

Bijlage J– Programma van Eisen

Noordwijk, Sociaal beheer opvang Oekraïners

1. Algemeen	
1.1	De opvang en begeleiding van Oekraïense ontheemden vindt plaats in een maatschappelijk en bestuurlijk sterk dynamische omgeving. Opdrachtnemer dient mee te werken aan mogelijke veranderingen binnen de uitvoeringspraktijk, zover dit mogelijk is binnen de grenzen van redelijkheid en billijkheid en vertaalt deze aanpassingen niet naar separate meerkosten aan de Opdrachtgever.
1.2	Eventuele relevante wijzigingen in de wet- en/of regelgeving zijn ook op de af te sluiten Overheidsopdracht van toepassing. Opdrachtnemer implementeert eventuele wijzigingen in wetten en onderliggende regelingen tijdig en kosteloos per ingangsdatum van die wijziging.
1.3	Opdrachtnemer is per 1 april 2026 in staat de gevraagde opdracht in zijn geheel uit te voeren.
1.4	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van adequaat locatiebeheer. Met adequaat locatiebeheer wordt bedoeld de uitvoering van de rollen, verantwoordelijkheden en taken zoals beschreven in het programma van eisen.
1.5	De Opdrachtnemer heeft oog voor en coördineert organisatorische- en zorgtaken richting de Oekraïners wonende in de opvanglocatie. Denk hierbij aan het organiseren van ondersteuning voor de Oekraïners door derden (zoals triage, huisartsen, GGZ).
1.6	De Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor de eigen dienstverlening, ook wanneer hij onderdelen van zijn werkzaamheden uitbesteedt aan een onderaannemer. Een onderaannemer kan alleen worden ingeschakeld na schriftelijke goedkeuring door de Opdrachtgever.
1.7	De Opdrachtnemer stelt een vast team van medewerkers aan voor de uitvoering van de werkzaamheden. Onder een vast team wordt verstaan het plaatsen van een coördinator locatiebeheer, vaste huismeesters, beveiligers en sociaal werkers op de opvanglocatie, behoudens de vakanties, zon- en feestdagen, om zodoende te zorgen voor continuïteit van de bezetting op de opvanglocatie.
1.8	Opdrachtnemer garandeert dat de van toepassing zijnde CAO wordt nageleefd en het in te zetten personeel van Opdrachtnemer zal verlonen conform de cao van de uitgevraagde functie.
1.9	In geval van ziekte of afwezigheid van een of meer medewerkers uit het vaste team draagt de Opdrachtnemer per direct zorg voor gelijkwaardige vervanging op zodanige wijze dat de uitvoering van de Opdracht op de opvanglocatie hier geen hinder van ondervindt.
1.10	De door de Opdrachtnemer aangestelde Coördinator Locatiebeheer en huismeester(s) zijn fysiek aanwezig op tijden welke tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever bij aanvang van de opdracht zullen worden vastgesteld. De opdrachtnemer verplicht zich om voldoende bezetting overdag, 's nachts en in het weekend te regelen. De bezetting kan indien noodzakelijk door de Opdrachtgever worden aangepast (op- of afschaling) om te voldoen aan de eis voldoende bezetting.
1.11	Indien de Opdrachtnemer niet kan voldoen aan een verzoek van extra inzet (opschalen), heeft de opdrachtgever het recht de extra inzet bij een andere partij in te huren.
1.12	Indien de Opdrachtgever van oordeel is dat de werkzaamheden door het personeel niet goed uitgevoerd worden, kan de Opdrachtgever de Opdrachtnemer verzoeken

	om het personeel te vervangen. Opdrachtgever en Opdrachtnemer gaan hierover in gesprek.
1.13	De Opdrachtnemer garandeert dat bij nieuw aan te trekken personeel, bij ziekte en/of verzuim van bestaand personeel, het afgesproken kwaliteitsniveau te allen tijde gehandhaafd blijft. Kosten en inwerken van personeel zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
1.14	Met in achtneming van de Algemene verordening persoonsgegevens (AVG) waarborgt Opdrachtnemer de bescherming van privacy van de gebruikers, Opdrachtnemer verwerkt de gegevens die verkregen worden met de werkzaamheden in het kader van de overeengekomen levering. De gegevens worden niet overgedragen aan derden en worden niet gebruikt voor andere doeleinden.
1.15	De Opdrachtnemer gaat zorgvuldig om met de gegevens die worden verstrekt. Gegevens/materialen worden enkel gebruikt voor het uitvoeren van de Opdracht. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de ter beschikking gestelde informatie, sleutels, tags en codes nooit aan onbevoegden worden afgegeven en eveneens nooit toegankelijk zijn voor onbevoegden. Na beëindiging van de werkzaamheden op een locatie/beëindiging van de opdracht dient per direct eventuele sleutels, tags e.a. te worden overgedragen aan de Opdrachtgever.
1.16	De Opdrachtnemer is verplicht om alle door de Opdrachtgever verstrekte documenten en gegevens – waaronder de vertrouwelijke informatie- die de Opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van de overeenkomst onder zich heeft, binnen zeven kalenderdagen na beëindiging van de overeenkomst aan de Opdrachtgever ter beschikking te stellen. Vervolgens is opdrachtnemer verplicht bovengenoemde documenten en gegevens te vernietigen.
1.17	Bij beëindiging van de opdracht werkt Opdrachtnemer te allen tijde mee met de Opdrachtgever om een zo efficiënt en effectief mogelijke overgang te realiseren naar een eventuele nieuwe Opdrachtnemer.
1.18	Wanneer Opdrachtnemer de expertise of specifieke aanpak van een andere partij wil inzetten, gebeurt dit altijd enkel na afstemming én goedkeuring van de Opdrachtgever.
1.19	Een facilitaire ruimte inclusief een koffieapparaat, een waterkoker, een koelkastje en magnetron is beschikbaar voor de Opdrachtnemer. Middelen zoals koffie, thee etc. worden door Opdrachtnemer bekostigd en verstrekt.
1.20	De facilitaire (werk)ruimte moet na gebruik netjes achtergelaten worden. Wat onder netjes wordt verstaan, wordt tijdens de implementatie afgesproken.
1.21	Opdrachtnemer zorgt voor de inrichting van de werkplek ten behoeve van het alle medewerkers. Daarnaast is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor het verstrekken van devices zoals aan laptops, muis, toetsenbord, telefoon, portofoons, etc. en de ondersteuning hierbij.
1.22	Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade aan goederen van de opdrachtgever, indien de schade is ontstaan door schuld van het ingezette personeel.
1.23	Opdrachtnemer houdt de door de Opdrachtgever beschikbaar gestelde werkplekken en verblijfsruimten representatief.
1.24	Opdrachtnemer heeft een integriteitsbeleid vastgesteld. Dienstverlening van Opdrachtnemer wordt uitgevoerd met inachtneming van dit integriteitsbeleid. Het integriteitsbeleid bevat onder meer procedures ten aanzien van het waarborgen van persoonlijke integriteit van medewerkers van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer

	waarborgt de persoonlijke integriteit onder meer door het screenen van haar personeel.
1.25	Alle medewerkers zijn bij start werkzaamheden in het bezit van een Verklaring omtrent het Gedrag (VOG-) die niet ouder is dan drie maanden. Zie bijlage K voor het screeningsprofiel per medewerker. De kosten voor de aanvraag van VOG's zijn voor de Opdrachtnemer.
1.26	De Wet arbeid vreemdelingen (Wav) verplicht de werkgever de identiteit van de werknemer te controleren, in verband met de veiligheid en het voorkomen van het te werk stellen van personeel zonder werkvergunning zoals gesteld in de Wav. Opdrachtnemer is bekend met de bepalingen van de Wav en voldoet aan alle uit die wet voortvloeiende verplichtingen en dient de daartoe benodigde controles uit te voeren. Opdrachtnemer is ter zake van eventuele onderaannemers volledig verantwoordelijk voor de uitvoering van de verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor de gevolgen van het niet nakomen van verplichtingen op grond van de Wav.
1.27	Alle medewerkers beschikken over een gastvrije uitstraling, een verzorgd uiterlijk en kunnen observeren en reflecteren. Daarnaast spreken en schrijven zij goed Nederlands, Engels en eventueel Oekraïens.
1.28	Alle medewerkers zijn herkenbaar als personeel. Eventuele bedrijfskleding is schoon, representatief en herkenbaar, daar waar van toepassing conform Wpbr.
1.29	Alle medewerkers houden functionele afstand tot de bewoners. Ze zijn toegankelijk en goed benaderbaar op een functionele professionele wijze. Medewerkers onderhouden geen vriendschappelijke banden met de bewoners en zijn onpartijdig bij conflicten.
1.30	Alle medewerkers beschikken over communicatieve- en de-escalerende vaardigheden.
1.31	Personeel van Opdrachtnemer is enthousiast, service- en klantgericht, proactief en heeft gastheer/vrouwschap hoog in het vaandel staan. Personeel van Opdrachtnemer is voldoende getraind en opgeleid om de gevraagde dienstverlening te verrichten. Het in te zetten personeel is zich ervan bewust dat zij een visitekaartje zijn van Opdrachtgever ten tijde van de uitvoering van de dienstverlening.
1.32	Het inwerken van personeel t.b.v. de Dienstverlening geschiedt op kosten van Opdrachtnemer.
1.33	De reistijden en reiskosten zijn geheel voor rekening van de Opdrachtnemer.
2. Sociaal team	
2.1	Het door de Opdrachtnemer in te zetten sociaal team bestaat ten minste uit twee sociaal werkers. De coördinator locatiebeheer geeft sturing/leiding aan het team en is aanspreekpunt voor de Opdrachtgever.
2.2	De opdracht wordt uitgevoerd door een vast team sociaal werkers, structurele personeelswisselingen worden minimaal 2 weken van tevoren gecommuniceerd met de Opdrachtgever.
2.3	In geval van ziekte of afwezigheid van een of meer medewerkers uit het vaste team draagt de Opdrachtnemer per direct zorg voor gelijkwaardige vervanging op

	zodanige wijze dat de uitvoering van de Opdracht op de opvanglocatie hier geen hinder van ondervindt.
2.4	Opdrachtnemer gaat flexibel om met af- en opschalen op locatie van de inzet van het sociaal team. Dit is afhankelijk van taken en aantallen ontheemden.
2.5	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het in te zetten team van medewerkers waar nodig ondersteund wordt bij de communicatie met de Oekraïense bewoners via een tolkenvoorziening. De kosten zijn voor de opdrachtnemer.
2.6	Opdrachtnemer zorgt voor samenwerking met maatschappelijke partners zoals GGD, Voor ieder 1, Jeugdhulpverlening, Welzijn Noordwijk, triage huisartsen, etc.
2.7	Opdrachtnemer zet vrijwilligers in voor diverse activiteiten op pragmatisch en sociaal gebied (bijv. taalles, culturele activiteiten enz.). De activiteiten zijn gericht op de diverse doelgroepen (kinderen, pubers, ouderen en alleenstaanden). De opdrachtnemer werft en begeleidt deze vrijwilligers en de activiteiten.
2.8	Opdrachtnemer regelt dat het sociale team van maandag tot vrijdag tijdens kantooruren aanwezig is op de locatie voor een x-aantal uren (aantal uren beargumenteren door opdrachtnemer). Voor incidentele activiteiten in de avond wordt flexibiliteit verwacht.
2.9	Het sociale team is buiten kantooruren en weekenden bereikbaar voor beveiliging in het geval van spoedeisende calamiteiten. De beveiliging krijgt hiervoor maandelijks een lijstje met beschikbaarheid van het sociale team.
2.10	Opdrachtnemer bevordert de zelf- en samenredzaamheid (op alle leefgebieden).
2.11	Opdrachtnemer stimuleert de ontwikkeling naar passend werk door middel van stage en opleidingen.
2.12	Opdrachtnemer zet in op preventie om spanningen en escalaties zoveel mogelijk te voorkomen. De opdrachtnemer heeft een proactieve houding bij het oplossen van calamiteiten en schakelt de juiste hulpverlenende instantie in.
2.13	Opdrachtnemer zorgt voor intervisie en geeft begeleiding bij hevige emotionele situaties en stress.
Eisen aan het personeel sociaal team	
2.14	Het door de Opdrachtnemer in te zetten sociaal team voldoet aan de volgende voorwaarden, aan te tonen door middel van CV: • Ervaring met het verbinden van verschillende partijen (waaronder een gemeente); • Kennis van interculturele communicatie; • Kennis van de lokale basisvoorzieningen in Noordwijk en in staat bewoners bij praktische zaken te begeleiden, zoals doorverwijzen naar de juiste organisatie; • Kennis van (regionale) regelgeving/beleid voor de opvang van Oekraïense ontheemden; • Ervaring met het begeleiden van vluchtelingen of ontheemden; • In staat om te communiceren in Nederlands, Engels en eventueel Oekraïens; • Een geldig certificaat omtrent traumabewust werken en/of interculturele communicatie is een pré. Deze certificaten zijn geldig gedurende de looptijd.
2.15	Het in te zetten sociaal team voert ten minste de volgende taken uit:

	• Signaleren van welzijnsproblemen bij bewoners en het in gang zetten van de benodigde vervolgstappen met betrekking tot zorg; • Instroom en uitstroom van Oekraïense ontheemden op de locatie verwerken in de bewonerslijst; • Nieuwe Oekraïense ontheemden rondleiden in opvanglocatie; • Nieuwe Oekraïense ontheemden aanmelden bij het KCC voor aanvragen BSN-nummer of adreswijziging indienen; • Oekraïense ontheemden helpen bij aanvragen van leefgeld na ontvangst BSN-nummer; • Oekraïense ontheemden informeren over de verblijfssticker van de IND; • Begeleiden van de Oekraïense ontheemden, in de vorm van het beantwoorden van vragen, zorgen voor een fijne woonomgeving en het doorverwijzen naar maatschappelijke partners; • Eenmaal per halfjaar via een instrument (bijvoorbeeld een zelfredzaamheidsmatrix) meten hoe het met de bewoners gaat; • Toezicht op het naleven van het huishoudelijk reglement, veiligheid en uitvoeren van het sanctiebeleid (denk aan periodieke inspectie van de appartementen, inzet time-out kamer); • Oplossen van conflicten en burengeschillen, begeleiding eventueel noodzakelijke interne verhuizingen; • Incidentenregistratie en –opvolging. Schakelt de juiste hulpverlenende instantie in afhankelijk van het incident/calamiteit; • Organiseren en faciliteren van de organisatie van reguliere bewonersoverleggen- en activiteiten plus meedenken over inzet gemeenschappelijke ruimtes.. • Stelt een Persoonlijk Ondersteuning Plan ("POP") op bijvoorbeeld in het geval wanneer een Oekraïner specifieke medische en/of psychische zorg nodig heeft. • Gesprekken over en handelen ten aanzien van het onderwerp (wens tot terugkeer / asielaanvraag (afhankelijk van landelijke beleid)).
2.16	Alle medewerkers die als sociaal werker worden ingezet hebben een opleiding op het gebied van sociaal werk met aantoonbare ervaring.
2.17	De sociaal werkers signaleren problematiek vroegtijdig en vertalen dit proactief naar passend advies, voorlichting, begeleiding of verwijzing naar externe deskundigen. De sociaal werkers werken aan community building.
2.18	De sociaal werkers werken samen met organisaties binnen het sociaal domein van de gemeente Noordwijk aan complexe casuïstiek.
2.19	De sociaal werkers zijn stressbestendig en in staat om veranderingen bij ontheemden en hun situatie te signaleren.
2.20	De sociaal werkers beschikken over improvisatievermogen en zijn hierdoor in staat te handelen op een niet vooraf bedachte manier.

3. Coördinator locatiebeheer	
3.1	De Coördinator locatiebeheer stuurt de huismeesters, sociaal team, beveiliging en schoonmaak aan. De Coördinator locatiebeheer heeft de volgende ervaringen en kwaliteiten: • Ervaring met de begeleiding van Oekraïners of vergelijkbare doelgroepen (bv statushouders); • Ervaring in aansturing van een multidisciplinair team; • Ervaring met het verbinden van en communiceren met verschillende partijen, intern en extern; • Kennis van het sociaal domein in de regio; • Kennis van de sociale kaart in de regio; • Kennis van interculturele communicatie en community building; • Ervaring met het operationeel leiden van integrale begeleiding van Oekraïners; • Kennis van regelgeving/beleid voor de opvang van Oekraïners; • In staat om te communiceren in Nederlands, alsmede Engels of Oekraïens; • Kennis en van rapportagesystemen, zoals Excel; • In staat om werkprocessen te ontwikkelen en deugdelijk te implementeren en uit te voeren.
3.2	De Coördinator locatiebeheer zorgt voor een goede samenwerking tussen de beveiligers, de huismeesters en het sociaal team, wat onder meer inhoudt: het organiseren van dagelijkse overdracht momenten en het beschikbaar maken en input leveren op de hiervoor benodigde overdrachtsdocumentatie.
3.3	De Coördinator locatiebeheer is op de hoogte van de ontwikkelingen rondom eventuele nieuwe opgelegde (landelijke) regels en ontwikkelingen met betrekking tot de Oekraïners, zodat deze persoon een waardig gesprekspartner is voor de Opdrachtgever.
3.4	De Coördinator locatiebeheer is aanspreekpunt bij verzoeken voor nieuwe plaatsingen (regionaal coördinatiecentrum overplaatsingsverzoeken uit de POO, andere locaties uit de regio).
3.5	De Coördinator locatiebeheer fungeert als eerste aanspreekpunt voor de huismeesters en beveiligers in geval van calamiteiten in de opvanglocatie. De Coördinator locatiebeheer is de contactpersoon voor de politie en brandweer bij incidenten.
3.6	De Coördinator locatiebeheer is verantwoordelijk voor het actueel houden van de handleiding Trampoline 2. In het handleiding staat praktische informatie zoals bewonerslijsten, procesbeschrijvingen etc.
3.7	De Coördinator locatiebeheer ziet toe (taak is belegd bij het sociale team) op de organisatie van reguliere bewonersoverleggen.
3.8	De Coördinator locatiebeheer is verantwoordelijk voor het naleven van het sanctiebeleid en het geven van officiële waarschuwingen conform het sanctiebeleid (opgesteld door de gemeente). Hij houdt hier een administratie van bij. Opdrachtnemer ontvangt het sanctiebeleid na voorlopige gunning.
3.9	De Coördinator locatiebeheer is de contactpersoon voor het schoonmaakteam.
3.10	De Coördinator is contactpersoon voor de gemeente.

4. Huismeesterschap	
4.1	Huismeesters zijn verantwoordelijk voor het dagelijks beheer van de locatie en zijn tijdens hun diensten fysiek aanwezig op de Opvanglocatie.
4.2	Huismeesters kunnen omgaan met stress en agressie van bewoners en/of bezoekers en weten dan de-escalerend op te treden.
4.3	Binnen het team van huismeesters is beschikking over kennis en ervaring met het werken met diverse applicaties (geautomatiseerd verwerkingssysteem) en kantoorapplicaties zoals Word/Excel/Outlook.
4.4	Huismeesters weten kleine conflicten zelfstandig op te lossen. Indien nodig weten ze hoe er opgeschaald moet worden.
4.5	De huismeesters kennen het calamiteiten- en ontruimingsplan van het gebouw en zien toe op naleving van brandveiligheidsregels. De beveiliging handelt volgens deze gemaakte afspraken. Bijvoorbeeld: Controle op de toegankelijkheid van de gangen (geen fietsen etc voor nooddeuren). Indien dit wel het geval is, spreekt hij de bewoners aan via de viber groepsapp.
4.6	De huismeesters melden gebreken in de openbare ruimtes van de opvanglocatie en buitenruimte in de overdracht naar de locatiebeheerder. Ondersteunen bij kleine hand- en spandiensten, zoals een lamp vervangen, deurklinken vastzetten of het ophangen van een plank, ontvangst/uitgifte post en pakketten, sleutelbeheer en doet klein voorraad beheer.
4.7	De dagelijks beheer taken van de huismeesters zijn tenminste als volgt: • Signaleren van welzijnsproblemen bij bewoners en de sociale werkers hierover informeren. • Nieuwe bewoners rondleiden op de opvanglocatie; • Toezicht op het naleven van het huishoudelijk reglement, veiligheid en uitvoeren van het sanctiebeleid; • Toezicht houden op de netheid van het gebouw en de directe omgeving; • Periodiek inspecteren van gemeenschappelijke ruimten, bijvoorbeeld woon-/sportkamer, gangen, trappenhuizen en entree; • Signaleren en oplossen van eenvoudige onregelmatigheden in de binnen- en buitenruimten, zoals kapotte tegels, rookhokjes, rondslingerende fietsen etc.; • Oplossen al dan niet samen met de beveiliging en sociale werkers van kleine conflicten en burengeschillen; • Toezicht houden aan de balie en registreren en uitschrijven van bezoekers; • Overdracht bijzonderheden met beveiliging doorspreken; • Uitvoeren van periodieke kamercontroles (op hygiëne en verboden bezittingen) en hierover rapporteren; • Uitvoeren van eindinspectie woning bij verhuizing van bewoners; • Het melden van een storing aan een installatie en/of gebouw conform procesafspraken; • Incidentenregistratie en -opvolging; • Overzicht houden op en registreren van benodigdheden (supplies) zoals schoonmaakspullen, kantoorartikelen etc. • Registreren facilitaire meldingen zoals defecten – van A-tot Z - van melding tot afhandeling. Alle stappen dienen in de daarvoor bestemde Excelbestand bijgehouden te worden.

	Werkzaamheden die niet zijn benoemd, maar gezien de aard van de werkzaamheden logischerwijs tot de dagelijkse en reguliere werkzaamheden van de Beheerder gerekend dient te worden, worden geacht te zijn inbegrepen.
--	---

5. Beveiliging	
5.1	Conform de in Nederland geldende wet- en regelgeving dient Opdrachtnemer zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.
5.2	Opdrachtnemer en eventuele de door hem in te schakelen onderaannemers voldoen zowel op het moment van Inschrijving als gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst aan alle voor de branche geldende wet- en regelgeving, zoals Wpbr, om de gevraagde dienstverlening te mogen uitvoeren en aan de geldende cao Particuliere Beveiliging.
5.3	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever direct en proactief over de effecten van wijzigingen van relevante wet - en regelgeving en andere (bijvoorbeeld cao gerelateerde) ontwikkelingen met betrekking tot rechten en verplichtingen van (Personeel van) Opdrachtnemer, indien deze zich voordoen en invloed hebben op de Overeenkomst.
5.4	De opdrachtnemer regelt zichtbare beveiliging dag en nacht, zowel in als buiten het gebouw. Beveiligers lopen rondes in het gebouw en rondes om het gebouw en in de directe omgeving, waaronder Trampoline 1 (arbeidsmigranten) en Scheve Huisjes (kwetsbare bewoners). Voor deze twee locaties heeft de beveiliging een signalerende rol.
Eisen ten aanzien van het beveiligingspersoneel	
5.5	Het personeel heeft minimaal 1 jaar ervaring als beveiligers.
5.6	Personeel ingezet door Opdrachtnemer dient in het bezit te zijn van het diploma Beveiligers niveau 2 (grijze pas). Inzet van personeel met enkel een Evenementendiploma (blauwe pas) is niet toegestaan.
5.7	Het in te zetten personeel is in het bezit van rijbewijs B en een BHV diploma met AED. Deze certificaten zijn geldig gedurende de looptijd en indien van toepassing op geldige wijze verlengd.
5.8	In te zetten personeel van Opdrachtnemer of onderaannemers beschikt over een legitimatiebewijs (beveiligingspas) particuliere beveiligingsorganisatie van Opdrachtnemer die zij, tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden, desgevraagd aan Opdrachtgever kunnen tonen.
5.9	Beveiligingspersoneel beheerst de Nederlandse taal, minimaal niveau B1, voldoende voor het uitvoeren van de dienstverlening. Deze beheersing dient te zijn in woord en geschrift, overeenkomend met het niveau van de functie. Daarnaast kan het personeel communiceren in de Engelse taal en eventueel de Russische of Oekraïense taal.
Eisen ten aanzien van de werktijden en werkzaamheden beveiligingspersoneel	
5.10	Van maandag tot en met zondag dienen er van 17:00 tot 08:00 twee beveiligers aanwezig te zijn. De invulling van het rooster wordt bepaald door de Opdrachtnemer.
5.11	De beveiligers zijn gedurende de avond en nacht het eerste aanspreekpunt voor bewoners (Oekraïners en statushouders).

5.12	Wanneer er een nieuwe beveiliging wordt toegevoegd aan het vaste team vindt dit alleen plaats overleg met de Opdrachtgever.
5.13	De beveiliging ontvangt de bezoekers (tot 22.00 uur), controleert de legitimatie en noteert de persoonsgegevens en reden van bezoek in het logboek.
5.14	Maakt een connectie/praatje met de mensen, maar houdt professionele afstand. Verwijst bij vragen van bewoners door naar coördinator locatiebeheer of huismeester.
5.15	Ziet toe op naleving van afspraken en huisregels, die voor of met bewoners zijn gemaakt om de leefbaarheid en veiligheid te waarborgen. Met als uitgangspunt: ontheemden doen zo veel mogelijk zelf voor een schoon en veilig leefklimaat, de beveiliging spreekt hen daarop aan als dat nodig is.
5.16	Heeft een signalerende rol op het gebied van veiligheid en leefbaarheid op de locatie van en voor de bewoners. Loopt elke 2 uur een uitgebreide ronde door het hele pand en het buitenterrein, rapporteert de bijzonderheden en pakt dit actief op.
5.17	Rapporteren van alle bijzonderheden in de dagelijkse rapportage en deelt dit actief met de coördinator locatiebeheer en huismeester. Tijdens de implementatieperiode wordt afgesproken wat bijzonderheden zijn. Deze bijzonderheden kunnen gedurende de loop van het contract wijzigen.
5.18	Beveiliging is zichtbaar en preventief aanwezig. De beveiliging past de-escalerende vaardigheden toe ten behoeve van het voorkomen van ongewenst gedrag, incidenten en overlast. Meldt en handelt adequaat en actief bij incidenten.
5.19	De beveiliging kent het calamiteiten- en ontruimingsplan van het gebouw en ziet toe op naleving van brandveiligheidsregels. De beveiliging handelt volgens deze gemaakte afspraken. Bijvoorbeeld: Controle op de toegankelijkheid van de gangen (geen fietsen etc voor nooddeuren). Indien dit wel het geval is, spreekt hij de bewoners aan via de viber groepsapp.
5.20	De beveiliging beheert de sleutels, de EHBO kist en controleert de brandblus en meldinstallaties
5.21	De beveiliging kijkt de camerabeelden terug ter ondersteuning van het acteren op incidenten.
5.22	De beveiliging werkt nauw samen met betrokken partners.
5.23	Beveiliging die worden ingezet via onderaannemers, moeten aan dezelfde eisen voldoen als de vaste beveiliging die rechtstreeks voor Opdrachtnemer werken.

6. Schoonmaak

5.1	Het verzorgen dan wel leveren van schoonmaakdiensten op opvanglocatie Trampoline 2. Het uitvoeren van het schoonmaakonderhoud voor interieur en vloeren, inclusief het leveren van de daarvoor benodigde machines, materialen en middelen: • 1x per week 6 toiletten • 2 kantoren 1 keer per maand • 1x per maand alle algemene ruimtes en (trappen)hallen = maximaal 15 uur per maand
-----	--

7. Klachtenprocedure	
7.1	Een klachtenprocedure is onderdeel van het bedrijfsproces van de Opdrachtnemer waarbij klachten structureel worden besproken, opgelost en (interne) maatregelen worden genomen ter voorkoming van soortgelijke klachten.
7.2	Opdrachtnemer heeft een procedure in geval van klachten tegen medewerkers die werkzaam zijn of waren op de opvanglocatie. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever.

8. Rapportages en gegevensuitwisseling	
8.1	Opdrachtnemer levert kwartaalrapportages op aan de Opdrachtgever waarin in ieder geval is opgenomen: • Aantal ingezette uren per functie; • Aantal opgestelde Persoonlijk Ondersteunings Plannen (POP's); • Klachtenoverzicht en afhandeling; • Rapportage kamercontroles; • Rapportage incidenten; • Noemenswaardige trends en ontwikkelingen onder de bewonersgroep en in de omgeving, inclusief advies van opdrachtnemer hoe hier mee om te gaan; • Vragen of feedback over verbeteringen in het dagelijks leven van de bewoners, zoals problemen met het gebouw, schoonmaak, afvalbeheer of andere relevante zaken. Naast de bovenstaande uitwisselingen van gegevens, die onder andere via voortgangsrapportages plaatsvindt, kan door de Opdrachtgever van de Opdrachtnemer nog aanvullende gegevens worden gevraagd of worden verstrekt mocht dit noodzakelijk zijn. Dit wordt vastgelegd in de werkafspraken.
8.2	Er vindt sturing plaats op de gemaakte afspraken en aanbestedingsstukken. Reflectie op nakomen van deze afspraken, is onderdeel van de evaluatiegesprekken. Deze vinden ten minste eenmaal per kwartaal plaats. Uitgangspunt is het wederzijds nakomen van afspraken. Indien de Opdrachtgever constateert dat Opdrachtnemer zich onvoldoende aan de afspraken houdt, kan deze onderstaand stappenplan inzetten ten behoeve van een verbeterplan: - Opdrachtgever stelt een redelijk termijn vast waarbinnen een schriftelijk verbeterplan ingediend wordt door Opdrachtnemer bij de Opdrachtgever. De termijn is mede afhankelijk van de ernst en impact van het onvoldoende presteren door Opdrachtnemer. - Opdrachtgever stelt een redelijk termijn vast waarbinnen het verbeterplan leidt tot aantoonbare verbetering in prestaties. De termijn is mede afhankelijk van de ernst en impact van het onvoldoende presteren door Opdrachtnemer. Opdrachtgever beoordeelt het verbeterplan van Opdrachtnemer met voldoende of onvoldoende. De uitgangspunten zijn de aanbestedingsstukken.
8.3	De rapportage van de <u>beveiliging</u> bestaat ten minste uit: • De beveiliging/Opdrachtnemer stelt dagelijks een (dag)rapportage op met: ○ incidenten in en rondom het pand - deze worden ook separaat verzameld in een helder incidentenoverzicht.

	○ overige bijzonderheden die bijvoorbeeld zijn voortgekomen uit gesprekken met bewoners of rondes door het pand. • Er moet helder, concreet en objectief worden omschreven wat er wanneer heeft plaatsgevonden. Verder moet hierin worden opgenomen: welke beveiliging aan het werk was en wat de werktijden waren. • De gemeente ontvangt dagelijks en binnen 24 uur de rapportages. • De incidenten worden geclassificeerd in licht, medium en zwaar. • Tijdens de implementatieperiode wordt afgesproken hoe incidenten worden geclassificeerd. • Dagrapportage wordt gebruikt voor de interne overdracht tussen collega's. • Incidenten worden binnen 24 uur gemeld via oeukraine@noordwijk.nl, of de locatieapp en indien gevraagd mondeling toegelicht. • Grote incidenten (geweld, brand etc.) worden direct gemeld bij de opdrachtgever. • De opdrachtnemer houdt een dagelijkse bezoekerslijst bij. In geval van calamiteiten kan hier een beroep aan gedaan worden.
8.4	De rapportage van het <u>sociaal team</u> bestaat tenminste uit de volgende onderdelen: • Controle op de leefomgeving (hygiëne, gebruik appartementen); • Ontwikkelingen m.b.t. terugkeer/vertrek/gezinshereniging/opleiding/werk; • Voorlichting/instructie over Nederlandse samenleving en cultuur; • Aantallen mensen die werk hebben, hoeveel zoeken er werk etc; • Beschrijving sociale activiteiten (initiatief bewoners en/of sociaal team en/of burgers) om sociaal isolement te voorkomen (integratie en taallessen etc.); • Activiteiten m.b.t. vergroten zelfredzaamheid; • Samenwerking met maatschappelijke partners (wat zijn resultaten en wat is de planning van komende acties); • Signalering en bemiddeling bij spanningen tussen bewoners; • Rode draad uit de gesprekken/contactmomenten; • Klachtenoverzicht en afhandeling. • De gemeente ontvangt maandelijks de rapportages en bespreekt deze een keer per drie maanden of vaker, indien nodig.

9. Communicatie

9.1	Opdrachtnemer stelt één aanspreekpunt aan als contactpersoon voor de Opdracht. Deze persoon is deskundig en op de hoogte van de gang van zaken binnen de organisatie van Opdrachtnemer. Bij afwezigheid is er één vaste vervanger als contactpersoon beschikbaar.
8.2	Opdrachtnemer en Opdrachtgever hebben tenminste éénmaal per kwartaal een voortgangsoverleg. Op de agenda van dit overleg staan in ieder geval de volgende onderwerpen: • Samenwerking met de maatschappelijke partners; • Samenwerking met de gemeente; • Signalering relevante inhoudelijke en maatschappelijke ontwikkelingen; • Voortgangrapportages.
8.3	Opdrachtnemer en Opdrachtgever overleggen een of twee keer per week 1 à 1,5 uur voor operationeel overleg /de lopende zaken. Hierbij is minimaal de coördinator locatiebeheer aanwezig.

8.5	De organisatie op en om de opvanglocatie is een lerende organisatie. Opdrachtnemer maakt deel uit van dit leerproces en is beschikbaar voor kennisuitwisseling, ketenoverleggen, evaluatiebijeenkomsten, klanttevredenheidsonderzoeken en staat open voor doorontwikkeling van de aanpak.
8.6	Bewoners kunnen de Opdrachtnemer binnen kantooruren bereiken op de locatie. Of ze kunnen de terecht bij de beveiliging in de nacht.
8.7	Opdrachtnemer legt eventuele communicatie met de pers over de Opdracht eerst ter goedkeuring voor aan de Opdrachtgever.
8.8	Opdrachtnemer is bereikbaar voor (maatschappelijke) partners gedurende kantooruren en indien nodig in geval van spoedeisende calamiteiten, bereikbaar buiten kantooruren en op weekenddagen.
8.9	Het gebruik van huidige communicatiemiddelen – zoals de locatie groepsapp via Viber en het informatiebord bij de receptie wordt voortgezet. Nieuwe initiatieven zijn welkom en worden met de opdrachtgever besproken.

10.Facturatie en betaling

9.1	Opdrachtnemer factureert per maand achteraf de daadwerkelijk geleverde uren begeleiding conform het op het Tarievenblad (bijlage D) opgegeven tarief. Een overzicht van de gemaakte uren wordt standaard maandelijks toegevoegd aan de factuur.
9.2	Indexering vindt plaats op basis van CPI en is eenmalig toegestaan met ingang van 1-4-2027.
9.3	Bij eventuele werkzaamheden op zon- en feestdagen zijn de toeslagen zoals beschreven in het CAO Welzijn van toepassing Onregelmatigheidstoelage Sociaal Werk werkt! (sociaalwerk-werkt.nl).
9.4	Facturen worden digitaal en uitsluitend aangeleverd via het mailadres facturen@noordwijk.nl. Gedurende de looptijd van de overeenkomst of de uitvoering van de opdracht kan de gemeente dit wijzigen. Contractant voert deze wijziging om niet door.
9.5	Op de factuur vermeldt de opdrachtnemer; – de wettelijke vereisten waaraan de factuur moet voldoen: naam, adres, postcode, woonplaats, bank/gironummer en de benodigde IBAN- en BIC - gegevens, BTW-nummer, KvK-nummer; – het factuuradres van de contractant; – het totale factuurbedrag inclusief en exclusief BTW; en – eventuele nadere eisen in overleg met de gemeente zoals een verplichtingnummer en/of contactpersoon.
9.6	De opdrachtnemer hanteert een betalingstermijn van dertig dagen na de ontvangst van de factuur of zoveel langer of korter als overeengekomen tussen Partijen in de overeenkomst. De gemeente zal binnen de gehanteerde betalingstermijn de factuur van de contractant betalen.

9.7	Indien de goederen of diensten niet beantwoorden aan de overeenkomst is de gemeente bevoegd om de betaling naar rato van de tekortkoming geheel of gedeeltelijk op te schorten.
-----	---