

Bijlage 5 – Programma van Eisen

1 Algemene eisen	
1.1	Inschrijver verklaart kennis te hebben genomen van dit aanbestedingsdocument, inclusief bijbehorende bijlagen en de nota('s) van inlichtingen.
1.2	Met het indienen van een inschrijving gaat inschrijver onvoorwaardelijk akkoord met de procedure, de voorwaarden en genoemde documenten.
1.3	De opdrachtnemer houdt zich te allen tijde aan de geldende wet- en regelgeving die van toepassing is op deze opdracht, ook wanneer deze niet expliciet in dit Programma van Eisen (PVE) zijn opgenomen.
1.4	Een geldig keurmerk beveiliging van de Nederlandse Veiligheidsbranche of vergelijkbaar.
1.5	Bedrijfsoordeel 'voldoende' van de SFPB (sociaal fonds particuliere beveiliging) op basis van de huidige CAO.
1.6	De opdrachtnemer treedt niet in contact met derden, waaronder de pers en via sociale media, zonder voorafgaande toestemming van de opdrachtgever. Alle persvragen worden doorverwezen naar de aangewezen contactpersoon van de gemeente.
1.7	Zodra de opdrachtnemer start is er een informatieve overdracht vanuit de gemeente met alle betrokkenen

2 Doelstellingen	
2.1	Het gastvrij ontvangen van (nieuwe) bewoners en bezoekers;
2.2	Het uitvoeren van portiers-, receptie-, administratieve-, en ondersteunende taken.
2.3	Het uitvoeren van omgevingsmanagementtaken. Het opbouwen en onderhouden van goede buurcontacten om daarmee onrust in de omgeving te voorkomen.
2.4	Het handhaven van orde en rust op locatie.
2.5	Het tegengaan en beperken van schades.
2.6	Het tegengaan van onveiligheid bij medewerkers en bewoners en bezoekers.
2.7	Het tegengaan van diefstal, inbraak, geweldpleging en intimidatie.

3 Taken	
3.1	Handelt bij onregelmatigheden en calamiteiten conform het geldende BHV plan.
3.2	Het vervullen van de rol als bedrijfshulpverlener (Bhv'er).
3.3	Het uitvoeren van het ontruimingsnoodplan.
3.4	Opdrachtnemer dient alle binnenkomende post en pakketten aan te nemen en overdragen aan het locatieteam.
3.5.	Beantwoorden van de telefoon als er geen locatiemedewerkers/managers aanwezig zijn en het waarborgen van opvolging bij het uitvoeren van omgevingsmanagement indien locatiemedewerkers/managers niet aanwezig zijn.

3.6	De beveiliging houdt een rapportage per dienst bij van de werkzaamheden, de eventueel gesignaleerde bijzonderheden en genomen maatregelen.
3.7	De rapportage dient digitaal ter beschikking gesteld te worden aan de locatiemanager na iedere dienst. In de rapportage dient in ieder geval onderstaande opgenomen te worden: - Overtredingen van de huisregels; - Incidentrapportages (inzet hulpdiensten); - BHV inzet; - Overige bijzonderheden.
3.8	Het logboek dient na elke dienst door de beambte afgetekend te worden.
3.9	Gedurende de overeenkomst kunnen de basis werkzaamheden worden aangepast, in opdracht van de projectleider en/of opdrachtgever.
3.10	De Opdrachtnemer zorgt voor een adequate opvolging van de basis werkzaamheden van de shifts zoals hieronder staat beschreven.
3.11	Het uitvoeren van brand-, sluit- en controlerondes.
3.12	Het adequaat handelen bij calamiteiten volgens de vastgestelde procedures.

4 Escalatie/ calamiteiten

4.1	Het informeren via de gemeentelijke escalatieladder als zich (politiek) gevoelige zaken voordoen.
4.2	De opdrachtnemer zorgt voor een achterwacht functie voor opschaling in noodsituaties in de opvanglocaties.
4.3	Opschaling vindt alleen plaats (indien mogelijk vooraf) na akkoord van de locatiemanager en/of opdrachtgever
4.4	Opdrachtnemer handelt bij onregelmatigheden en calamiteiten volgens het BHV plan.
4.5	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat bij calamiteiten binnen 15 minuten na melding een beveiliging fysiek aanwezig is op de opvanglocatie aan de Noord 102.
4.6	De Opdrachtnemer dient op verzoek van de gemeente te allen tijde in staat te zijn zo spoedig mogelijk, uiterlijk na 1,5 uur, op te schalen in capaciteit wanneer de situatie daarom vraagt.
4.7	Bij overige spoed (crisisituaties) op het grondgebied van de gemeente Krimpen aan den IJssel, dient op direct verzoek van de Officier van Dienst van de gemeente, zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk na 1,5 uur een beveiliging fysiek op de betreffende locatie aanwezig te zijn.
4.8	Reguliere opschaling (binnen 48 uur) op andere locaties of evenementen. Bijvoorbeeld indien na een sportprestatie een huldiging door de gemeente wordt georganiseerd.

5 Personeel

5.1	Alle in te zetten medewerkers beschikken over een erkend beveiligingsdiploma (mbo-niveau 2 of vergelijkbaar).
5.2	Alle in te zetten beveiligers beschikken over een Beveiligingspas de zgn. 'Grijze Pas'.
5.3	Naast de inzet van vakbekwaam, geschoold en betrouwbaar personeel dienen medewerkers representatief, communicatief vaardig, proactief, integer en discreet te zijn.

5.4	De in te zetten beveiligers zijn zich bewust van de doelgroep en bezitten competenties zoals gastvrijheid, servicegericht en hebben een hoge mate van (omgeving) sensitiviteit.
5.5	Personeel werkt conform het locatiehandboek en de regels/ werkwijze zoals deze vanuit Opdrachtgever zijn opgesteld.
5.6	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig screenen en gescreend houden van al het personeel dat voor de opdracht wordt ingezet.
5.7	Bij nieuw in te zetten mensen voldoet een bewijs van aanvraag van de beveiligingspas binnen zeven (7) dagen te overleggen, de kosten voor de aanvraag zijn voor Opdrachtnemer.
5.8	In te zetten beveiligers komen grotendeels/overwegend uit een straal van maximaal 25 km van de gemeente Krimpen aan den IJssel.
5.9	Medewerkers van de Opdrachtnemer zijn te allen tijde verplicht tot geheimhouding van alle vanuit de functie opgedane kennis omtrent bijzondere) beveiligings- en overige gemeentelijk informatie.
5.10	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het controleren en begeleiden van de eigen beveiligers.

6 Continuïteit

6.1	Beveiligers dienen herkenbaar en vertrouwd te zijn voor bewoners, omwonenden en samenwerkingspartners. Opdrachtnemer zorgt voor de inzet van een zo vast mogelijk team aan beveiligers. Frequente wisselingen van personeel worden zoveel mogelijk voorkomen met het oog op de continuïteit.
6.2	De Opdrachtnemer spant zich in om continuïteit in het team te borgen. In geval van tijdelijke (vakantie, ziekte) of structurele (vertrek) uitval van medewerkers vindt een adequate overdracht plaats.
6.3	Kosten die verband houden met het inwerken van personeel als gevolg van personele wijzigingen, zowel op verzoek van de Opdrachtnemer als van Opdrachtgever, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

7 Communicatie eisen

7.1	De medewerkers van de Opdrachtnemer staan onder leiding van het locatiemanagement van de Opdrachtgever.
7.2	Het is de medewerkers verboden opdrachten en/of verzoeken uit te voeren die niet door de projectleider van de Opdrachtgever of diens vervangers zijn gedaan.
7.3	De medewerkers van de Opdrachtnemer rapporteren aan de projectleider van de Opdrachtgever.
7.4	De Opdrachtnemer verzorgt het eerste half jaar maandelijks en daarna per kwartaal een overleg met de projectleider vanuit de gemeente.
7.5	Uiterlijk twee weken voorafgaand aan het overleg verstuurt de Opdrachtnemer de managementrapportage aan de locatiemanager van de Opdrachtgever.
7.6	Binnen een week na het overleg levert Opdrachtnemer een verslag van het overleg aan, wat vervolgens door alle aanwezigen voor akkoord wordt ondertekend.
7.7	In het overleg worden tenminste de volgende zaken besproken: • Klantbeleving • Incidentenrapportage • Inzet en kwaliteit medewerkers • Trends en ontwikkelingen in dienstverlening (branche, duurzaamheid, cao en werkgelegenheid etc.)

8 SROI	
8.1	De opdrachtnemer gaat akkoord met de bijzondere uitvoeringsvoorwaarden social return van 5% van de opdrachtwaarde.
8.2	De opdrachtnemer neemt binnen zeven kalenderdagen na definitieve gunning contact op met de projectleider social return omtrent de invulling van de social return-verplichting.