

Bijlage A - CONCEPT Programma van Eisen

Beveiliging Gemeentelijke Opvang Oekraïense vluchtelingen (GOO)

Gewijzigd 15 september 2025

I. Inleiding en situatie

De gemeente Apeldoorn vangt in het kader van de Gemeentelijke Opvang Oekraïense vluchtelingen (GOO) ontheemden op in twee (2) grote en zeven (7) kleinere locaties binnen de gemeente Apeldoorn. Deze opdracht heeft betrekking op de beveiligingsdiensten in de twee (2) grote locaties.

Op dit moment worden ruim 1.000 personen opgevangen (aantal mei 2025). De populatie bestaat uit een normale doorsnede van de samenleving.

Extra opvanglocatie(s)

Mede afhankelijk van de situatie in de wereld en de stroom van vluchtelingen kan besloten worden tot het openen van extra opvanglocatie(s). Dit Programma van Eisen (hierna ook wel: PvE) is tevens van toepassing op eventueel te openen extra locatie(s). De volledige lijst met herzieningsclausules staat vermeldt in § 1.8 van de selectieleidraad.

Rollen en taken vanuit Opdrachtgever

Projectleider	De overall projectleider is eindverantwoordelijk voor de resultaten aangaande de opvang en zorg voor Oekraïners in Apeldoorn. Indien er vanuit Opdrachtgever geëscaleerd wordt dan is projectleider i.i.g. betrokken.
Locatiemanager	De locatiemanager is verantwoordelijk voor de dagelijkse operatie op de locaties en is het eerste aanspreekpunt voor de Opdrachtnemer.
Coördinatoren	Op elke locatie werken een aantal coördinatoren die contactpersoon zijn namens de gemeente. Bij calamiteiten o.i.d. neemt de contactpersoon j contact op met de locatiemanager. De coördinatoren zijn in principe 7 dagen in de week (incl. feestdagen) van 07.00 tot 21.00 aanwezig. Bij afwezigheid van de coördinator is de beveiliging het eerste aanspreekpunt. In de werkinstructie wordt de verwachte wijze van handelen, de communicatielijnen en de bevoegdheden tijdens die momenten verder uitgelegd.
Contractmanager	Heeft de tactische afstemming met de Opdrachtnemer.
Contractbeheerder	Heeft de operationele afstemming met de Opdrachtnemer.
Piketfunctionaris	Vervanger van de locatiemanager buiten reguliere werktijden

Rollen en taken vanuit Opdrachtnemer

Functionaris	Zie III.A van dit document.
Beveilig(er)s	(ook wel beveiligingsfunctionaris) -> zie Functionaris
Toezi(ch)thouder	Beveilig(er) in opleiding
Beveiligingsteam	Alle op dat moment – onder deze opdracht actieve - beveiligers ongeacht het moment van de dag en de locatie
Contactpersoon	Fungeert als 1 ^e aanspreekpunt voor locatiemanager
Planner	Plant roosters van inzet van functionarissen

II. Onderdelen opdracht beveiliging:

1. Handhaven van orde, rust, veiligheid in en om het gebouw
 - a. Gastvrij ontvangen van bezoekers en leveranciers;
 - b. Signaleren van knelpunten m.b.t. de rust en veiligheid van bewoners en personeel op locatie.
2. Verlenen van bedrijfshulpverlening;
3. Surveillance (gebouw, perceel en waar nodig de nabije omgeving);
4. Alarmopvolging;
5. Signalering calamiteiten en storingen;
6. Overdrachten naar de opvolgende beveiligers en coördinator [mondeling en schriftelijk]
 - ➔ voor schriftelijke overdracht dient Opdrachtnemer digitaal werk/rapportagesysteem beschikbaar te stellen

Aard en omvang van het takenpakket, en de eisen en wensen ten aanzien van invulling worden hierna in dit PvE nader omschreven.

1. Handhaven van orde, rust, veiligheid in en om het gebouw

a. Gastvrij ontvangen

- I. De functionaris vervult receptietaken (hoofdingang):
 - Gastvrij ontvangen / aanmelden / registreren van bewoners, leveranciers en (andere) bezoekers van het pand:
 - naam persoon
 - Telefoonnummer persoon
 - (indien van toepassing: organisatie)
 - aankomst- en vertrektijd
 - reden bezoek
 - Informeert de contactpersoon/ontvanger van het bezoek of leverancier;
 - Begeleidt in voorkomende gevallen bezoekers en leveranciers door het pand.
- II. De functionaris voert basis-servicewerkzaamheden uit:
 - Kamerbezoeken met toestemming;
 - Uitgeven post en pakketten (na controle ID/paspoort op juiste naam);
 - Deuren openen en sluiten voor bewoners, omdat ze bv de sleutel kwijt zijn (na controle bewonerslijst)
 - Vragen beantwoorden;
 - Surveillance rondes lopen.
- III. De functionaris voert aanvullende-servicewerkzaamheden uit:
 - ontvangen / aanmelden / registreren van bewoners / bezoekers / leveranciers;
 - actie ondernemen* bij storingen en calamiteiten, denk aan:
 - opruimen / schoonmaken (ook wel: huishoudelijke taken);
 - repareren / schade beperken.
- IV. De functionaris heeft een signaalfunctie, d.w.z.: signaleert afwijkingen in rust en veiligheid t.b.v. van de bewoners, leveranciers en bezoekers;
 - De functionaris informeert z.s.m. de verantwoordelijk coördinator of de piketfunctionaris over gesignaleerde afwijkingen;

** In ieder geval op momenten dat de coördinator van Opdrachtgever er niet is, en daarnaast kan het ook zijn op momenten dat de coördinator er wel is maar er een urgente storing / calamiteit (probleem) is.*

b. Signaleren van knelpunten m.b.t. rust en veiligheid

De functionaris(sen):

- Treedt preventief en de-escalerend op bij calamiteiten en/of incidenten conform de procedures zoals omschreven in de werkinstructie en de huisregels (zie bijlages **welke gedurende offertefase gedeeld worden**);
- Signaleert en treed handelend op bij onveilige situaties;
- Vervult de taak als ploegleider BHV, indien coördinator afwezig is;
- Ziet erop toe dat er zich geen onbevoegden in het gebouw of op het terrein bevinden;
- Ziet erop toe dat alle toegangs- en nooddeuren gesloten blijven en dat alleen de entredeur gebruikt wordt als algemene entree;
- Ziet erop toe dat insluiping zo veel mogelijk wordt voorkomen door bijvoorbeeld ramen en deuren van het pand te sluiten
- Houdt toezicht op de alarminstallatie, waarop technische brand- en beveiligingsinstallaties zijn aangesloten en in geval van alarm de voorgeschreven maatregelen nemen al naar gelang de aard van het alarm;
- Belt in gevallen van twijfel hoe te handelen (bv als het niet beschreven staat in de werkinstructie) en bij afwezigheid van een coördinator met de piketfunctionaris

2. Bedrijfshulpverlening (BHV)

- In geval van calamiteiten en onregelmatigheden fungeren als centraal meldpunt en ploegleider BHV en handelen conform de procedures zoals opgesteld in het BHV- en ontruimingsplan (levend document).

3. Surveillance

Betreft gebouw, perceel en waar nodig de nabije omgeving.

- Maakt minimaal twee (2) per uur een ronde door het pand. Geldt 24/7. Elke rondgang wordt geadmistreerd en geparafeerd op het digitale dienstrapport¹;
- Eventuele aanwezigheid van onbevoegde (verdachte) personen wordt gesignaleerd en personen worden het pand uit begeleid;
- Loopt mee met coördinator / locatiemanager / hulpdiensten naar kamers;
- Controleert op naleving van de huisregels;
- Controleert en signaleert afwijkingen op de toegankelijkheid van brand- en vluchtwegen en treedt hier tegen op (zet zo nodig vervolgacties uit richting de locatiecoördinator).

4. Alarmopvolging

De werkzaamheden rondom alarmopvolging (meldingen uit alarminstallatie) bestaan uit:

- Het controleren van het gebouw op ongewenste bezoekers, inbraakschade en andere calamiteiten;
- Het, indien nodig, waarschuwen van de piketfunctionaris en wanneer nodig hulpdiensten;
- Het verzorgen of laten verzorgen van een noodreparatie (bijvoorbeeld gebroken raam en deur die niet goed afsluit) en afsluiten van het gebouw na overleg met de gebouwbeheerder;
- (nood-)Reparaties geven zij vervolgens door aan de coördinator (buiten kantooruren);
- Indien nodig, resetten en inschakelen van de alarminstallatie;

¹ Zie verdere eisen in II.6.b van dit document

- Aanwezig blijven gedurende de gehele afhandeling van de calamiteit;
- Schrijft een uitgebreid rapport over de calamiteit buiten de algemene rapportage om (in verband met AVG).

5. Signalering calamiteiten en storingen

- Opdrachtnemer voorziet in contactpersoon die 24/7 het 1^e aanpreekpunt is voor locatiemanager (deze rol kan van persoon tot persoon overgedragen worden)
- De functionaris schakelt bij calamiteiten en storingen binnen max. 1/2 uur de piketfunctionaris telefonisch in;
- De functionaris schakelt zo nodig hulpdiensten in;
- De functionaris draagt zorg voor het in veiligheid brengen van omstanders;
- De functionaris zet gevaarlijke situaties af, de Opdrachtgever heeft hiervoor lint / hekken beschikbaar.

6. Overdracht

Zowel mondeling als schriftelijk en bestaat uit onderstaande zaken.

Schriftelijke terugkoppeling gebeurt via digitaal werk/rapportagesysteem wat Opdrachtnemer ter beschikking stelt. Deze moet voldoen aan de eisen zoals in III.O van dit document.

a. Mondelinge terugkoppeling

- Fysiek aan- en afmelden van diensten bij de coördinator; overdragen van sleutels en portofoon onder het vier ogen principe (collega beveiligder). Bij afwezigheid coördinator neemt een beveiligder die rol over en voeren twee beveiligders het vier ogen principe uit.
- Mondelinge overdracht (na elke shift) waarin de belangrijkste punten uit de rapportage besproken worden:
 - na afloop van de nachtdienst aan de coördinator en opvolgende ploeg;
 - na afloop van de dagdienst aan de opvolgende ploeg.

b. Schriftelijke terugkoppeling

Zorgdragen voor afronding en verzenden van digitale rapportage in het digitale werk/rapportagesysteem van Opdrachtnemer (na elke shift) en verzending van het rapport vanuit een zakelijk mailadres van Opdrachtnemer naar het mailadres van de betreffende locatie (de coördinatoren beheren deze mailbox).

- Dagelijks na afloop van de dagdienst wordt een digitaal dienstrapport opgesteld en stuurt deze aan: het mailadres van de betreffende locatie, locatiemanager en projectleider;
- Dagelijks na afloop van de nachtdienst wordt een digitaal dienstrapport opgesteld en stuurt deze aan: het mailadres van de betreffende locatie, locatiemanager en projectleider;
- Dienstrapporten dienen op een veilige wijze worden gedeeld/ verzonden, hier dienen nader werkafspraken voor gemaakt te worden;

De eisen waar de rapportage (met o.a. het digitaal dienstrapport) aan dient te voldoen staan onder III.N benoemd.

III. Algemene uitvoeringseisen

Bovenstaande werkzaamheden worden uitgevoerd conform onderstaande eisen:

A. Functionarissen

- De functionaris van de opdrachtnemer die wordt ingezet ten behoeve van deze opdracht dient in het bezit te zijn van:
 - Afgeronde opleiding beveiliging (Diploma Beveiliging MBO minimaal niveau 2 of gelijkwaardig);
 - Geldig BHV diploma met aantekening reanimatie;
 - een geldige grijze pas.
- Opdrachtnemer overlegt, op verzoek van Opdrachtgever, bovenstaande diploma's.
- Een functionaris met de rol praktijkopleider is in het bezit van een geldige grijze pas en een certificaat praktijkleider in de beveiliging die behaald is bij eX:plain of bij ECABO.

B. Toezichthouders

Het is de Opdrachtnemer toegestaan om een toezichthouder in te zetten bij deze opdracht. Hierbij dient rekening gehouden te worden met:

- De maximale verhouding is één toezichthouder op één beveiligingsfunctionaris. Dus voor elke toezichthouder die wordt ingezet moet tenminste één beveiligingsfunctionaris worden ingezet;
- Als de toezichthouder werkt via een stage-overeenkomst, dan dient de beveiliging in opleiding continue 1-op-1 begeleid te worden door een functionaris met de rol praktijkopleider. Betreft het een beveiliging in opleiding met een arbeidsovereenkomst, dan hoeft er geen 1-op-1 begeleiding plaats te vinden, maar gebeurt e.e.a. onder eindverantwoordelijkheid van de functionaris (zie volgende bullit);
- De inzet van de toezichthouder voert altijd werkzaamheden uit onder de eindverantwoordelijkheid van de beveiligingsfunctionaris;
- De toezichthouder volgt een opleiding voor beveiligingsfunctionaris (Diploma Beveiliging MBO niveau 2 of gelijkwaardig) en combineert werken en leren;
- De toezichthouder moet bij uitvoeren van werkzaamheden in bezit zijn van een geldige groene pas.

C. Communicatie

- De functionaris beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift op minimaal B2 niveau;
- Voor onderlinge communicatie dienen de beveiligingsfunctionarissen van de Opdrachtnemer te beschikken over bedrijfsmiddelen zoals laptop/computer, mobiele telefoons e.d.. Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat deze aanwezig zijn;
- BHV portofoons worden verstrekt door Opdrachtgever.
- Alle middelen die de opdrachtnemer verstrekt moeten voldoen aan de ICT-eisen incl. verwerkersovereenkomst, zoals onder III.O beschreven.

D. Uniform

- De functionaris(sen) zijn tijdens de uitvoering van de werkzaamheden duidelijk herkenbaar gekleed in uniforme bedrijfskleding;

- Bedrijfskleding voldoet aan limietwaarden volgens OEKO-TEX (MVI criterium: 013.002): De hoeveelheden schadelijke stoffen in de tijdens de uitvoering gebruikte bedrijfskleding overschrijdt niet de limietwaarden zoals opgenomen in de OEKO-TEX Standard 100 in geval van bedrijfskleding uit textiel of de OEKO-TEX Leather Standard in geval van bedrijfskleding uit leer.²
- Opdrachtnemer draagt hier zorg voor.

E. Duurzaamheid

- Zie OEKO TEX opmerking onder D;
- Bedrijfsvoertuigen (hier vallen ook personenauto's onder) die ingezet worden – al dan niet dooronderaannemers - voldoen ten minste aan emissieklasse 6.

F. Sleutelbeheer

De functionaris dient op verzoek deuren / sloten te openen en sluiten voor bewoners en andere bezoekers. Hiervoor kan deze bij de sleutels van:

- algemene facilitaire ruimtes en slaapvertrekken.

Als een functionaris een sleutel(bos) kwijtraakt worden de gevolgcosten hiervan aan Opdrachtnemer belast middels een ingebreke- en aansprakelijkheidstelling. Het verlies van sleutels heeft namelijk een grote impact op de veiligheid in het pand en leidt o.a. tot het vernieuwen van het sluitplan, met name voor die sleutels en cilinders waarop de verloren bos betrekking heeft.

G. Legitimatie

Alle medewerkers die door de Opdrachtnemer voor de Opdrachtgever worden ingezet dienen zich op ieder moment tijdens de uitvoering van de dienstverlening te kunnen legitimeren door middel van het wettelijk voorgeschreven legitimatiebewijs, als bedoeld in artikel 9.8 van de Wet Particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (WPB).

H. Geheimhouding

Medewerkers van de Opdrachtnemer zijn te allen tijde verplicht tot geheimhouding van alle vanuit de functie – niet openbare - opgedane kennis en informatie omtrent (bijzondere) beveiligingsaangelegenheden en aanverwante aangelegenheden. Dit is ook van toepassing tussen de verschillende objecten in dezelfde overeenkomst. Informatie delen met partners, onderaannemers en/of hulppersonen die Opdrachtnemer inschakelt voor zover dat nodig is voor de opdrachtuitvoering mag wel. In dat geval is Opdrachtnemer ervoor verantwoordelijk dat zij geen informatie met derden delen.

I. Continuïteit

- Pauzes worden alleen benut op het moment dat het werk het toelaat(eis) ;
- De Opdrachtnemer borgt de aanwezigheid van de functionarissen. Bij uitval van één functionaris zorgt de opdrachtnemer dat er binnen één (1) uur een vervanger ter plaatse is (eis);
- De Opdrachtnemer draagt zorg voor borging van continuïteit in het team. In geval van tijdelijke (vakantie, ziekte) of structurele (vertrek) uitval van medewerkers vindt een adequate overdracht plaats (eis);
- Het inwerken van medewerkers vindt plaats parallel aan de reguliere bezetting en is niet kostenverhogend voor Opdrachtgever (eis);

² Mogelijke bewijsmiddelen: 1) Geldig OEKO-TEX Standard 100 certificaat, OEKO-TEX Leather Standard certificaat of gelijkwaardig certificaat. 2) Verklaring van de leverancier van het leer, het textiel of de gecoatete stof (naargelang van toepassing), waaruit de volgende twee punten blijken: a) Dat hij het specifiek gevraagde keurmerk niet heeft kunnen behalen binnen de gestelde tijd om redenen die hem niet kunnen worden aangerekend. b) Dat het materiaal voldoet aan de bovengenoemde fysische eisen gestaafd met relevante testverslagen.

- De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de veiligheid van haar medewerkers en voor eventuele nazorg (eis);
- De Opdrachtgever kan van de opdrachtnemer verzoeken om personen die in de ogen van de opdrachtgever niet (langer) geschikt zijn of niet voldoen aan de verwachtingen van de opdrachtgever, niet meer in te zetten en te vervangen door ander personeel. De opdrachtgever zal zijn verzoek degelijk onderbouwen en tevens opdrachtnemer in de gelegenheid stellen een gedegen verbetertraject uit te voeren met de desbetreffende persoon tenzij er sprake is van ontoelaatbare situaties die onmiddellijke vervanging rechtvaardigen (eis).
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor borging van de kwaliteit (eis).

J. Facturatie

- De facturatie dient steeds per kalendermaand achteraf aan Opdrachtgever plaats te vinden.
- De factuur dient digitaal (niet op papier) in PDF formaat en de onderbouwing in Excel verstrekt en gemaild te worden naar: facturen@apeldoorn.nl onder vermelding van het verplichtingnummer.
- Relevante informatie rondom facturatie (als namen, inkoopnummers et cetera) wordt na afsluiting van de overeenkomst uitgewisseld;
- Overige voorwaarden m.b.t. facturering en betaling staan in artikel 18 van de van toepassing zijnde inkoopvoorwaarden.

K. Wet en regelgeving

a. Nederlands- en Europees

De Opdrachtnemer handelt conform de Nederlandse en Europese wetten, verordeningen, maatregelen en voorschriften die door de rijksoverheid, de provinciale en/of gemeentelijke overheid dan wel door andere daartoe aangewezen orgaan zijn vastgesteld ten aanzien van de werkzaamheden waar dit document betrekking op heeft.

b. Binnen de gemeente

De Opdrachtnemer en de door haar ingeschakelde medewerkers hebben kennis van de huisregels, het BHV plan en de werkinstructie beveiliging GOO

c. CAO

De wettelijk voorgeschreven CAO - momenteel is dit de CAO Particuliere Beveiliging - moet gevolgd worden door Opdrachtnemer.

L. Cameratoezicht

Opdrachtgever heeft op strategische plaatsen beveiligingscamera's geïnstalleerd. Deze beelden dienen door Opdrachtnemer gevolgd en opgevolgd te worden. Hierbij kan Opdrachtnemer gebruik maken van één scherm welke per locatie beschikbaar is. Hierop kunnen alle beelden die deze strategisch geplaatste beveiligingscamera's maken live meegekeken worden. Bij verdachte situaties dient Opdrachtnemer direct passend te handelen. Opdrachtnemer geeft buiten haar eigen beveiligingsteam en politie anderen geen toegang tot het volgen de live beelden. en/of terugkijken van camerabeelden. Verzoeken / vorderingen om beelden terug te kijken loopt ten allertijden via opdrachtgever en conform het cameraprotocol. Ingeval van dergelijke verzoeken wordt aanvrager door beveiliging doorverwezen naar Opdrachtgever.

M. KPI's

1. AANTAL SUCCESVOLLE INTERVENTIES

Definitie: Het aantal incidenten waarbij de beveiligder succesvol heeft ingegrepen en escalatie heeft voorkomen of beperkt. Een succesvolle interventie wordt gedefinieerd als een situatie waarin de beveiligder conform de vastgestelde procedures en instructies heeft gehandeld, resulterend in de-escalatie van het incident zonder verdere schade of letsel.

Doelstelling: 95% van de incidenten met prioriteit 1 en 90% van de incidenten met prioriteit 2 succesvol afhandelen. Prioriteit 1 incidenten zijn bijvoorbeeld inbraak, overval, BHV: persoonlijke noodsituaties, BHV: brand en/of bedreiging. Prioriteit 2 incidenten zijn bijvoorbeeld vandalisme, verstoring openbare orde, en/of assistentie bij ongevallen.

Meting: Registratie van alle incidenten in het digitale werk/rapportagesysteem³ door de beveiligder, inclusief een korte omschrijving van de situatie, de genomen acties, en het resultaat. Deze rapportages worden vervolgens beoordeeld door locatiemanager en/of contractmanager van de OG die vaststelt of sprake is van een succesvolle interventie conform de definitie.

Aanlevering: Maandelijks rapportage met daarin een overzicht van het totaal aantal incidenten per prioriteitsniveau, het aantal succesvolle interventies per prioriteitsniveau, en het percentage succesvolle interventies. Deze rapportage wordt digitaal aangeleverd als PDF bestand.

2. TEVREDENHEID COÖRDINATOREN

Definitie: De tevredenheid van de coördinatoren van OG over de geleverde beveiligingsdiensten, gemeten aan de hand van een klanttevredenheids-onderzoek. De tevredenheid wordt beoordeeld op aspecten zoals professionaliteit, responsiviteit, communicatie, en pro-activiteit van de beveiligers.

Doelstelling: Een gemiddelde klanttevredenheidsscore van minimaal vier (4) op een schaal van één (1) tot vijf (5), waarbij één (1) staat voor zeer ontevreden en vijf (5) voor zeer tevreden.

Meting: Door middel van een (online) klanttevredenheidsonderzoek twee (2) keer per jaar. Het onderzoek wordt verstuurd naar alle coördinatoren.

Aanlevering: De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek worden digitaal aangeleverd in een rapport (PDF). Het rapport bevat een overzicht van de gemiddelde scores per beoordeeld aspect, de totaalscore en een analyse van de resultaten met eventuele verbeterpunten. De ruwe data van de enquête wordt aangeleverd in een spreadsheet (XLSX).

3. CONTINUÏTEIT BEVEILIGING - PERCENTAGE INZET VASTE BEVEILIGERS

Definitie: Het percentage van de geplande uren dat is uitgevoerd door de vooraf toegewezen vaste beveiligers.

Doelstelling: Minimaal 70% van de geplande uren wordt uitgevoerd door de vaste beveiligers.

Meting: Registratie van de gewerkte uren per beveiligder in een digitaal systeem. Het percentage wordt berekend door de door vaste beveiligers gewerkte uren te delen door de totale geplande uren, vermenigvuldigd met 100.

Aanlevering: Maandelijks rapportage met daarin het totaal aantal geplande uren, het aantal uren uitgevoerd door vaste beveiligers en het percentage inzet vaste beveiligers. Deze rapportage wordt digitaal aangeleverd als PDF bestand.

³ Zie II.6.b en III.O van dit document

4. VOLLEDIG GELOPEN RONDES

Definitie: Het percentage volledig gelopen rondes, ondersteund door digitaal dienstrapport⁴.

Doelstelling: Minimaal 95% van de vereiste rondes wordt uitgevoerd.

Meting: Door digitaal dienstrapport.

Aanlevering: Maandelijks rapportage met daarin het vereiste aantal rondes + volledig gelopen rondes + % percentage . Deze rapportage wordt digitaal aangeleverd als PDF bestand.

N. Rapportage

Digitaal dienstrapport

Hierin wordt genoteerd:

1. alle gelopen rondes
O.v.v. wie hem gelopen heeft, begin- en eindtijd van de ronde, informatie over of de ronde compleet was (en dus alle tags geregistreerd zijn), eventuele opgevallen afwijkingen aan tags dan wel aan de locatie (branduitgangen versperd, potentieel gevaarlijke situaties, opvallend gedrag van bewoners, personen die op het terrein werkzaam zijn, of leveranciers, etc.). Indien er geen zaken te melden zijn, dan "niets te melden".
2. alle bezoekers
Dit is onderdeel van het digitale dienstrapport of er is een speciale bezoekersregistratie welke bij het digitaal dienstrapport wordt gevoegd.
3. Alle onbevoegden
Liefst met naam, maar anders met omschrijving, kenteken auto, etc.
4. Alle bijzondere situaties rond veiligheid, rust en vragen over zorg (uitsluitend van toepassing wanneer coördinator niet aanwezig is)
Dan worden van direct betrokkenen naam, kamernummer en situatieomschrijving genoteerd.

Vanuit het dienstrapport neemt de coördinator de relevante zaken over in het systeem van de gemeente.

Managementrapportage:

De opdrachtnemer levert minimaal 1x per maand een managementrapportage aan met daarin tenminste:

1. Bevindingen dienstverleningen (o.a. procesoptimalisaties, overzicht gemaakte uren)
2. Klachtenregistratie met o.a. aantal klachten, omschrijving klachten (eventueel per categorie) en genomen maatregelen
3. Terugkoppeling KPI's.

O. ICT-eisen

De digitale werk/rapportage-omgeving - inclusief de bedrijfsmiddelen zoals onder C benoemd - die Opdrachtnemer ter beschikking stelt dient te voldoen aan extra ICT-eisen. Deze staan beschreven in Bijlage **K L** – Informatiebeveiliging – MINIMALE security-criteria bij ICT-diensten. Ook dient de opdrachtnemer te voldoen aan de NIS-2 wetgeving, zie ook <https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/nis2-richtlijn/>. Tevens is er een verwerkingsovereenkomst van toepassing met daarin o.a. motivatie van het verwerken van relevante gegevens, bewaartermijn en autorisatie.

⁴ Zie verdere eisen in II.3 en II.6.b van dit document

Rechtenstructuur:

Het digitale werk/rapportagesysteem moet beschikken over deze autorisatielevels:

- Schrijven: alle dienstdoende beveiligers
- Lezen: management van ON
- Bewaartermijn: twee weken, of zo lang als nodig is om uitvoer te geven aan M. onderdeel 4, onder 'aanlevering' uit dit document.

Aanleveren data / eindoplevering.

Bij afloop/einde contract is en blijft de opdrachtgever eigenaar van alle gegevens. Opdrachtnemer dient na afloop/einde contract alle beschikbare data te overhandigen middels een externe harde schijf of te delen via een n.t.b. digitale transfer. De meerkosten hiervan dienen in de inschrijfprijs worden meegenomen.

P. Evaluatie

In ieder geval één keer drie maanden neemt de Opdrachtnemer initiatief tot een evaluatiegesprek en stelt hiervoor concrete datumvoorstellen aan contractbeheerder van Opdrachtgever voor. Als de Opdrachtgever noodzaak ziet tot hogere intensiteit van evaluatie dan zal deze de Opdrachtnemer hiervoor uitnodigen en deze dient hier kosteloos aan mee te werken.

Q. Indexering

Van toepassing is CPI index (jaarindex) 801 particuliere beveiliging.

De prijzen die door de Inschrijver worden afgegeven, dienen geldig te zijn tot en met 18 maanden na definitieve gunning. Voor de daaropvolgende jaren is een prijsindexatie van toepassing. Indexatie gebeurt maximaal eenmaal per jaar, en bovendien altijd in januari o.b.v. de – op dat moment laatst bekende index (vermoedelijk die van oktober van voorgaand jaar). Januari 2028 wordt daarmee de 1^e indexeringsmogelijkheid.

Minimaal 1 maand voor de ingangsdatum van de nieuwe prijzen, dienen de nieuwe prijzen schriftelijk te zijn overeengekomen. Opdrachtnemer mailt hiervoor zijn voorstel naar de contractmanager van de Opdrachtgever. De opdrachtgever controleert de voorgestelde aanpassing en verleent daarna al dan niet goedkeuring.