



**Dordthuis**



**Drechtsteden**

## **Programma van Eisen en Wensen Regionale Beveiligingsdiensten**

Kenmerk:	250093GDD
Afzender:	Projectteam Aanbesteding Beveiligingsdiensten
Datum:	10-10-2025

## Inhoud

INLEIDING EN LEESWIJZER -----	4
DEEL 1-----	5
1.1 Achtergrond van de opdracht -----	5
DEEL 2-----	7
2.1 Contractdoelstellingen, scope, inhoud en omvang van de opdracht -----	7
2.1.1 Algemene doelstellingen-----	7
2.1.2 Doelstellingen Beveiligingsdiensten -----	7
2.1.3 Scope en Reikwijdte -----	8
2.1.4 Functieprofielen-----	8
2.2 Duurzaamheid – MVOI-convenant-----	9
2.3 Aard van de werkzaamheden Beveiligingsdiensten-----	9
2.3.1 Open-, Brand- en Sluitrondes -----	9
2.3.2 Alarmopvolging -----	10
2.3.3 Objectbeveiliging en receptiediensten -----	11
2.3.4 Control Room -----	11
2.4 Algemene Eisen en randvoorwaarden t.a.v. beveiligingsdiensten-----	12
2.4.1 Regiedienstverlening-----	12
2.4.2 Personeel -----	12
2.4.3 Alarmopvolging -----	12
2.4.4 Taalvaardigheid -----	13
2.4.5 Screening -----	13
2.4.6 Veiligheidscheck/onderzoek-----	13
2.4.7 Legitimatie -----	13
2.4.8 Geheimhouding-----	13
2.4.9 Inzet derden -----	13
2.4.10 Toegangsbadges -----	13
2.4.11 Kledingvoorschrift Dordthuis-----	14
2.4.12 Communicatie, aansturing en afstemming -----	14
2.4.13 Meldingen en klachtenafhandeling-----	14
2.5 Specifieke Eisen en randvoorwaarden t.a.v. de opdracht -----	14

2.5.1 Certificeringen-----	14
2.5.2 Ervaring en expertise -----	15
2.5.3 Volwaardig partnerschap-----	15
2.5.4 Competenties -----	15
2.6 Wensen t.a.v. de opdracht-----	16
2.6.1 Continuïteit team -----	16
2.6.2 Medewerkers zijn een representatie van de maatschappij-----	16
2.6.3 Rapportage alarmmeldingen-----	16
DEEL 3 Bijlagen-----	17
Bijlage B1 -----	17
Bijlage B2 -----	17
Bijlage B3 -----	17
Bijlage B4 -----	17
Bijlage B5 -----	17
Bijlage B6 -----	17

## INLEIDING EN LEESWIJZER

Dit Programma van Eisen en Wensen vormt de technisch-inhoudelijke vraagstelling voor de aanbesteding 250093GDD Beveiligingsdiensten. Het PvE&W is als bijlage bij de aanbestedingsleidraad een integraal onderdeel van de aanbestedingsdocumentatie.

Het PvE&W is als volgt opgebouwd:

- Deel 1: Achtergrond van de opdracht
- Deel 2: Eisen en wensen ten aanzien van de vraagstelling
- Deel 3: Bijlagen bij het PvE&W

# DEEL 1

## 1.1 Achtergrond van de opdracht

De directe aanleidingen voor deze aanbesteding zijn enerzijds de op 30 september 2026 aflopende regionale overeenkomst voor Beveiligingsdiensten. Anderzijds de ontwikkeling en realisatie van het Dordthuis waarvan de inhuizing naar schatting in Q3 2026 plaatsvindt (zoals geschetst in Bijlage B7 *het Dordthuis achtergrondinformatie nieuwbouw*) Tegen deze achtergrond is er behoefte aan een gezamenlijke invulling van de Opdracht voor Beveiligings-dienstverlening.

De beveiligingsdienst heeft primair de taak heeft tot beveiligen van meerdere locaties van de Drechtsteden en het Dordthuis. Hierbij is naast een veilige omgeving ook het creëren van een open, sociale en prettige omgeving van belang. In het Dordthuis zal de beveiligingsdienst hier nauw samenwerken met de hostingdienst. Voor de andere locaties genoemd in deze aanbesteding is dit niet het geval. De gemeente Dordrecht heeft er daarom voor gekozen de beveiligingsdiensten en hostingdiensten separaat van elkaar aan te besteden.

Deze aanbesteding richt zich op locaties verspreid over de volgende gemeenten: Alblasterdam, Dordrecht, Hardinxveld – Giessendam, Papendrecht en Zwijndrecht en in het specifiek het Dordthuis.

### **Visie op Facilitaire samenwerking en dienstverlening**

De locaties en met name het Dordthuis zijn meer dan een gebouw; het Dordthuis is de huiskamer van de stad en de regio. Een plek waar inwoners, medewerkers, partners, bezoekers en toeristen elkaar ontmoeten, samenwerken en zich welkom voelen. Binnen deze context vervult de facilitaire organisatie een sleutelrol in het realiseren van een optimale dienstverlening die gastvrijheid, professionaliteit en verbondenheid uitstraalt. Voor het Dordthuis verwijzen we ook naar bijlage B1 Dienstverleningsconcept Dordthuis.

### **Samen verantwoordelijk voor beleving**

De facilitaire dienstverlening is integraal onderdeel van de totaalbeleving. Elke dienstverlener draagt bij aan de sfeer, uitstraling en werking van de locatie. Of het nu gaat om schoonmaak, beveiliging, horeca of hosting: elke medewerker is het gezicht van de organisatie. We verwachten dat dienstverlenende partijen zich bewust zijn van deze gedeelde verantwoordelijkheid en deze rol met trots en betrokkenheid invullen en zich – net als onze eigen medewerkers- thuis voelen.

### **Gelijkwaardig partnerschap**

Wij geloven in gelijkwaardige samenwerking. Iedereen heeft zijn of haar eigen taken en verantwoordelijkheden, maar we (h)erkennen ook de onderlinge afhankelijkheid. Facilitaire processen grijpen vaak in elkaar en daarom zoeken we (pro)actief de samenwerking, zowel in de doorontwikkeling van de dienstverlening als in de dagelijkse praktijk op de werkvloer. Dit doen we vanuit een open, respectvolle houding waarin we elkaar versterken en aanvullen. We zien externe dienstverleners als verlengstuk van onze eigen organisatie. Externe medewerkers moeten zich – net als onze eigen medewerkers – thuis voelen in de panden.

### **Eén uitstraling, één taal in het Dordthuis**

Uniformiteit en herkenbaarheid zijn essentieel in de beleving van het Dordthuis. Dit betekent bijvoorbeeld een eenduidige uitstraling in kleding en communicatie, maar ook het delen van dezelfde kernwaarden en dienstverleningstandaarden. We sluiten hierbij aan bij de primaire processen van publieke dienstverlening en zorgen voor een gezamenlijke, gastvrije benadering richting alle doelgroepen.

### **Kernwaarden Dordthuis**

In het Dordthuis is onze gezamenlijke facilitaire dienstverlening gebaseerd op de volgende kernwaarden:

Samen meer: We zoeken actief de samenwerking en stemmen onze werkzaamheden op elkaar af.

Gelijkwaardig: We behandelen elkaar met respect en zien ieders bijdrage als waardevol.

Inventief: We zoeken continu naar slimmere, effectievere en duurzamere manieren van werken.

Duidelijk: We communiceren helder, spreken verwachtingen uit en houden ons aan afspraken.

## DEEL 2

### 2.1 Contractdoelstellingen, scope, inhoud en omvang van de opdracht

#### 2.1.1 Algemene doelstellingen

De opdrachtnemer:

- Levert beveiligingsdiensten ten behoeve van een gemeentelijk gebouw dat bij sommige locaties door meerdere organisaties wordt gebruikt, waaronder de gemeente, de sociale dienst, de bibliotheek en de VVV. - draagt bij aan een veilige, gastvrije en goed functionerende omgeving voor bezoekers en medewerkers.
- Draagt zorg voor een samenhangende uitvoering van beveiliging waarbij samenwerking tussen de diverse facilitaire diensten wordt bevorderd en de klantbeleving centraal staat.
- Is in staat om de dienstverlening op- of af te schalen op verzoek van de opdrachtgever, bijvoorbeeld bij wijzigingen in gebruik, openingstijden of het aantal bezoekers.
- Waarborgt continuïteit van de dienstverlening. Bij afwezigheid van personeel zorgt opdrachtnemer tijdig voor gekwalificeerde vervanging. Personeel is representatief, spreekt correct Nederlands, is vriendelijk en professioneel in de omgang met alle medewerkers, bezoekers en overige gebruikers van het gebouw.
- Handelt conform de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), Arbowet, Wet op de beveiligingsorganisaties en recherchebureaus, de BIO (indien van toepassing) en overige relevante wet- en regelgeving.
- Rapporteert periodiek over de uitvoering van de diensten en incidenten, en neemt deel aan structureel overleg met de opdrachtgever (frequentie: minimaal eens per kwartaal).

#### 2.1.2 Doelstellingen Beveiligingsdiensten

De opdrachtnemer levert adequaat opgeleid beveiligingspersoneel voor het uitvoeren van

- Objectbeveiliging;
- Alarmopvolging;
- Toegangscontrole;
- Open- en sluitrondes;
- Incidentbeheer;
- Toezicht via camera's;
- Intercom;
- Andere meldkamersystemen.

#### **Incidentenbeheer**

De beveiliging draagt bij aan het voorkomen van incidenten, maar is in eerste instantie low-profile aanwezig. Bij incidenten of calamiteiten handelt de beveiliging conform vooraf afgesproken protocollen.

- Incidenten worden schriftelijk vastgelegd in een incidentrapportage, uiterlijk binnen 24 uur na het voorval.
- De beveiligers kunnen adequaat schakelen met politie, brandweer en gemeentelijke handhavers indien nodig.

- De meldkamer of beveiligingspost is tijdens de openingstijden van het gebouw continu bemand of bereikbaar. Responstijd bij meldingen bedraagt maximaal 5 minuten binnen het gebouw.

### 2.1.3 Scope en Reikwijdte

De reikwijdte van dit Programma van Eisen bestaat uit beveiligingsdiensten welke zich uitstrekt over de diverse locaties binnen de Drechtsteden gemeenten (Alblasserdam, Dordrecht, Hardinxveld-Giessendam, Papendrecht en Zwijndrecht). Voor alle locaties behorende bij deze aanbesteding zie bijlage B5

De scope van de aanbesteding beveiligingsdiensten:

- Objectbewaking
- Alarmopvolging
- Open-, brand- en sluitrondes
- Flexibele inzet van beveiliging tijdens geplande avondopening, maar ook in geval van speciale raadsvergaderingen, demonstratie, dreiging van actiegroeperingen, stakingen en andere calamiteiten.
- Bemensing van de Control Room (Dordthuis)
- Beschikbaarheid van een alarmcentrale (PAC) met betrekking tot vooraf bepaalde alarmeringen in het algemeen en specifiek voor alarmeringen. Voor het Dordthuis zijn dit ook de daarbij behorende camerabeelden buiten openingstijden of wanneer er sprake is van een ontruiming op locatie.
- In bijlage B5 staat per locatie aangegeven welke specifieke beveiligingsdiensten per locatie geleverd dienen te worden bij aanvang van het contract. In bijlage B6 is voor het Dordthuis dit nader gespecificeerd naar de benodigde medewerkers op weekbasis.

### 2.1.4 Functieprofielen

Om voor de inschrijvers een beeld te schetsen waar de deelnemers in deze opdracht naar op zoek zijn, volgen hieronder de functieprofielen van de beveiligingsmedewerkers.

#### Team coördinator:

De team coördinator beveiliging is alleen benodigd in het Dordthuis. Hier is de teamcoördinator het dagelijkse aanspreekpunt voor de Floor Manager van het Dordthuis en vice versa. De teamcoördinator stuurt de medewerkers van de beveiliging aan die werkzaam zijn in het Dordthuis.

### Objectbeveiliger:

De objectbeveiliger is binnen de locaties verantwoordelijk voor de algehele beveiliging van de locatie. Hij kan ingezet worden op beveiligingsrondes, maar ook ingezet worden in de control room indien een locatie hier over beschikt.

Gezien de flexibele inzet van de beveiligers zal de beveiliging kundig moeten zijn in het gebruik van elektrotechnische beveiligingsmiddelen zoals een portofoon, maar ook van de veiligheidssystemen in de control room.

De objectbeveiliger beschikt over een dienstverlenende en flexibele instelling en over goede sociale en communicatieve vaardigheden.

### Surveillanten open/sluit- brandrondes:

Dagelijks zullen de locaties geopend moeten worden en aan het eind van de dag weer afgesloten.

## 2.2 Duurzaamheid – MVOI-convenant

De gemeente Dordrecht is ambitieus als het gaat om verduurzamen en zet daarom in op vier duurzaamheidsthema's, Circulariteit, Klimaat, Ketenverantwoordelijkheid en Inclusiviteit en SROI (Social Return on Investment).

Voor deze aanbesteding wordt vooral ingezet op de onderdelen Klimaat, Ketenverantwoordelijkheid en Inclusiviteit. Zie voor meer toelichting ook paragraaf 1.7 en bijlage A2 uit de Aanbestedingsleidraad.

In bijlage B3 is de 4-pager van de gemeente Dordrecht toegevoegd die verder ingaat op de duurzaamheidsdoelstellingen.

## 2.3 Aard van de werkzaamheden Beveiligingsdiensten

### 2.3.1 Open-, Brand- en Sluitrondes

Het onderdeel van de opdracht *open-, brand- en sluitrondes* heeft als doel om de locaties tijdig open te stellen voor medewerkers op vastgestelde tijden en na afronding van de werkzaamheden veilig te sluiten door middel van een brand- en sluitronde. Zie voor de openingstijden en sluittijden per locatie, bijlage B5.

De werkzaamheden bij de openingsronde zijn:

- Het openen van het pand op de vastgestelde tijd;
- Het uitschakelen van het inbraakalarm;
- Het, eventueel, inschakelen van verlichting en systemen conform afspraken;
- Het tijdens openen van het pand oplettend zijn op onregelmatigheden, verstoringen, bijzonderheden en calamiteiten;
- Het openen van toegangsdeuren en andere gevelopeningen indien afgesproken;
- Het verzorgen van een in- en externe openingsronde volgens de geldende instructie;
- Het zorgdragen voor de vluginstructies op de daarvoor in aanmerking komende dagen;
- Controle op bereikbaarheid van vluchtwegen en nooduitgangen en, indien nodig, actie nemen om dit vrij te maken en door te melden aan de teamleider (indien aanwezig), die dit vervolgens aankaart bij de verantwoordelijke bij de gemeente;
- In geval van onregelmatigheden neemt de functionaris onverwijld contact op met de daarvoor aangewezen persoon.

Als alle bezoekers en medewerkers aan het einde van de dag het pand hebben verlaten, loopt de functionaris een brand-/sluitronde, waarin de volgende werkzaamheden gedaan worden:

- Alle niet afgesloten ruimten (ramen en deuren) worden gesignaleerd en afgesloten;
- Brandgevaarlijke situaties worden gesignaleerd, waar mogelijk verholpen en gemeld aan de daarvoor aangewezen persoon. De situaties worden ook opgetekend in de sluitrapportage;

- Het melden van calamiteiten of anderszins afwijkende zaken aan de verantwoordelijke contactpersoon van de gemeente, het hiervan melding maken in het daarvoor bestemde document en het nemen van eerste maatregelen conform instructies en het calamiteitenplan;
- Het op de aangegeven tijd sluiten van het pand;
- Het verzorgen van de laatste brand-/sluitronde nadat de laatste medewerker het pand heeft verlaten;
- Doen van een controle op stroomverbruikers, onnodig brandende radiatoren, verlichting, elektrische apparatuur en indien mogelijk en toegestaan uitschakelen;
- Signaleren van (verdachte) personen in het pand en deze begeleiden bij het verlaten van het pand;
- Alle afwijkingen, die geconstateerd worden, van de normale situatie worden gesignaleerd, waar mogelijk verholpen en in het hiervoor bestemde document vermeld. Indien het een acute situatie betreft wordt contact opgenomen met de daarvoor aangewezen persoon, bijvoorbeeld bij een lekkage, stroomuitval, uitval verlichting vluchtwegen et cetera;
- Inschakelen inbraakalarm.

### 2.3.2 Alarmopvolging

Alarmopvolging betreft de acties die ingezet worden nadat er een alarm afgaat. Er wordt onderscheid gemaakt tussen openingstijden en sluitingstijden. Bij alarmen tijdens opentijden wordt de alarmopvolging uitgevoerd door de aanwezige functionarissen van de beveiligingsdienst. Buiten opentijden wordt de alarmopvolging uitgevoerd door de Particuliere Alarm Centrale (PAC). Onderstaand wordt beschreven welke werkzaamheden buiten opentijden gedaan moeten worden bij een alarmmelding.

Na een alarmmelding:

- Het controleren van het gebouw op ongewenste bezoekers, inbraakschade, molest en andere calamiteiten;
- Het, indien nodig, waarschuwen van de daarvoor aangewezenpersoon en wanneer nodig de hulpdiensten;
- Het verzorgen van noodherstelling en afsluiten van het gebouw na overleg met de daarvoor aangewezen persoon;
- Indien nodig, het resetten en weer inschakelen van de alarminstallatie;
- Aanwezig blijven bij de gehele afhandeling van de calamiteit tot bovenstaande is gerealiseerd.

Alarmmeldingen buiten opentijden komen terecht bij een Particuliere Alarm Centrale (PAC) die zorgdraagt voor alarmmelding richting surveillanten van de beveiligingsdiensten, conform afspraken met de gemeenten.

#### Responstijd alarmopvolging

Gezien de maatschappelijke functie en het risico op materiële en immateriële schade, hecht de opdrachtgever grote waarde aan de responstijd van de alarmopvolging.

De opdrachtnemer garandeert een alarmopvolging van maximaal 30 minuten, dit betekent dat de opdrachtnemer binnen 30 minuten na de alarmmelding vanuit de PAC ter plaatse is.

De responstijd is de tussenliggende tijd van het moment dat de melding vanuit de PAC binnenkomt en het moment dat de surveillant zijn ter plaatse aanwezig zijn meldt aan de alarmcentrale. Dit kan gecontroleerd worden door de opdrachtgever door de logboeken uit te lezen van de verschillende systemen. Om inzicht te krijgen in de stand van zaken van de dienstverlening worden de responstijden per maand en per kwartaal opgenomen in de managementrapportages. Indien, door de opdrachtgever, gevraagd moet opdrachtnemer gegevens met betrekking tot het voertuigvolgsysteem kunnen overleggen van alle alarmopvolgingen.

Van de opdrachtgever wordt verwacht, dat er na elke alarmmelding een rapportage over de melding en de afhandeling, wordt opgemaakt en dat deze de volgende werkdag digitaal wordt verstuurd aan opdrachtgever.

### 2.3.3 Objectbeveiliging en receptiediensten

Naast de open- en sluitrondes en alarmopvolging willen de gemeenten ook objectbeveiliging of receptiediensten afnemen. Om welke locaties het daadwerkelijk gaat zie ook bijlage B5.

Voor specifiek het Dordthuis is het de taak van de beveiligingsdienst om onderdeel uit te maken van het concept Dordthuis. Dit houdt o.a. in dat beveiligers zich onopvallend bewegen door het pand maar wel aanwezig zijn.

Werkzaamheden die bij objectbeveiliging en receptiediensten horen zijn:

- Observeren, anticiperen, reageren op bezoekers en medewerkers;
- Opvolgen van alarmen en instructies van de Control Room (indien op locatie aanwezig);
- Samenwerken met de hostingdienstverlener (indien op locatie aanwezig);
- Signaleren en herkennen van normafwijkingen bij situaties en personen en hierop handelen conform protocollen en instructies;
- Vaardigheid in het gebruik van communicatiemiddelen;
- Handhaven parkeer- en rookbeleid;
- Controleren van vluchtwegen en nooduitgangen;
- Fungeren als partner voor de BHV-organisatie bij calamiteiten

### 2.3.4 Control Room

Op het moment van aanbesteden is er alleen binnen het Dordthuis sprake van een Control Room. In het Dordthuis is dit de spil in de beveiliging. Van hieruit zijn alle veiligheidssystemen aan te roepen en kunnen, proactief, situaties worden beoordeeld en kan, indien nodig, een beveiligingsmedewerker gestuurd worden naar de situatie. Veiligheidssystemen die in het Dordthuis aanwezig zijn:

- Camera Observatie Systeem met Video Content Management Systeem;
- Intercomsysteem (IC);
- Toegang Controle Systeem (TCS);
- Inbraak- en calamiteiten signalering (IMS);
- Deurstandsignalering;
- Gebouwbeheersysteem (GBS);
- Brandmeldinstallatie (BMI)

De beveiligingsmedewerker die in de Control Room zijn werk gaat doen, dient derhalve kennis te hebben van deze systemen. Er zal worden gewerkt aan de hand van protocollen en instructie.

De werkzaamheden die in de Control Room voorkomen zijn:

- Proactieve houding met observeren, anticiperen en reageren op beelden van het Camera Observatie Systeem;
- Aannemen en afhandelen van intercomoproepen;
- Monitoren van het Toegangs Controle Systeem, indien nodig actie nemen volgens protocol;
- Monitoren Inbraak- en calamiteiten signalering, indien nodig actie nemen volgens protocol;
- Monitoren Deurstandsignalering, indien nodig actie nemen volgens protocol;
- Monitoren Gebouwbeheersysteem, indien nodig actie nemen volgens protocol;
- Bij brand actie nemen volgens protocol en instructies;
- Afhandelen portofoonverkeer en indien nodig actie nemen volgens protocol.

NB. Buiten openingstijden van het Dordthuis, wanneer de Control Room niet is bemenst, dient deze deels, in overleg met de gemeente, overgenomen te worden door de PAC, inclusief de alarmopvolging met de daarbij behorende responstijd.

In het geval van een volledige ontruiming van het Dordthuis zal de PAC de Control Room ook overnemen.

NNB. De communicatiemiddelen noodzakelijk voor de directe communicatie tussen de Control Room, beveiligingsmedewerkers, zijnde portofoons, worden door de gemeente Dordrecht geleverd. Andere vormen van communicatiemiddelen zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

## 2.4 Algemene Eisen en randvoorwaarden t.a.v. beveiligingsdiensten

### 2.4.1 Regiedienstverlening

Het kan voorkomen dat er extra beveiligingspersoneel nodig is, denk hierbij o.a. aan vergaderingen van de gemeenteraad met verhoogd risico, lezingen vanuit de Bibliotheek en dergelijke. Een aanvraag voor extra dienstverlening kan 3 werkdagen voor de daadwerkelijk inzet gedaan worden.

### 2.4.2 Personeel

Naast vakbekwaamheid, betrouwbaarheid en juist opgeleid is het ook een vereiste dat de beveiligingsmedewerkers representatief, communicatief vaardig, proactief, integer en discreet zijn, waarbij de opdrachtgever het recht heeft om te bepalen of de beveiligingsmedewerker aan de representativiteitseisen voldoet.

De functionele eisen die Opdrachtgever stelt zijn:

- Wettelijk voorgeschreven legitimatiebewijs;
- Een recente Verklaring omtrent Gedrag, met een minimale geldigheid van 6 maanden;
- Grijs pas
- Een diploma Beveiliging MBO2;
- Minimaal 3 jaar ervaring als beveiliging;
- Diploma Orde Bewaring Publieke Dienstverlening (of in opleiding zijn);
- Herkenbaar zijn als onderdeel van de beveiliging;
- BHV-gecertificeerd inclusief reanimatie en AED.

### 2.4.3 Alarmopvolging

Gezien de maatschappelijke functie en het risico op materiële en immateriële schade, hecht de opdrachtgever grote waarde aan de responstijd van de alarmopvolging.

De opdrachtnemer garandeert een alarmopvolging van maximaal 30 minuten voor het Dordthuis, dit betekent dat de opdrachtnemer binnen 30 minuten na de alarmmelding vanuit de PAC ter plaatse is.

De responstijd is de tussenliggende tijd van het moment dat de melding vanuit de PAC binnenkomt en het moment dat de surveillant zijn ter plaatse aanwezig zijn meldt aan de alarmcentrale. Dit kan gecontroleerd worden door de opdrachtgever door de logboeken uit te lezen van de verschillende systemen. Om inzicht te krijgen in de stand van zaken van de dienstverlening worden de responstijden per maand en per kwartaal opgenomen in de managementrapportages.

Indien gevraagd, door de opdrachtgever, moet opdrachtnemer gegevens met betrekking tot het voertuigvolg-systeem kunnen overleggen van alle alarmopvolgingen van het Dordthuis.

Verwacht wordt, van de opdrachtnemer, dat er na elke alarmmelding een rapportage, over de melding en de afhandeling, wordt opgemaakt en dat deze de volgende werkdag digitaal wordt verstuurd aan opdrachtgever.

#### 2.4.4 Taalvaardigheid

Medewerkers van de opdrachtnemer zijn taalvaardig en beheersen de Nederlandse taal op minimaal B2 niveau in woord en geschrift en ten minste in die mate die nodig is om hun werk goed te kunnen uitvoeren.

#### 2.4.5 Screening

Medewerkers van de opdrachtnemer zijn stuk voor stuk in het bezit van een geldige 'Grijze Pas'. De opdrachtnemer zorgt voor de 3-jaarlijkse vernieuwing en is verantwoordelijk voor tussentijdse toetsing op geldigheid van alle passen.

Mocht een pas ingetrokken zijn of op andere wijze niet meer geldig zijn, dan dient de opdrachtgever terstond op de hoogte gesteld te worden en kan deze beveiligingsmedewerker niet meer voor deze opdracht worden ingezet totdat deze weer een geldige 'Grijze Pas' heeft.

#### 2.4.6 Veiligheidscheck/onderzoek

Oprachtnemer beschikt over alle noodzakelijke gegevens van zijn eigen medewerkers en door hem ingezette medewerkers, opdat de opdrachtgever, indien deze dat noodzakelijk acht, de gegevens kan opvragen voor uitvoeren van een eventueel veiligheidscheck of -onderzoek.

#### 2.4.7 Legitimatie

Alle medewerkers van de opdrachtnemer kunnen zich te allen tijde legitimeren met een daarvoor bedoeld geldig legitimatiebewijs.

#### 2.4.8 Geheimhouding

Alle medewerkers van de opdrachtnemer zijn te allen tijde verplicht tot geheimhouding van alle informatie die zij tijdens hun werkzaamheden voor opdrachtgever tot zich nemen omtrent bijzondere beveiligings- en overige (gemeentelijke) informatie.

#### 2.4.9 Inzet derden

Mocht de opdrachtnemer het noodzakelijk achten om derden in te zetten dan is opdrachtnemer op dezelfde wijze aansprakelijk als ware het eigen medewerkers zijn met dezelfde verplichtingen aangaande certificaten, verklaringen legitimatie en uniform.

#### 2.4.10 Toegangsbadges

Aan opdrachtnemer worden door de opdrachtgever toegangsbadges, indien aanwezig op de locatie, verstrekt. Deze zijn uniek en niet overdraagbaar. Bij contract beëindiging dienen de badges direct te worden ingeleverd bij de gemeente Dordrecht. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aan hem verstrekte badges van de opdrachtgever. Verlies of diefstal ervan moet onmiddellijk bij de opdrachtgever gemeld worden. Indien door verlies kosten gemaakt worden, komen die voor rekening van de opdrachtnemer.

Voor het gebruik van fysieke(mechanische) sleutels geldt dat hier ook in geval van verlies of diefstal direct melding bij de Floor Manager gedaan moet worden. Indien door verlies van fysieke sleutels kosten gemaakt worden, komen die voor rekening van de opdrachtnemer.

### 2.4.11 Kledingvoorschrift Dordthuis

Het kledingvoorschrift voor het Dordthuis wordt nader bepaald en zal via de Nota van Inlichtingen gedeeld worden.

### 2.4.12 Communicatie, aansturing en afstemming

De medewerkers van de beveiligingsdienst staan onder leiding van de contactpersoon van desbetreffende locatie/opdrachtgever. Het is de medewerkers verboden opdrachten en/of verzoeken uit te voeren, welke niet door de contactpersoon of diens vervangers zijn gedaan.

Voor het Dordthuis geldt dat de teamcoördinator van de beveiligingsdienst contact heeft met de Floor Manager. Opdrachten en/of verzoeken van andere partners in het Dordthuis verlopen te allen tijde via de Floor Manager of diens vervanger.

Alle facilitaire meldingen, vragen en klachten worden in het daar voor bedoelde systeem van de gemeenten ingevoerd. Dit geldt ook voor meldingen vanuit de gemeenten aan de beveiligingsdienst. De beveiligingsdienst ontvangt de melding per e-mail en zal conform afspraken de melding met de juiste contactpersoon afstemmen en/of oppakken.

De beveiligingsdienst verzorgt het eerste halfjaar maandelijks en daarna viermaal per jaar een overleg met de Facilitair Manager en de Contract Manager Uiterlijk twee weken voorafgaand aan het overleg verstuurt de beveiligingsdienst de managementrapportage aan de Facilitair Manager van de gemeente Dordrecht. Binnen een week na het gesprek levert de beveiligingsdienst een verslag van het gesprek, wat vervolgens door de aanwezigen van zowel de gemeente Dordrecht en de beveiligingsdienst voor akkoord wordt ondertekend.

Jaarlijks vindt strategisch overleg plaats met de Contractmanager FMO van de gemeente Dordrecht. Hier worden de volgende zaken besproken:

- Tevredenheid onder eindgebruikers
- Trends en ontwikkelingen in dienstverlening (branche, duurzaamheid, cao en werkgelegenheid etc.)
- Indexatie conform het gestelde in de (concept) Overeenkomst

### 2.4.13 Meldingen en klachtenafhandeling

Zie aanbestedingsleidraad van de gemeente Dordrecht.

## 2.5 Specifieke Eisen en randvoorwaarden t.a.v. de opdracht

### 2.5.1 Certificeringen

De opdrachtnemer beschikt over relevante certificeringen, zoals NEN/ISO, Keurmerken, Erkend leerbedrijf/ Opleider.

### 2.5.2 Ervaring en expertise

Er dient aantoonbare ervaring te zijn met het aanbieden van beveiligingsdiensten in een publieke omgeving met multifunctionele aanwijzing. Uitgaande van een bezoekersaantal van 400.000 op jaarbasis.

### 2.5.3 Volwaardig partnerschap

De aanbieder van beveiligingsdiensten conformeert zich aan een partnerschap waarin de aanbieder zich inleeft in de eisen en wensen van de opdrachtgever. Zich daarnaast verdiept in de cultuur die beoogd wordt in het Dordthuis en proactief meedenkt en adviseert over de invulling van de diensten.

### 2.5.4 Competenties

	Beveiligiger
<b>Taken</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Doorverwijzen en aanspreken van bezoekers en externen</li><li>• Het lopen van open- brand-, controle-en sluitronden</li><li>• Toezien op en handhaven van rookbeleid</li><li>• Anticiperen op incidenten en calamiteiten</li><li>• Kennis en gebruikmaking van observatie- en aanwezige alarmeringssystemen</li><li>• Afhandelen van alarmmeldingen</li><li>• Het verrichten van licht administratieve taken in de control room</li><li>• Preventief toezicht houden</li></ul>
<b>Vaardigheden Competenties</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Integer</li><li>• Verantwoordelijk</li><li>• Goede mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid</li><li>• Stressbestendig</li><li>• Oplettend/ doelgericht</li></ul>
<b>Opleiding</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• MBO</li></ul>

## 2.6 Wensen t.a.v. de opdracht

### 2.6.1 Continuïteit team

*Het strekt tot aanbeveling dat de opdracht zoveel mogelijk wordt uitgevoerd door dezelfde medewerkers.*

*De opdrachtnemer spant zich in om continuïteit in het team te borgen. Bij eventuele tijdelijke uitval (vakantie, ziekte) of structurele uitval vindt een complete overdracht plaats.*

Het inwerken van medewerkers vindt plaats parallel aan de reguliere bezetting en werkt niet kostenverhogend voor de opdrachtgever. Aspiranten mogen ingezet in de sterkte worden, nadat ze een 1 maand (30 dagen) meegedraaid hebben en alle relevante aspecten van het werk in het Dordthuis hebben leren kennen, inclusief de control room.

Het meedraaien van de aspirant in de sterkte beperkt zich tot één, tijdens kantoortijden. Dit geldt specifiek voor het Dordthuis of bij een teamomvang van tenminste 3 beambten.

Buiten kantoortijden, tijdens avondopeningen is de bezetting altijd met volwaardige opgeleide en gecertificeerde beveiligingsmedewerkers. Zie ook paragraaf A2 in de Aanbestedingsleidraad.

### 2.6.2 Medewerkers zijn een representatie van de maatschappij

De medewerkers beveiliging zijn bij voorkeur een weerspiegeling van de maatschappij, waarbij geldt dat iedereen deze rol mag vervullen mits aan alle minimale eisen voldaan kan worden.

### 2.6.3 Rapportage alarmmeldingen

De Opdrachtgever zou graag de mogelijkheid hebben om in te loggen op een portal met daarin alle gelogde alarmmeldingen, om zodoende hier op elk moment een overzicht te kunnen genereren.

## DEEL 3    **Bijlagen**

Bijlage B1	PvE&W - Dienstverleningsconcept Dordthuis
Bijlage B2	PvE&W - Ambitiedocument Duurzaamheid Dordthuis
Bijlage B3	PvE&W - Four-pager Duurzaam Dordthuis
Bijlage B4	PvE&W - Visual Duurzaam Dordthuis
Bijlage B5	PvE&W - Locaties beveiligingsdiensten
Bijlage B6	PvE&W - Specificatie inzet beveiligingsmedewerkers Dordthuis
Bijlage B7	PvE&W - Het Dordthuis achtergrondinformatie nieuwbouw