiek overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever
-------	---

Werkplek

UE 18	Opdrachtgever stelt indien noodzakelijk een standaard werkplek met PC ter beschikking. Opdrachtnemer dient zelf voor overige voor de uitvoering van de beveiligings- en surveillancewerkzaamheden benodigde apparatuur te zorgen, die niet door Opdrachtgever is gefaciliteerd.
-------	---

Werkdagen

UE 19	<p>Het aantal openingsdagen van Opdrachtgever bedraagt gemiddeld 260 dagen. Er zal over en weer geen verrekening plaatsvinden wanneer het daadwerkelijke aantal dagen afwijkt. Daarnaast dient er door Opdrachtnemer in het weekend alarmopvolging en op verzoek open-/sluitrondes plaats te vinden. Verplichte feestdagen zijn de feestdagen die voor alle pandgebruikers gelden als vrije dag. De locaties zijn dan gesloten. Dit kan gedurende de overeenkomst veranderen.</p> <p>Het betreft de dagen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nieuwjaarsdag; • Eerste en tweede Paasdag; • Koningsdag; • Bevrijdingsdag; • Hemelvaartsdag; • Eerste en tweede Pinksterdag; • Eerste en tweede Kerstdag. <p>Zie hiervoor ook Bijlage 5 - tarievenblad.</p>
-------	--

Flexibele inzet

UE 20	Opdrachtgever wenst een bepaalde mate van flexibiliteit te behouden met betrekking tot de inzetbaarheid van de medewerkers van Opdrachtnemer. Opdrachtgever streeft er naar deze wijzigingen in inzet minimaal een maand van te voren aan te geven bij Opdrachtnemer.
-------	---



Implementatie	
UE 21	<p>Opdrachtnemer zal zorg dragen voor de implementatie gedurende de periode die hiervoor is opgenomen in de planning van paragraaf 3.3 uit de Aanbestedingsleidraad. Voor de implementatie stelt Opdrachtnemer één vast contactpersoon aan voor Opdrachtgever. Van Opdrachtnemer wordt een actieve rol gevraagd ten aanzien van de implementatie en verwacht dat zij minimaal de volgende taken uitvoert.</p> <p>A. Verzorgen van een implementatieplan, welke binnen vijf werkdagen na definitieve gunning ter akkoord wordt voorgelegd aan Opdrachtgever, met in ieder geval de volgende onderdelen Stappenplan met de te ondernemen acties:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rol- en taakverdeling onder de betrokkenen van Opdrachtnemer - Randvoorwaarden welke Opdrachtgever moet organiseren - Opleidingsplan personeel - Tijdsplanning met mijlpalen <p>B. Personele zaken regelen zoals overname, training, specifieke opleiding, etc.</p> <p>C. Alle operationele en procedurele aspecten uit het Programma van Eisen regelen en vastleggen.</p> <p>D. Het compleet overdragen van het Programma van Eisen en de inschrijving van Opdrachtnemer aan de operationeel verantwoordelijke van Opdrachtnemer.</p>

Veiligheid, Gezondheid, Welzijn en Milieu –plan	
UE 22	<p>Ten aanzien van Veiligheid, Gezondheid, Welzijn en Milieu (VGWM) is Opdrachtnemer verplicht tijdens de uitvoering van de opdracht de van kracht zijnde wetten, besluiten en verordeningen, reglementen en plaatselijke gebruiken na te leven en alle aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen. Opdrachtnemer is verplicht een VGWM-plan op te stellen en actueel te houden, waarin minimaal de volgende onderdelen zijn opgenomen:</p> <p>A. Een risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) voor de werkzaamheden op, in en om de genoemde locaties van Opdrachtgever.</p> <p>B. Deze RI&E dient voor aanvang van de werkzaamheden te worden besproken met Opdrachtgever.</p> <p>C. Beschrijving van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden over VGWM -aspecten</p> <p>D. Beschrijving bedrijfshulpverlening op locaties van Opdrachtgever buiten kantoorlocaties;</p> <p>E. Overzicht van eisen, welke worden gesteld aan onderaannemers</p> <p>F. Beschrijving van de meldingen, ongevallen, bijna ongevallen en onveilige situaties, inclusief een exemplaar van het meldformulier</p> <p>G. Beschrijving van het beschikbaar stellen van persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's) en de periodieke (her)instructie aan de medewerkers</p> <p>H. Beschrijving procedure keuring arbeidsmiddelen en de periodieke herkeuringen</p> <p>I. Beschrijving op welke wijze en met welke frequentie voorlichting aan medewerkers plaatsvindt</p> <p>J. De aanwezige certificaten (onder andere opleidingen)</p> <p>K. Overige relevante procedures die worden gehanteerd over veiligheid.</p>
UE 23	<p>Eenmaal per jaar levert Opdrachtnemer een bijgesteld VGWM-plan in bij Opdrachtgever. Opdrachtgever zal het beoordelen en eventuele acties voortkomend uit de beoordeling dienen binnen de gestelde termijn afgehandeld te worden. Buiten het Programma van Eisen om kunnen door Opdrachtgever altijd extra VGWM-eisen worden gesteld. Het eerste VGWM-plan dient vier (4) weken na start van de Overeenkomst, ter goedkeuring, aangeleverd bij Opdrachtgever.</p>

Personele organisatie

Personeel	
UE 24	<p>Een medewerker die niet aan één van de genoemde aspecten voldoet, kan toegang geweigerd worden tot gebouwen van Opdrachtgever. De verantwoordelijkheid en kosten hiervoor liggen bij Opdrachtnemer.</p> <p>A. Medewerkers dienen een geldig (grijs) legitimatiebewijs van het Ministerie van Justitie en Veiligheid te hebben gedurende de gehele contractperiode en toonbaar te hebben tijdens werktijd.</p> <p>B. Medewerkers dienen een geldig BHV-diploma te hebben gedurende de gehele contractperiode.</p> <p>C. Medewerkers dienen een geldig AED certificaat te hebben gedurende de gehele contractperiode.</p> <p>D. Medewerkers dienen in goede fysieke gesteldheid te zijn, om zo adequaat op te kunnen treden indien nodig.</p> <p>E. Medewerkers beschikken over pro activiteit vanuit hun expertise en een groot meedenkend</p>



	<p>vermogen.</p> <p>F. Medewerkers dienen goede kennis te hebben van de veiligheidsprotocollen en organisatie van Opdrachtgever.</p> <p>G. Volledige handhaving van de veiligheidsprotocollen.</p> <p>H. Opdrachtnemer dient het personeel voldoende op te leiden en opgeleid te houden om de aangeboden dienstverlening op een professionele wijze te verrichten. Benodigde opleidingen/trainingen dienen zoveel als mogelijk vóór de start van de werkzaamheden te geschieden. Gedurende de contractperiode dienen opleidingen/ trainingen zoveel mogelijk buiten werktijden plaats te vinden. Indien niet mogelijk dient Opdrachtgever te zorgen voor continuïteit van de uitvoerende werkzaamheden. Alle kosten voor opleiding, training en eventuele vervanging zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Uitzondering hierop zijn de opleidingskosten voortvloeiend uit UE 24 punt m., deze kosten worden door Opdrachtgever vergoed.</p> <p>I. Alle door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers dienen de Nederlandse taal vloeiend te beheersen in woord en geschrift.</p> <p>J. De medewerkers van Opdrachtnemer krijgen na gunning op locatie instructie over het gebruik van de beveiligingssystemen van Opdrachtgever. Iedere in te zetten medewerker van Opdrachtnemer moet deze instructie gevolgd hebben alvorens zij inzetbaar zijn.</p> <p>K. Medewerkers dienen organisatiesensitief te zijn ten aanzien van verschillende typen cliënten, medewerkers en bezoekers van Opdrachtgever.</p> <p>L. Medewerkers dienen kennis te hebben van minimaal de volgende automatiseringsprogramma's: Microsoft Word, Excel, Teams en Outlook.</p> <p>M. Medewerkers dienen bij de eerst beschikbare training na ingangsdatum van de Overeenkomst de OMA (Omgaan met Agressie) training van Opdrachtgever te hebben gevolgd, op kosten van Opdrachtgever (inclusief de ureninzet).</p> <p>N. Medewerkers dienen te beschikken over een diploma beveiliging (minimaal niveau 2).</p> <p>Indien Opdrachtgever bezwaar heeft tegen het te werk stellen van een medewerker van Opdrachtnemer, zal Opdrachtgever dit kenbaar maken aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient vervolgens passende maatregelen te nemen. Het bezwaar van Opdrachtgever m.b.t de betreffende medewerker mag er niet toe leiden dat de gevraagde inzet van beveiligingsdiensten niet wordt behaalt.</p>
UE 25	<p>Opdrachtnemer dient te zorgen voor beschermende, representatieve en uniforme bedrijfskleding (minimaal: colbert + overhemd + pantalon) voor alle medewerkers die werkzaam zijn bij Opdrachtgever. Ook vervangend en tijdelijk personeel dient (herkenbare) bedrijfskleding van Opdrachtnemer te dragen. De bedrijfskleding dient te worden afgestemd op de aard van de activiteiten. Het uiten van (reclame-)boodschappen, anders dan de firmanaam van Opdrachtnemer, zijn niet toegestaan. Opdrachtnemer dient erop toe te zien dat zijn medewerkers voldoende aandacht besteden aan persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging.</p>
UE 26	<p>Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle ingezette medewerkers voor Opdrachtgever bekend zijn met de huisregels benoemd in Bijlage 13 – 'Huisregels Reclassering Nederland DEF' en deze regels te allen tijde worden gehandhaafd.</p> <p>Hierboven op kunnen nog locatie specifieke afspraken gelden, welke bij inwerking op locatie bekend worden gemaakt.</p>
UE 27	<p>Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle ingezette medewerkers voor Opdrachtgever een geheimhoudingsverklaring externe medewerkers ondertekend te hebben. Deze geheimhoudingsverklaringen zijn alleen ter inzage voor Opdrachtgever. Opdrachtnemer is te allen tijde verantwoordelijk dat deze geheimhoudingsverklaring voor aanvang van de werkzaamheden ondertekend zijn. Het format voor de geheimhoudingsverklaring is als bijlage 14 bijgevoegd.</p>



Aanbieden Medewerkers	
UE 28	<p>Indien Opdrachtnemer een nieuwe medewerker, tijdelijk of permanent, wenst in te zetten voor de uitvoering van de dienstverlening, dan dient Opdrachtnemer voorafgaand aan de inzet de Facilitair Coördinator van Opdrachtgever hierover schriftelijk (per e-mail) te informeren en te voorzien van de naam, functie en personeelsnummer. Tevens vindt er voorafgaand aan de inzet een "klik-gesprek" plaats tussen de betreffende medewerker en de Facilitair Coördinator van Opdrachtgever. Dit is bedoeld voor beide partijen om te kijken of de functie/rol bij de medewerker past.</p> <p>Hierna volgt een inwerktraject zoals benoemd in UE 29.</p>
Inwerktraject & acceptatie	
UE 29	<p>Na een locatieafhankelijk inwerktraject, vindt er een gesprek plaats tussen Opdrachtgever en kandidaat om te bepalen of er een definitieve klik is tussen de medewerker en de organisatie. Bij geen klik van (een van) beide kanten wordt er geen vervolg gegeven aan de inzet van de medewerker.</p> <p>Zonder succesvol inwerktraject te hebben doorlopen kan deze medewerker niet zelfstandig werkzaam zijn.</p> <p>Er wordt pas overgegaan tot betaling van inzet van de medewerker bij een succesvol afgerond inwerktraject.</p>

Personeelsbestand	
UE 30	<p>Na gunning van de opdracht behoudt Opdrachtgever zich het recht om bij Opdrachtnemer jaarlijks een overzicht aan te vragen van de medewerkers die bij Opdrachtgever komen te werken, met de volgende gegevens (exact conform het wettig legitimatiebewijs):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Naam. - Geboortedatum. - Nummer van het wettig legitimatiebewijs. - Opleidingen. <p>Het doel van het overzicht is dat Opdrachtgever weet wie er bij hen aan het werk kunnen zijn (Arbowet/BHV). Opdrachtgever handelt hierbij conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).</p> <p>Opdrachtnemer heeft hierbij het recht om op locaties controles uit te voeren op de bovenstaande stukken.</p>

BHV	
UE 31	<p>Medewerkers van Opdrachtnemer die verblijven binnen de gebouwen van Opdrachtgever vallen, tijdens openingstijden van de gebouwen, onder de verantwoordelijkheid van de BHV-organisatie van Opdrachtgever. Medewerkers van Opdrachtnemer zijn onvoorwaardelijk verplicht actieve medewerking te verlenen aan activiteiten in het kader van BHV. Buiten de openingstijden van de gebouwen dient Opdrachtnemer zelf te zorgen voor een adequate BHV opvolging voor het eigen personeel.</p> <p>Alle in te zetten medewerkers van Opdrachtnemer, op locatie van Opdrachtgever, dienen een geldig BHV-diploma te hebben gedurende de gehele contractperiode. Daarnaast dienen zij, indien gewenst, aanwezig te zijn bij het BHV-overleg van Opdrachtgever. Tijdens deze overleggen dient Opdrachtnemer zorg te dragen voor vervanging t.b.v. de dienstverlening voor Opdrachtgever. De diensten ter vervanging tijdens een BHV-overleg dienen door goed ingewerkt personeel te worden uitgevoerd. De kosten voor de benodigde meer-uren kunnen extra in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever.</p>

Vervanging personeel	
UE 32	<p>Opdrachtnemer dient de continuïteit van de werkzaamheden en het daarmee samenhangende kwaliteitsniveau van de aangeboden dienstverlening te waarborgen. Dit betekent dat Opdrachtnemer, bij uitval van medewerkers van Opdrachtnemer, voor een adequate vervanging dient te zorgen. Opdrachtnemer dient hiervoor een vaste reservepool op te richten. Bij vervangingen dient Opdrachtnemer zoveel mogelijk gebruik te maken van medewerkers uit deze pool. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de vervanging van personeel bij ziekte, absentie, uitdiensttreding of welke andere oorzaak. Het vervangende personeel dient aan dezelfde eisen/certificering te voldoen als de reguliere medewerkers, op dezelfde wijze te worden geselecteerd als het overige personeel en kennis te hebben van de werkwijze bij Opdrachtgever. Dat wil zeggen: het personeel is op de hoogte van de procedures, kent de veiligheidseisen en is ingewerkt. Indien nodig dient Opdrachtnemer (op eigen</p>



	kosten) extra uren leiding in te zetten om de geëiste kwaliteit tijdens deze periodes te kunnen borgen.
UE 33	Opdrachtgever heeft hierbij het Recht om op elk moment, zonder opgave van reden, een medewerker acuut te kunnen vervangen.
In te zetten personeel	
UE 34	<p>Personeel dat minimaal elke 3 weken een dienst draaien op de of een vergelijkbare locatie komen in aanmerking voor het in te zetten personeel.</p> <p>Vergelijkbare locaties dienen eerst besproken te worden met Opdrachtgever.</p>
UE 35	Het jaar wordt afgesloten met een jaarrapportage welke wordt opgesteld door Opdrachtnemer. In de jaarrapportage worden de resultaten van het afgelopen jaar weergegeven en wordt advies uitgebracht voor de totale dienstverlening voor het komende jaar.

Ziekteverzuim en Arbo

UE 36	<p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor registratie van en controle op het ziekteverzuim en beschikt aantoonbaar over een op schrift gesteld ziekteverzuimbeleid. De kosten van ziekteverzuim zijn volledig voor risico en rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtgever rekent tot de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer dat zij haar personeel wijst op gevaarlijke situaties in de ruimten en met betrekking tot de middelen die zij ter beschikking gesteld krijgt. Tevens dient Opdrachtnemer systematisch aandacht te hebben voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preventie ziekteverzuim. - Bewustwording en vakbekwaamheid van te werk gestelde medewerkers. - Ongevallenpreventie. - Inzet van apparaten, materialen en middelen conform de ARBO vereisten.
-------	--

Eindverantwoordelijk management Opdrachtnemer

UE 37	<p>De werkzaamheden vinden plaats onder toezicht van een leidinggevende van de Opdrachtnemer die dient te beschikken over voldoende kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift. Vanwege efficiënte communicatie en eenduidige aansturing op locatie wil Opdrachtgever één aanspreekpunt voor de dagelijkse organisatie en controle van de werkzaamheden. Deze leidinggevende overlegt met Opdrachtgever over de gang van zaken en de kwaliteit van de dienstverlening. Tevens moet communicatie per e-mail mogelijk zijn met deze persoon.</p> <p>De leidinggevende zal regelmatig met Opdrachtgever overleg plegen over de dagelijkse voortgang en de gerealiseerde kwaliteit. De leidinggevende dient volledig op de hoogte te zijn van de inhoud van de overeenkomst.</p> <p>Opdrachtgever wil vóór aanstelling of wisseling van de leidinggevende officieel op de hoogte worden gebracht en de gelegenheid krijgen om kennis te maken. Opdrachtgever wordt op de hoogte gesteld als er een mutatie in deze functie plaatsvindt. Bij (tijdelijke) afwezigheid van de leidinggevende wordt deze adequaat vervangen en wordt Opdrachtgever hiervan op de hoogte gesteld met vermelding van duur en alternatief aanspreekpunt/contactpersoon.</p> <p>Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat een eventueel nieuwe leidinggevende, door zijn voorganger of door een functionaris die hier door Opdrachtnemer voor wordt aangesteld, goed wordt ingewerkt. Extra kosten die voortvloeien uit het inwerken van een nieuwe leidinggevende zijn voor rekening van Opdrachtnemer.</p>
-------	--

Communicatie

Communicatie

UE 38	<p>Voor een optimale invulling van de dienstverlening wenst Opdrachtgever op structurele wijze met Opdrachtnemer overleg te voeren en informatie uit te wisselen. Onderstaand wordt de beoogde overlegstructuur en informatievoorziening tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer weergegeven. Na gunning wordt de overlegstructuur gezamenlijk definitief vastgesteld.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eenmalig overleg binnen één maand na definitieve gunning van de opdracht over het implementatie plan, format voorbereiden voor de managementrapportages, voorgeving van de facturatiestroom en RI&E.
-------	--



	<ul style="list-style-type: none"> - Strategisch overleg welke één keer per jaar plaatsvindt over contractuele zaken, ontwikkelingen bij Opdrachtgever en Opdrachtnemer, evaluatie van de overall performance en de scores op de KPI's. - Tactisch overleg welk elk kwartaal plaatsvindt over de voortgang van de KPI's en eventuele verbeterplannen, de bewaking van de contractwaarde en mutatie in de ingezette dienstverlening en/of wetgeving. - Operationeel overleg welke naar behoefte plaats vindt, maar tenminste 12 keer per jaar over de bezetting en de organisatie van de dienstverlening en overige operationele zaken.
UE 39	Uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan de geplande bijeenkomsten draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat Opdrachtgever de rapportages, ter voorbereiding op het overleg, heeft ontvangen.
UE 40	Rapportages en gespreksverslagen na het overleg worden opgesteld door Opdrachtnemer en binnen vijf werkdagen digitaal ter beschikking gesteld ter goedkeuring van Opdrachtgever. Het gespreksverslag van een bijeenkomst is pas akkoord na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever.
UE 41	Ten behoeve van de dagelijkse communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer betreffende de organisatie en uitvoering dienstverlening dient gebruik te worden gemaakt van een dagrapportage (digitaal). In deze dagrapportage dienen alle belangrijke hoofdzaken, per locatie gespecificeerd, te worden vermeld.
UE 42	Opdrachtnemer 24 uur per dag 7 dagen per week telefonisch bereikbaar voor Opdrachtgever.

Klachten en storingen

UE 43	<p>Opdrachtgever hecht grote waarde aan de tevredenheid van de gebruiker ten aanzien van de aangeboden dienstverlening. Een belangrijk aspect hierbij is de afhandeling van klachten en storingen. Medewerkers van Opdrachtgever kunnen klachten en storingen melden via het facilitair informatie systeem van Opdrachtgever en komen terecht bij de Facilitair Coördinator van Opdrachtgever.</p> <p>De Facilitair Coördinator zet de meldingen door naar de contactpersoon van de Opdrachtnemer. Een voorbeeld van een melding kan zijn dat een open- of brand-/sluitronde niet correct is uitgevoerd. Indien een klacht of melding in een maand meer dan twee keer voorkomt, rapporteert Opdrachtnemer dit aan de, regionale, contactpersoon van Opdrachtgever met een mogelijke oplossing. Voor de oplossing van klachten, wensen, informatie en storingen (KWIS) gerelateerd aan de dienstverlening van Opdrachtnemer geldt een responsetijd van 4 uur en een oplostijd van 1 werkdag. In geval van een calamiteit wordt er door Opdrachtnemer rechtstreeks contact opgenomen met de contactpersoon van Opdrachtgever.</p>
-------	---

Vergunningshouder Wet Particuliere Beveiligingsorganisaties en Recherchebureaus

UE 44	Opdrachtnemer is gedurende de gehele contractuele periode (incl. optionele verlengjaren) vergunningshouder, zoals bedoeld in de Wpbr Artikel 2 en 3 lid a, van een ND-vergunning.
-------	---



Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)

Opdrachtgever vindt het belangrijk gedurende de gehele contractperiode te sturen op afspraken die met Opdrachtnemer zijn gemaakt. Het betreft hier eisen en afspraken opgenomen in de actuele overeenkomst, PvE en andere aanbestedingsdocumenten en de aanbieding van Opdrachtnemer.

Technische kwaliteit

KPI'S			
UE 45	KPI	Norm	Meetmethodiek
	1. Bezettingsgraad	Opdrachtnemer garandeert voor de gehele dienstverlening van vaste & geplande inzet bij Opdrachtgever per regio een bezettingsgraad van ten minste 98% per kwartaal.	De bezettingsgraad per kwartaal wordt gemeten aan de hand van een formule per regio, te weten: $B = \frac{TB - A}{TB} \times 100\%$ Waarbij: B = Bezettingsgraad TB = het totaal aantal uren per kwartaal dat er bezetting aanwezig dient te zijn. A = Afwezigheidsuren van de bezetting over het afgelopen kwartaal.
	2. Alarm opvolging PAC	Opdrachtnemer garandeert voor de gehele dienstverlening opvolging van hoge prio (alarm-)meldingen afkomstig van de PAC, binnen 30 minuten na ontvangst correcte opvolging, bij tenminste 98% van de meldingen per jaar.	De alarmopvolging per jaar wordt gemeten aan de hand van een formule, te weten: $A = \frac{TA - NT}{TA} \times 100\%$ Waarbij: A = Alarmopvolging TA = het totaal aantal alarmmeldingen. NT = Niet- tijdige alarmopvolging.
<p><u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u> Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één (1) maand geïmplementeerd te worden. Indien Opdrachtnemer verzaakt een verbeterplan op te stellen is Opdrachtgever vrij de dienstverlening door derden te laten invullen, de kosten die Opdrachtgever hiervoor maakt kan zij volledig verhalen op Opdrachtnemer.</p> <p>Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de overeenkomst deels of geheel te ontbinden.</p>			

Ondertekening

Door middel van onderstaande handtekening verklaart de Opdrachtnemer dit document naar waarheid te hebben ingevuld alsmede aan alle, door Reclassering Nederland, gestelde minimum eisen te voldoen.

Handtekening rechtsgeldige vertegenwoordiger Opdrachtnemer:	
Naam:	Handtekening:
Functie:	
Datum:	