

**Bijlage F: Programma van Eisen
Beveiligingsdiensten Opvanglocaties**

ALGEMEEN	
A1.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat door in te schrijven expliciet akkoord wordt gegaan met alle punten opgenomen in dit programma van eisen en overige bijlagen en verklaart te voldoen aan de gestelde voorwaarden en eisen van de offerteaanvraag.
A2.	De opdrachtnemer heeft politiek en bestuurlijk gevoel en is gevoelig voor de context van een gemeentelijke organisatie.
A3.	Het in te zetten personeel heeft ervaring met en inzicht in culturele diversiteit, zodat hij/zij rekening kan houden met de verschillende culturele achtergronden van de (Oekraïense) ontheemden.
A4.	De opdrachtnemer toont initiatief en proactief gedrag bij het signaleren van verbeteringen binnen het beheer van de opvanglocatie en draagt bij aan het verhogen van de kwaliteit van de woonomgeving.
A6.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat dienstverlening in alle opzichten voldoet aan de gebruikelijke eisen van wet- en regelgeving, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.
A7.	Opdrachtnemer onderkent dat de situatie rondom de vluchtelingenopvang buiten de invloed van Opdrachtgever ligt, maar afhankelijk is van de aanwijsbesluiten van het Rijk. Hierdoor kunnen gedurende de contractperiode wijzigingen optreden met betrekking tot de locaties en het aantal locaties, waarmee de Opdrachtnemer rekening dient te houden.
A8.	De inzet binnen de overeenkomst kan fluctueren. Bij het op- en afschalen van de inzet mogen de tarieven niet wijzigen ten opzichte van de aangeboden tarieven ten tijde van de aanbesteding. Tevens worden er geen extra vergoedingen beschikbaar gesteld aan de Opdrachtnemer.

EISEN DIENSTVERLENING	
B1.	De Opdrachtnemer werkt met een vast aanspreekpunt voor Aanbestedende Dienst. Deze persoon fungeert als projectleider en is verantwoordelijk voor de algehele coördinatie van de beveiliging van de opvanglocatie;
B2.	De in te zetten projectleider is empathisch en communicatief vaardig. Zij/hij dient in staat te zijn om op een klantgerichte manier te communiceren met de doelgroep, waarbij er rekening wordt gehouden met hun kwetsbare situatie;
B3.	Opdrachtnemer beschikt over een vaste groep van minimaal 10 medewerkers die bekend zijn met de afspraken met Opdrachtgever en de werkwijze en procedures van Opdrachtgever.
B4.	Opdrachtnemer draagt zorg voor borging van continuïteit in het team. In geval van tijdelijke (vakantie, ziekte) of structurele (vertrek) uitval van beveiligingsmedewerkers vindt een adequate overdracht plaats. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een adequate overdracht.
B5.	De organisatie beschikt over het keurmerk Beveiligen.

B6.	De Opdrachtnemer is elke werkdag tenminste tussen 8.00 en 17.00 uur telefonisch en per e-mail bereikbaar.
B7.	Opdrachtnemer kan binnen 4 uur een beveiligers vervangen, bijvoorbeeld bij ziekte of onvoorziene omstandigheden.
B8.	De beveiliging is 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar en inzetbaar.
B9.	Opdrachtnemer kan, in geval van een calamiteit, binnen 2 uur na een ingediende aanvraag extra beveiligers inzetten, boven de reeds ingedeelde beveiligers.
B10.	Vervallen
B11.	Opdrachtnemer zorgt dat de huisregels, instructies en reglementen die voor de betreffende locatie van toepassing zijn (zie bijlage) voorafgaand aan de start van de dienstverlening met de beveiligingsmedewerkers worden gedeeld en ziet erop toe dat de gestelde eisen en huisregels actief door de beveiligingsmedewerkers worden gehandhaafd.
B12.	Ieder in te zetten medewerker is in staat om te kunnen gaan met beveiligingsinstallaties.
B13.	Opdrachtnemer dient per installatie, waarvan volgens wet- en regelgeving wordt geacht een logboek aanwezig te moeten zijn, het logboek te beheren.
B14.	De beveiligers op de locatie is altijd via een mobiel nummer bereikbaar.
B15.	De beveiligers ziet toe op openbare orde en veiligheid op de locatie(s).
B17.	Treedt preventief en repressief op bij pandverboden, overtredingen, misdrijven en andere onregelmatigheden en calamiteiten.
B18.	De beveiligers houdt toezicht op de brandveiligheid
B19.	Handelt bij onregelmatigheden en calamiteiten conform het BHV plan.
B20.	Schakelt - indien nodig - de politie en of andere hulpdiensten in en vangt hulpdiensten op in geval van calamiteiten.
B21.	Verleent op verzoek service-activiteiten. Dit zijn activiteiten die bestaan uit het registreren van bezoekers, het helpen bij het verplaatsen van meubels/verhuizen van spullen bij een herindeling van kamers, het houden van kamercontroles, het aannemen van vragen/berichten van bewoners als de sociaal beheerder afwezig is, het aannemen van de post en pakjes enz. Dit ter ondersteuning van het sociaal beheer.
B22.	Alle in te zetten beveiligingsmedewerkers moeten ervoor zorgen dat alleen geautoriseerde personen toegang krijgen tot het pand, inclusief logerende gasten. Indien nodig dient de beveiligingsmedewerker eventuele sancties bij te werken volgens de geldende procedures en protocollen (mits aanwezig).
B23.	Alle in te zetten beveiligingsmedewerkers moeten ervoor zorgen dat alle toegetroeden bezoekers het pand verlaten bij sluitingstijd (21:00 uur). Beveiligingsmedewerkers controleren tijdens de surveillancerondes of alle bezoekers het pand daadwerkelijk hebben verlaten en verwijderen ongewenste bezoekers van het terrein.
B24.	Controleert dat er binnen niet wordt gerookt.
B25.	Bemiddelt bij eventuele conflicten tussen bewoners, met extra aandacht voor kinderen en jongvolwassenen
B26.	Bij een calamiteit welke niet als basiscalamiteit wordt beschouwd is de contactpersoon van Opdrachtnemer 24/7 bereikbaar voor de in te zetten beveiligingsmedewerkers en de Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient hiervoor een vast contactpersoon (of "alarm" centrale) aan te wijzen en het telefoonnummer beschikbaar te stellen voor Opdrachtgever. (calamiteiten zoals brand, inbraak, gaslucht, excessief middelengebruik, conflict- en

	geweldsincidenten, terroristische dreigingen of aanvallen, ongevallen met ernstig letsel, uitval van nutsvoorzieningen langer dan twee uur, overlijden van een persoon).
B27.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het opstellen van een dagelijkse rapportage aan het einde van een dienst. Deze rapportage wordt gedeeld met de betrokken beveiligingsmedewerkers, huismeester, sociaal beheerder en de Opdrachtgever. Deze rapportage wordt digitaal (bij voorkeur via een digitaal platform) opgesteld en gedeeld conform instructies met Opdrachtgever.
B28.	Alle in te zetten beveiligingsmedewerkers beschikken over (naar oordeel van Opdrachtgever): - Een gastvrije houding en verzorgd uiterlijk - Een behulpzame mentaliteit met voldoende afstand tot bewoners - Computervaardigheden - Rijbewijs B Onder een gastvrije houding wordt verstaan: actief en betrokken. Niet ingezakt en afwezig. Een verzorgd uiterlijk bestaat uit goede persoonlijke hygiëne en bedrijfskleding.
B29.	Alle in te zetten beveiligingsmedewerkers kunnen zelfstandig te werk gaan. Opdrachtgever verwacht dat de beveiligingsmedewerkers proactief handelen en gevraagd of ongevraagd adviezen kunnen geven aan personeel van Opdrachtgever m.b.t. de algehele veiligheid op de opvanglocatie.

PERSONEEL, ORGANISATIE EN ARBO	
C1.	Personeelwisselingen bij Opdrachtnemer dienen tot een minimum te worden beperkt. Bij vervanging van medewerkers worden gelijkwaardige functionarissen ingezet (zelfde functieniveau).
C2.	Medewerkers van Opdrachtnemer zijn de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig. Alle in te zetten medewerkers dienen zich, ten behoeve van rapporteren, in de Nederlandse taal te kunnen uiten in woord en geschrift.
C3.	Alle medewerkers van Opdrachtnemer dienen zich te houden aan het bedrijfsnoodplan van Opdrachtgever. Deze kan op aanvraag worden verstrekt.
C4.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat zijn personeel en eventuele onderaannemers, die betrokken zijn bij de uitvoering van de opdracht, beschikken over: • Een geldig identiteitsbewijs (paspoort, ID-kaart of verblijfsvergunning); • Een geldige verklaring omtrent het gedrag (VOG). De VOG dient afgegeven te zijn voor de betreffende functie en daarbij horende werkzaamheden (taakomschrijving) en mag niet ouder zijn dan zes maanden voor de datum van te werkstelling bij Opdrachtgever. Na tewerkstelling op de locatie van Opdrachtgever mag de VOG maximaal twee jaar oud zijn. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig screenen en gescreend houden van al het personeel dat voor de opdracht wordt ingezet.
C5.	Alle verplichtingen en lasten tegenover de medewerkers die ingezet worden door Opdrachtnemer, zijn voor rekening van Opdrachtnemer tenzij anders in de overeenkomst overeengekomen.
C6.	Alle in te zetten beveiligers hebben de opleiding Beveiliging 2 afgerond en hebben tevens de volgende trainingen afgerond: • Certificaat de-escalerend optreden (of gelijkwaardig)

	• Certificaat omgaan met agressie (of gelijkwaardig) of bereid een cursus hierover volgen bij opdrachtnemer • Cursus omgaan met kwetsbare personen of personen met onbegrepen gedrag of bereid een cursus hierover volgen bij opdrachtnemer
C7.	Alle in te zetten beveiligingsmedewerkers beschikken over een Beveiligingspas conform Wet Particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (WPB) en dragen deze ten alle tijd bij zich. Bij nieuw in te zetten medewerker voldoet een bewijs van aanvraag van de beveiligingspas binnen een week te overleggen, de kosten voor de aanvraag van de beveiligingspas zijn voor Opdrachtnemer.
C8.	Per opvanglocatie is er 24/7 een beveiliging aanwezig. De werktijden zijn als volgt: - Van 07.00 uur tot 15.00 uur; - Van 15.00 uur tot 23.00 uur; - Van 23.00 uur tot 07.00 uur.
C9.	De beveiliging is tevens BHV'er en beschikt over de benodigde, up-to-date, certificaten.
C10.	Indien er stagiaires worden ingezet, worden deze ingezet naast de reguliere medewerkers. Het is niet toegestaan om stagiaires in te zetten in plaats van gekwalificeerd personeel.
C11.	Het is een pré als het in te zetten personeel de Oekraïense/Russische taal beheerst. De in te zetten medewerkers zijn in staat om, eventueel met behulp van een vertaalapp, te communiceren met de doelgroep.
C12.	Alle medewerkers vallen onder de geheimhoudingsplicht zoals in het contract is opgenomen.
C13.	Alle medewerkers zijn herkenbaar door middel van representatieve bedrijfskleding.
C14.	Inschrijver maakt gebruik van de CAO particuliere beveiliging voor de uitvoering van de overeenkomst.
C15.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de veiligheid van haar beveiligingsmedewerkers en voor eventuele nazorg.
C16.	Opdrachtnemer zorgt voor alle benodigde hulpmiddelen om de taken uit te voeren. Hierbij wordt onder andere, maar niet limitatief, gedacht aan een laptop, mobiele telefoons etc.

OVERLEG, COMMUNICATIE EN MANAGEMENTINFORMATIE

D1.	Opdrachtgever streeft er naar een optimale communicatie met de Opdrachtnemer te realiseren. Opdrachtnemer neemt hierin een ondernemende, professionele en proactieve houding aan.
D2.	De Opdrachtnemer benoemt één contactpersoon die als accountmanager fungeert en tevens een vaste vervanger.
D3.	Er vindt in elk geval vier (4) keer per jaar (en zo vaak als nodig) een evaluatie van de dienstverlening plaats met Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De evaluatie vindt plaats a.h.v. door Opdrachtnemer (2 weken voorafgaand aan het overleg) toegestuurde managementinformatie.

D4.	De managementrapportage wordt per kwartaal persoonlijk besproken in het kwartaaloverleg tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever. Hierin wordt o.a. een samenvatting en analyse van de dagelijkse rapportage weergegeven. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verslaglegging hiervan. De verslaglegging wordt binnen vijf werkdagen na het overleg aangeleverd aan de Opdrachtgever. In de implementatieperiode van het contract kan het voorkomen dat de frequentie van het overleg (tijdelijk) verhoogd wordt.
D5.	Opdrachtgever wenst de prestaties van Opdrachtnemer volgen. Dit betekent dat er met Opdrachtnemer Kritische Prestatie Indicatoren (KPI) worden afgesproken. Deze worden besproken en definitief vastgesteld na gunning. De KPI's zijn flexibel, jaarlijks aanpasbaar en onderdeel van de overeenkomst. Eenmaal per jaar, aan het einde van elk contractjaar levert opdrachtnemer een prestatiemonitor op met de daarin verwerkte KPI resultaten en wordt besproken of opdrachtnemer aan de doelstellingen voldoet. Op basis van de resultaten wordt besproken of voor het volgende contractjaar dezelfde KPI's worden aangehouden of dat er andere KPI's worden vastgesteld.
D6.	Opdrachtgever heeft een eigen klachtenprocedure welke door Opdrachtnemer gevolgd dient te worden. Indien Opdrachtnemer een klacht niet tijdig op correcte wijze kan afhandelen, dient Opdrachtnemer de contactpersoon van Opdrachtgever hierover tijdig te informeren.

TARIEVEN, ADMINISTRATIE EN FACTURATIE

E1.	Prijzen zijn vast tot en met 31 december 2026 en kunnen voor het eerst per 1 januari 2027 worden geïndexeerd. Een verzoek tot eventuele indexering van de prijzen kan uitsluitend eenmaal per jaar schriftelijk plaatsvinden, 1 maand voor afloop van het contractjaar. De contractueel overeengekomen tarieven kunnen op indexatiedatum bijgesteld worden met een percentage tot maximaal het door het CBS vastgestelde indexcijfer: Statline: CAO lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur indexcijfer (2020=100) Bedrijfstak/ Branches (SBI2008) M-N zakelijke dienstverlening, CAO sector particuliere bedrijven, CAO lonen per uur inclusief bijzondere beloningen. De te hanteren peildatum is Augustus. Het indexcijfer is een procentuele stijging/ daling die wordt berekend door de formule: Nieuw indexcijfer-Oud indexcijfer/ oud indexcijfer*100 toe te passen. De uitkomst van deze berekening wordt afgerond op twee (2) decimalen. Prijsindexeringen vinden nooit met terugwerkende kracht plaats en worden tijdig (minimaal 1 maand) schriftelijk met een deugdelijke onderbouwing per brief kenbaar gemaakt aan de Contractmanager van de Opdrachtgever.
-----	--

E2.	Opdrachtnemer dient een zorgvuldige administratie te voeren, waaruit middels periodieke rapportage inzicht wordt verkregen in de mate waarin de financiële doelstellingen gerealiseerd worden.
E3.	Medewerkers van Opdrachtnemer zijn zelf verantwoordelijk voor het vervoer van en naar de locatie.
E4.	Alleen de werkelijk gewerkte uren kunnen worden gefactureerd. Pauzes worden niet in rekening gebracht bij Opdrachtgever.
E5.	Facturatie vindt plaats a.h.v. van de volgende kenmerken: • Per maand, eind van elke maandag • Per opvanglocatie • Elke factuur wordt onderbouwd met een overzicht van werkelijk ingezette uren per dag per locatie.
E6.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de Handreiking Facturatie van gemeente Nissewaard, bijlage D.