

1. Programma van Eisen beveiliging opvanglocaties onthemden Oekraïne HLT gemeenten

1. Start van de Dienstverlening

Binnen twee weken na de gunning van de opdracht maakt de opdrachtnemer een afspraak met de opdrachtgever voor de start van de dienstverlening. Tijdens deze afspraak worden de precieze samenwerkingswijze, de wederzijdse verwachtingen en de onderlinge communicatie besproken.

2. Werkzaamheden beveiligingsbeambten

De beveiligingsbeambten zijn het gezicht van de locatie en het eerste aanspreekpunt voor bewoners en bezoekers. Zij houden toezicht op de locatie en rapporteren aan hun leidinggevende. Tevens zijn zij medeverantwoordelijk voor het melden van gebreken aan de operationeel manager van de gemeente, die het doorgeeft aan de locatiebeheerder.

2.1. Algemene taken van de beveiliging

1. Het gastvrij ontvangen, identificeren, inschrijven en verwijzen van bezoekers.
2. Het uitschrijven van bezoekers en erop toezien dat zij buiten de gestelde bezoektijden niet meer aanwezig zijn.
3. Het bieden van een veilige omgeving voor medewerkers, bewoners en bezoekers, waarbij noodzakelijke veiligheidsmaatregelen zijn getroffen. Het protocol wordt beschikbaar gesteld na de gunning.
4. Daar waar incidenten dreigen (te ontstaan) worden deze op professionele wijze (zie artikel 3.3. Professionele houding en gedrag) voorkomen of hulpdiensten (politie) ingeschakeld.
5. Gastheerschap en aanspreekpunt voor bewoners, bezoekers en opvangteam in het pand; beveiligingsbeambten zijn vriendelijk en beleefd naar eenieder die betrokkenheid heeft bij de opvanglocatie.
6. Heeft samen met de locatiemanager een signalerende en bemiddelende rol op het gebied van veiligheid en leefbaarheid op de locatie van en voor de bewoners.
7. Verwijst bij vragen door naar de locatiebeheerder of de operationeel manager.
8. Maakt een connectie/praatje met de mensen, maar houdt professionele afstand.
9. Is zichtbaar en preventief aanwezig. De beveiligers passen de-escalerende vaardigheden toe ten behoeve van het voorkomen van ongewenst gedrag,

incidenten en overlast. Meldt en handelt adequaat en actief bij incidenten.

10. Ziet toe op naleving van afspraken en huisregels, die voor of met bewoners zijn gemaakt om de leefbaarheid en veiligheid te waarborgen. Na de gunning worden de huisregels beschikbaar gesteld. Uitgangspunt: ontheemden doen zoveel mogelijk zelf voor een schoon en veilig leefklimaat, op het moment dat hier niet aan wordt voldaan meldt de beveiliging dit aan de operationeel manager en/of de locatiebeheerder en die spreekt de ontheemde(n) daarop aan als dat nodig is.

2.2. Pandbewaking en Veiligheid

1. Loopt elke 2 uur (in de avonden en 's nachts) een uitgebreide ronde door het hele pand en het buitenterrein, rapporteert de bijzonderheden en pakt dit actief op.
2. Observatie van bezoekers, bewoners en medewerkers.
3. Verwijderen van obstakels die de veiligheid van het pand en de bewoners in gevaar brengen.
4. Het vrijhouden van de vluchtwegen.
5. Het controleren van de noodverlichting.
6. Zelfstandig beoordelen van storingen en inschakelen van piketdienst.
7. Bescherming van (im)materiële eigendommen.
8. Bedienen van beveiliging- en brandinstallatie.
9. Uitreiken van waarschuwingen en aanspreken van bewoners indien nodig.
10. Het bekijken van bewakingsbeelden van betreffende locaties ter ondersteuning van het acteren op incidenten.
11. Het uitvoeren en controleren van de meldplicht van de bewoners van de betreffende locaties.
12. Beheer van het sluitplan.
13. Controleert of de gangen goed toegankelijk zijn (geen fietsen etc. voor nooddeuren). Indien dit wel het geval is, spreekt hij de bewoners aan.
14. De beveiliging is goed op de hoogte van het calamiteiten- en ontruimingsplan van het gebouw en faciliteert hierbij.
15. De beveiliging beheert de sleutels, de EHBO kist en controleert de brandblus en meldinstallaties.
16. Tijdens de nachtdienst is er ieder uur telefonisch contact met de piketdienst/meldkamer.

2.3. Administratieve Taken en Rapportage

1. Verwerken van binnenkomende post voor de bewoners en deze in de juiste

postvakken plaatsen (tijdens de nachtdienst).

2. Administratieve werkzaamheden zoals registreren van bezoekers, uitlenen en registreren van uitgeleende stofzuigers, sleutels en andere objecten.
3. Sleutelbeheer en klein voorraadbeheer.
4. Rapporteren van alle bijzonderheden duidelijk in de dagelijkse rapportage en deelt dit actief met de operationeel manager. Tijdens de implementatieperiode wordt afgesproken wat bijzonderheden zijn. Deze bijzonderheden kunnen gedurende de loop van het contract wijzigen.
5. Het schriftelijk rapporteren van observaties in de dagrapportage en deze uiterlijk 8:00 uur 's morgens verzenden aan de operationeel manager en/of locatiebeheerder.
6. Facilitair logboek (digitaal) bijhouden van storingen en onregelmatigheden en de meldingen doorgeven aan de huismeester.
7. Het zowel mondeling als schriftelijk (digitaal) rapporteren van calamiteiten en facilitaire storingen.
8. Het opstellen en verzenden van de 24-uurs dagrapportage.

2.4. BHV Organisatie

1. Het verlenen van eerste hulp bij ongevallen.
2. Het fungeren als ploegleider bij incidenten.
3. Het coördineren van een ontruiming.
4. Maandelijks controleren en ontbrekende items in verbandkoffer doorgeven aan operationeel manager.

2.5. Samenwerking en Overige

1. De beveiligers werkt nauw samen met betrokken partners.
2. De opdrachtgever stelt de werkinstructies op en houdt deze, in samenwerking met de opdrachtnemer, actueel.
3. Wisseling van beveiligers vindt plaats in overleg met de **operationeel manager**. Wanneer een nieuwe beveiligers wordt toegevoegd aan het vaste team, vindt dit alleen plaats in overleg met de operationeel manager.
4. De reistijden en reiskosten zijn geheel voor rekening van de opdrachtnemer.
5. De invulling van het rooster wordt bepaald door de opdrachtnemer, met inachtneming van de **Arbeidstijdenwet** door de opdrachtgever.

3. Eisen ten aanzien van het personeel

Het in te zetten personeel van de opdrachtnemer dient te voldoen aan de volgende eisen:

3.1. Algemene Kwalificaties en Ervaring

1. **Ervaring:** Het personeel heeft minimaal één jaar ervaring als beveiligers, bij voorkeur in een vergelijkbaar werkveld (zoals bij het COA en/of het Rode Kruis).
2. **Diploma's en Certificaten:** Het personeel dient in het bezit te zijn van:
 - a. Diploma Beveiligers niveau 2 (grijze pas). Inzet van personeel met enkel een Evenementendiploma (blauwe pas) is niet toegestaan.
 - b. Geldig rijbewijs B.
 - c. BHV diploma met AED.
3. **VOG-verklaring:** Alle in te zetten beveiligers dienen te beschikken over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Bij nieuw in te zetten beveiligers dient binnen één week een bewijs van aanvraag van de VOG te worden overlegd. Uiterlijk een dag voor de start van de nieuwe beveiligers wordt het fysieke exemplaar van de VOG overlegd aan de opdrachtgever. De kosten voor de aanvraag van VOG's zijn voor de opdrachtnemer. Elk jaar wordt voor alle in te zetten beveiligingsmedewerkers een nieuwe geldige VOG aangeleverd.
4. **Legitimatiebewijs:** In te zetten personeel van de opdrachtnemer of onderaannemers beschikt over een legitimatiebewijs (beveiligingspas) van de particuliere beveiligingsorganisatie van de opdrachtnemer, die zij tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden desgevraagd aan de opdrachtgever kunnen tonen. Dit conform de Wet Particuliere Beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Wpbr), waarbij alle werknemers die operationeel ingezet worden in het bezit zijn van de benodigde legitimatiebewijzen met toestemming van de korpschef.

3.2. Taalvaardigheid

1. Het personeel beheerst de Nederlandse taal (minimaal niveau B1) voldoende voor het uitvoeren van de dienstverlening, zowel in woord als geschrift, overeenkomend met het niveau van de functie.
2. Daarnaast kan het personeel communiceren in de Engelse taal en eventueel de Russische of Oekraïense taal.

3.3. Professionele Houding en Gedrag

1. Het personeel heeft een verzorgd voorkomen en gedraagt zich keurig richting alle betrokken partijen en bewoners.
2. De medewerkers zijn enthousiast, service- en klantgericht, proactief en hebben gastheer/vrouwschap hoog in het vaandel staan. Zij zijn voldoende getraind en opgeleid om de gevraagde dienstverlening te verrichten en zijn zich ervan bewust dat zij een visitekaartje zijn van de opdrachtgever.

3. Het personeel heeft een hands-on mentaliteit, is stressbestendig, communicatief vaardig en beschikt over een probleemoplossend vermogen.
4. Het personeel houdt professionele afstand tot de bewoners van de locatie, heeft geen vriendschappelijke banden met de bewoners en is onpartijdig bij conflicten. Ze kunnen een goede scheiding maken tussen privé en werk, beschikken over inlevingsvermogen en zijn rolvast. Ze hebben een sociaal en rechtvaardig hart en een positieve grondhouding ten opzichte van de doelgroep.
5. Het personeel werkt planmatig en gestructureerd en heeft 'voelsprietten' voor ontoelaatbaar gedrag, waarop zij op passende wijze handelen.

3.4. Arbeidsvoorwaarden en Bedrijfsmiddelen

1. De opdrachtnemer garandeert dat de van toepassing zijnde CAO Particuliere Beveiliging of CAO Vereniging Veiligheidsdomein Nederland wordt nageleefd en het in te zetten personeel zal verlonen conform de cao van de uitgevraagde functie.
2. Het inwerken van personeel ten behoeve van de dienstverlening geschiedt op kosten van de opdrachtnemer.
3. Al het personeel van de opdrachtnemer en eventuele onderaannemers draagt dezelfde bedrijfskleding. Alle bedrijfskleding is schoon, representatief en herkenbaar, daar waar van toepassing conform Wpbr. In het kader van toewerken naar een sociaal beheer-situatie kan in overleg met de opdrachtgever hiervan worden afgeweken.
4. Voor onderlinge communicatie verstrekt de opdrachtnemer de benodigde bedrijfsmiddelen zoals laptop/computer, mobiele telefoons, portofoons, e.d. aan het in te zetten personeel. Daar waar het voor de uitvoering van werkzaamheden in de functie specifiek op locatie noodzakelijk is, stelt de opdrachtgever bedrijfsmiddelen ter beschikking.
5. De Wet arbeid vreemdelingen (Wav) verplicht de werkgever de identiteit van de werknemer te controleren. De opdrachtnemer is bekend met de bepalingen van de Wav, voldoet aan alle uit die wet voortvloeiende verplichtingen en dient de daartoe benodigde controles uit te voeren. De opdrachtnemer is ter zake van eventuele onderaannemers volledig verantwoordelijk voor de uitvoering van de verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst en vrijwaart de opdrachtgever voor de gevolgen van het niet nakomen van verplichtingen op grond van de Wav.

3.5. Vervanging van Personeel

1. Indien de opdrachtgever van oordeel is dat de werkzaamheden door het personeel niet goed worden uitgevoerd, kan de opdrachtgever de aanbieder

verzoeken om het personeel te vervangen. Opdrachtgever en opdrachtnemer gaan hierover in gesprek.

4. Operationele Overleggen en Maandrapportage

Gedurende de contractperiode vindt minimaal een keer per maand een operationeel overleg plaats tussen de contactpersonen van de opdrachtgever en de opdrachtnemer. De opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief. Voorafgaand aan het overleg stuurt de opdrachtnemer een maandrapportage met eventuele bijzonderheden en/of aandachtspunten. Na de gunning wordt in onderling overleg bepaald wat hierin wordt opgenomen. Onderdeel van de rapportage is ook managementinformatie.

Na afloop van het gesprek maakt de opdrachtnemer een verslag van het overleg en houdt een actielijst bij. Nieuwe of gewijzigde werkafspraken worden vastgelegd en binnen vijf werkdagen na het overleg per e-mail aan de opdrachtgever verzonden.

5. Dagelijkse Rapportage en Incidentenmelding

De opdrachtnemer stelt dagelijks een (dag)rapportage op. Deze rapportage omvat een bezoekerslijst, incidenten in en rondom het pand, en overige bijzonderheden die bijvoorbeeld zijn voortgekomen uit gesprekken met bewoners of rondes door het pand. Er moet helder en concreet (in ieder geval met vermelding van kamernummers en namen van bewoners) worden omschreven wat er wanneer heeft plaatsgevonden. Verder moet hierin worden opgenomen welke beveiliging aan het werk was en wat de werktijden waren. De opdrachtgever ontvangt deze rapportages dagelijks en uiterlijk om 8:00 uur 's ochtends.

De incidenten worden geclassificeerd in licht, medium en zwaar. Tijdens de implementatieperiode wordt afgesproken hoe incidenten worden geclassificeerd. De dagrapportage wordt tevens door de opdrachtnemer gebruikt voor de interne overdracht tussen collega's.

Incidenten worden binnen 24 uur gemeld via het daarvoor bestemde e-mailadres, telefonisch (Whatsapp) en indien gevraagd mondeling toegelicht.

6. Evaluatie en Sturing op Afspraken

Er vindt sturing plaats op de gemaakte afspraken en aanbestedingsdocumenten. Reflectie op het nakomen van deze afspraken is onderdeel van de evaluatiegesprekken. Deze vinden ten minste eenmaal per kwartaal (of halfjaar,

afhankelijk van de specifieke afspraken) plaats. Uitgangspunt is het wederzijds nakomen van afspraken. Indien de opdrachtgever constateert dat de opdrachtnemer zich onvoldoende aan de afspraken houdt, kan deze onderstaand stappenplan inzetten ten behoeve van een verbeterplan:

- a. De opdrachtgever stelt een redelijke termijn vast waarbinnen een schriftelijk verbeterplan ingediend wordt door de opdrachtnemer bij de opdrachtgever. De termijn is mede afhankelijk van de ernst en impact van het onvoldoende presteren door de opdrachtnemer.
- b. De opdrachtgever stelt een redelijke 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 de opdrachtnemer.
- c. De opdrachtgever beoordeelt het verbeterplan van de opdrachtnemer met voldoende of onvoldoende. De uitgangspunten hierbij zijn de aanbestedingsdocumenten.
- d. Wanneer er zaken voorvallen rondom personeel dan informeert de locatiemanager de opdrachtnemer altijd schriftelijk.

7. Facturatie

De opdrachtnemer factureert maandelijks achteraf en stuurt maximaal één factuur per maand. De factuur dient in PDF-formaat digitaal te worden ingediend via het daarvoor bestemde e-mailadres Facturen@HLTsamen.nl

De factuur dient te voldoen aan de door de belastingdienst gestelde eisen en de door de opdrachtgever vermelde kenmerken te bevatten. Specifiek dient de factuur de navolgende specificaties te vermelden:

- De periode van facturatie
- Factuurdatum
- Aanhef (wordt bij aanvang van de opdracht verstrekt)
- Kostenplaats (FCL/ECL) (wordt bij aanvang van de opdracht verstrekt)
- Verplichtingenummer (wordt bij aanvang van de opdracht verstrekt)
- Naam van de opvanglocatie (als referentie)
- Een specificatie van de gefactureerde uren

De opdrachtgever gaat akkoord met een betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum van een geldige en juiste factuur. Indien blijkt dat de factuur onjuistheden bevat, behoudt de opdrachtgever zich het recht voor de betaling op te schorten totdat overeenstemming is bereikt tussen beide partijen. Betaling vindt achteraf plaats op basis van het door de opdrachtgever werkelijk afgenomen aantal uren.

8. Juridische Eisen

8.1. Toepasselijke Voorwaarden en Wetgeving

1. De Conceptovereenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden (VNG) van de opdrachtgever zijn uitsluitend van toepassing. Levering-, betaling- en andere voorwaarden van de inschrijver worden van de hand gewezen.
2. Conform de in Nederland geldende wet- en regelgeving dient de opdrachtnemer zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.
3. De opdrachtnemer dient te voldoen aan alle geldende wet- en regelgeving, overheidsvoorschriften en actuele normen op het gebied van Arbo en milieu.
4. De opdrachtnemer en eventuele 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. De opdrachtnemer informeert de 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) de opdrachtnemer, indien deze zich voordoen en invloed hebben op de Overeenkomst.

8.2. Inzet Onderaannemers

1. De inzet van onderaannemers bedraagt maximaal 30% van de totale inzet.
2. De opdrachtnemer overlegt de in te zetten onderaannemers met de opdrachtgever.
3. De opdrachtnemer is als hoofdaannemer te allen tijde verantwoordelijk voor de kwaliteit van de dienstverlening geleverd door de onderaannemer.

8.3. Looptijd van de Overeenkomst

De overeenkomst gaat in op [datum start overeenkomst] en eindigt op [datum einde overeenkomst].

8.4. Continuïteit en Flexibiliteit van Dienstverlening

1. De opdrachtnemer garandeert te allen tijde de continuïteit van de dienstverlening. In geval van (dreigende) uitval van personeel van de opdrachtnemer (zoals door ziekte of andere onvoorziene situaties) draagt de opdrachtnemer zorg voor tijdige en adequate vervanging.

2. 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.
3. De opdrachtnemer accepteert dat hij gedurende de looptijd van de Overeenkomst rekening dient te houden met wijzigingen (op- en afschaling) in de dienstverlening, zoals de (aantallen) locaties en inzet van personeel op locaties. Eventuele wijzigingen gedurende de looptijd van de Overeenkomst hebben geen gevolgen voor de voorwaarden zoals deze worden overeengekomen, zoals prijzen/tarieven en de (overeengekomen) kwaliteit van de uitvoering van de Opdracht.