

Bijlage B

Programma van Eisen

**Beveiligingsdiensten COA gewijzigd n.a.v.
NvI 1.**

1. Eisen Algemeen

Eis nr.	Beschrijving
1.1	De Opdrachtnemer verklaart een leveringsplicht te hebben met betrekking tot minimaal de hieronder aangegeven primaire taken en activiteiten die gezamenlijk met de secundaire taken en activiteiten de Opdracht vormen, zijnde: de inzet van geüniformeerde beveiligingsmedewerkers die, vanuit de verschillende uitgevraagde profielen, met name de volgende werkzaamheden uitvoeren. Primair: • Observeren, signaleren en rapporteren van onveilige situaties in het algemeen en waar nodig ingrijpen en/of ondersteunen bij deze onveilige situaties; • Preventief de-escalerend handelen bij spanningsvolle en conflictsituaties in ondersteuning aan de COA-medewerkers en in situaties waar geen COA-medewerkers aanwezig zijn; • Volgens protocol interveniëren bij onacceptabel gedrag van bewoners; • Plegen van crisisinterventies bij acute situaties of onveiligheid van COA-personeel of ketenpartners op de Locatie of in voorkomende gevallen rondom de Locatie; • Uitvoeren van controle-, brand- en sluitrondes op het terrein en in gebouwen (waarbij minimaal wordt voldaan aan de eisen die de Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst (BIR) hieraan stelt); • Tegengaan van ongecontroleerd in- en uitgaand personen- en goederenverkeer; • Bijhouden van een incidentregistratie die voldoet aan de eisen van de Opdrachtgever en te allen tijde voor geautoriseerde COA-medewerkers inzichtelijk is; • Mede invulling geven aan de uitvoering van het bedrijfsnoodplan waaronder BHV en OP (Opgeleid Persoon)-taken. De medewerkers van Opdrachtnemer kennen te allen tijde de inhoud van het vigerende bedrijfsnoodplan op de Locatie waar zij worden ingezet en kunnen aan de hand van die inhoud handelend optreden; • Aannemen van interne meldingen van ongeval, brand of ander incident; • Doormelden van het incident naar de interne diensten en externe hulpverleningsorganisaties en verstrekken van relevante informatie; • Bedienen van camerasystemen en communicatiemiddelen conform COA-richtlijnen en gebruikershandleidingen; • Praktisch uitvoering geven aan het dagelijks sleutel- en portfoonbeheer en adviseren hierin; • Bij de receptie aanwezige bezoekers naar de verzamelplaats sturen (indien van toepassing); • Invulling geven aan de ploegleider BHV-functie bij afwezigheid van de COA-ploegleider. • Toezien op naleving van de op de Locatie geldende huisregels. Secundaire taken zijn: • In ontvangst nemen van poststukken/pakketten voor het COA en/of bewoners en registreren ervan in het post-ontvangststelsel (met uitzondering van aangetekende stukken); • het beantwoorden en doorverbinden van inkomende telefoongesprekken; • het beantwoorden van vragen van bewoners en bezoekers; • het registreren, begeleiden en doorverwijzen van bezoekers; • Het uitvoeren van ondersteunende taken ten behoeve van logistieke bedrijfsprocessen; • Het begeleiden van externe firma's;

	Ondersteunen bij in-huizing van bewoners bij afwezigheid van COA-personeel. Bij het niet in voldoende mate kunnen inzetten van eigen voldoende geschoold en toegerust Personeel, kan Opdrachtnemer als verantwoordelijk regievoerder de diensten vanuit andere (partner) organisaties inzetten, waarbij echter onverkort alle eisen zoals die in het PvE aan Personeel van Opdrachtnemer worden gesteld, ook gelden voor al het van elders ingezet personeel.
1.2	Binnen vijf werkdagen na de opening van een nieuwe Locatie, waar beveiliging wordt uitgevraagd, stelt Opdrachtnemer kosteloos een beveiligingsconcept op. In dit beveiligingsconcept geeft Opdrachtnemer aan welke mate van beveiligingsinzet op het gebied van middelen en mensen het best past bij de specifieke Locatie in relatie tot de geconstateerde risico's en voorgestelde beheermaatregelen. Het beveiligingsconcept geeft in ieder geval altijd invulling aan vier vaste aandachtspunten voor de betreffende Locatie: - relevante omgevingsfactoren welke van invloed kunnen zijn op de veiligheid van en op de Locatie; - technisch aanwezig en inzetbare middelen ter ondersteuning van de veiligheid; - mate van en invloed van zelfredzaamheid van de aanwezige bewoners; - mate van opleiding en geoefendheid van aanwezig personeel van Opdrachtgever en Opdrachtnemer samen. De Opdrachtnemer legt dit concept voor Opdrachtgever ter goedkeuring. De betreffende COA-locatiemanager/regiomanager is verantwoordelijk voor de goedkeuring van het concept. Gedurende de vijf werkdagen tussen opening en aanlevering beveiligingsconcept is er inzet op basis van de eerste specifieke uitvraag gerealiseerd op de Locatie. Het beveiligingsconcept wordt meegenomen als onderlegger bij de uiteindelijke invulling van de totale beveiliging op de Locatie. Het beveiligingsconcept kan in Opdracht door Opdrachtnemer gedurende de looptijd worden aangepast bij veranderende situaties op de Locatie. Bij regulier, reeds in gebruik zijnde Locaties, kan ook een beveiligingsconcept conform deze beschrijving worden uitgevraagd: daar gelden de regulier afgesproken tarieven.
1.3	Gezien het spreidingsgebied van de huidige Locaties van het COA is een landelijke dekking voor uitvoering van de opdracht een absolute vereiste. Zie voor een actueel locatieoverzicht van het COA https://www.coa.nl/nl/locatiezoeker Opdrachtnemer verklaart in staat te zijn om overal in Nederland op gelijke wijze uitvoering te geven aan de opdracht.
1.4	De Opdrachtnemer verklaart gedurende de looptijd van de Overeenkomst alle leveringsverzoeken conform de afgesproken levertijden uit te voeren. Indien Opdrachtnemer niet aan een leveringsverzoek kan voldoen binnen de daarvoor gestelde termijn, is Opdrachtgever, na het afgeven van een 'niet leververklaring' door Opdrachtnemer gerechtigd om de gevraagde levering bij een andere leverancier onder te brengen en alle meerkosten boven de originele opdracht die hieraan verbonden zijn, volledig door te berekenen aan Opdrachtnemer.
1.5	De Opdrachtnemer verklaart een ononderbroken uitvoering van de totale Opdracht te garanderen met betrekking tot de gevraagde inzet. Pauzes en andere onderbrekingen (niet verbonden aan de uit te voeren Opdracht voor Opdrachtgever) zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

1.6	Opdrachtnemer verklaart dat een wijziging in de omvang en uitvoeringseope van de gevraagde dienstverlening voor een unieke Locatie, een groep Locaties of de Opdracht als geheel, binnen maximaal één kalendermaand nadat Opdrachtgever het wijzigingsverzoek bij Opdrachtnemer kenbaar heeft gemaakt, is doorgevoerd. Opdrachtnemer heeft hiervoor géén recht op een vergoeding van Opdrachtgever.
1.7	Opdrachtnemer verklaart dat er voor aanvang contract en gedurende de contractperiode per Locatie wijzigingen kunnen worden doorgevoerd op het gebied van personele inzet en uit te voeren activiteiten, zonder dat deze wijzigingen van invloed zijn op de afgesproken condities van de Aanbestedingsprocedure.
1.8	Afwijkingen op de aangegeven activiteiten moeten mogelijk zijn en worden per Locatie separaat overeengekomen als zijnde een maatwerkoplossing die passend is binnen het beveiligingsconcept van de betreffende Locatie (inzet van activiteiten kan per Locatie verschillend zijn en opsomming is niet limitatief). Het COA hanteert in deze uitvraag, vier categorieën van Locaties voor inzet: • amv-locatie (0 tot 80 bewoners); • Kleine locatie (0 tot 150 bewoners); • Middelgrote locatie (150 tot 600 bewoners); • Grote locatie (meer dan 600 bewoners). Inzet is altijd maatwerk. Bij middelgrote en grote Locaties bestaat de inzet in basis uit de volgende specificatie, waarbij in de maatwerkafspraken kan worden afgeweken van de basis: • Basisbezetting is altijd 1 : 1 : 3 oftewel: 1 dagdienst, 1 avonddienst en 3 nachtdiensten; • Basisbezetting +/- of -/- = afwijking op basis van capaciteit, modaliteit, dan wel bijzondere (bouwkundige) omstandigheden; • amv- en Kleine Locaties vereisen altijd maatwerk op Locatie; • Inzet is ook altijd afhankelijk van de mate van zelfredzaamheid van de bewoners, de bouwaard van de Locatie, de opvangvorm(en) op Locatie, de aanwezige aanvullende technische maatregelen zoals camerasystemen, brand detectie apparatuur en toegangscontrolesystemen en lokale afspraken met het bevoegd gezag; • Binnen iedere individuele inzet per locatie, per dienst, is altijd een medewerker van Opdrachtnemer aanwezig die als ploegleider BHV is opgeleid en als zodanig ook inzetbaar is. Maatvoerende scenario's zijn daarin bepalend voor minimale bezetting van beveiligers en/ of mede inzet van andere profielen. (Maat voerende scenario's zijn in korte bewoordingen voorstelbare gebeurtenissen welke op de betreffende Locatie een risico kunnen vormen voor mens en materiaal en waarbij per voorstelbare gebeurtenis afdoende beheer maatregelen en specifieke acties op worden beschreven waarbij wordt getracht het risico en de impact daarvan en de gevolgen tot een minimum te beperken).
1.9	Aanvullend kan er sprake zijn van inzet op Locaties die buiten gebruik zijn, vallend onder de verantwoordelijkheid van de COA-afdeling Vastgoed & Facilitair. Hierbij kunnen afwijkende afspraken als maatwerk worden uitgevraagd. De prijzen hiervoor vraagt Opdrachtgever per geval uit via een Nadere Offerte.
1.10	Daar waar sprake is van maatwerkinvulling, dan wel de inzet van beveiligers op afroepbasis als aanvulling op de reguliere inzet, kunnen aanvullende eisen worden gesteld aan kennis en vaardigheidsvereisten. Te denken valt aan actief optreden bij calamiteiten, controleren op ongewenst gedrag, uitvoeren van extra controles, uitvoeren van visitaties en handelend optreden teneinde de veiligheid op de Locatie te borgen. Voor de extra

	uitgevraagde activiteiten zet Opdrachtnemer altijd per uitvraag altijd op maat gekwalificeerd en gecertificeerd personeel in.
1.11	De receptie of beveiligingsloge is op iedere Locatie het meld- en alarmeringspunt voor alle incidenten. Opdrachtnemer wordt geacht vanuit deze werkbasis de interne en externe hulpverleners/ betrokkenen te alarmeren en te informeren. Bij de in de beveiligingsloge aanwezige receptiebalie worden instanties ontvangen en van de nodige informatie voorzien. De beveiligingsloge is ook het punt waar zich (normaliter) de brandmeldinstallatie, de eventuele ontruimingsinstallatie de belangrijke sleutels en de terreintekening en de plattegronden van de gebouwen en het bedrijfsnoodplan bevinden. Daarnaast zijn de beveiligers binnen de beveiligingsloge voor de bewoners, gebruikers en bezoekers van de Locatie een centraal aanspreekpunt.
1.12	Onder de inzet van beveiliging door Opdrachtnemer op een Locatie van Opdrachtgever moet te allen tijde minimaal één (object)beveiligiger (met kennis van betreffende Locatie) aanwezig zijn die bevoegd én bekwaam is om als Ploegleider BHV op te treden en de aanwezige BMI/OAI kan bedienen en gebeurtenissen kan registreren in het daarvoor bestemde logboek BMI/OAI.
1.14	De dienst van een (object)beveiligiger die door Opdrachtnemer wordt ingezet op een Locatie van Opdrachtgever eindigt pas op het moment dat opvolgende bezetting aanwezig is en beschikbaar voor inzet.
1.15	Opdrachtnemer verklaart dat deze voor de behandeling van een extra afroep voor de inzet van personeel de volgende levertermijnen hanteert: • Bij een reguliere afroep binnen twee werkdagen nadat de aanvraag is gedaan; • Bij een spoedafroep binnen vier uur (dan wel zo veel eerder dan mogelijk is) nadat de aanvraag is gedaan. Denk in deze aan bijvoorbeeld calamiteiten. Bij annulering van een aangevraagde extra dienstverlening geldt een annuleringsvergoeding (berekend op het van toepassing zijnde tarief per uitgevraagd profiel) conform onderstaand schema: • Annulering binnen 0-1 dag (1 t/m 24 uur) 50%; • Annulering binnen 2-7 dagen (25 t/m 168 uren) 25%; • Annulering binnen 8-28 dag (169 t/m 672 uren) 5%; • Annuleringen vanaf 28 kalenderdagen zijn kosteloos te annuleren.
1.16	Indien de aard van de werkzaamheden op Locatie daarom vraagt dient het mogelijk te zijn om naast de reguliere 'objectbeveiligiger' en de 'Ploegleider BHV' ook te kunnen beschikken over personeel (beveiligers of anders) met een aanvullend of afwijkend profiel, met een toegevoegde gespecificeerde taakinfilling. De navolgende lijst met profielen is daarbij niet limitatief: • 'Objectbeveiligiger plus' (beveiligiger voorzien van steekwerend vest en bodycam, beveiligiger voor werkzaamheden op ISPS-kaden, Beveiligiger die visstatietaken mag uitvoeren, hondenbegeleider (beveiligiger met hond), biker (beveiligiger met de beschikking over een fiets) <u>of teamleider</u>; • Receptiemedewerker (algemene balietaken en postverwerking); • Toezichthouder BHV; • Aspirant-beveiligiger; • Brandwacht; • Beveiligiger mobiel inzetbaar (autosurveillance). De ISPS Code is een internationaal voorschrift dat verplicht tot maatregelen voor de beveiliging/safety van schepen en havenvoorzieningen. De ISPS Code regelt de veiligheid-/safety situatie aan boord van schepen en op plaatsen waar schip en kade samenkomen.) Inzet op maatwerkoplossingen dan wel de inzet op aanvullende specifieke taken en profielen geschiedt op advies van de Opdrachtnemer, maar altijd onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever en onder de condities van het PvE.

	Ook indien Opdrachtnemer hiervoor een derde (specialistische) partij inzet. Opdrachtgever en Opdrachtnemer bespreken in gezamenlijkheid de duur en de wijze waarop er op de Locatie sprake is of moet zijn van maatwerk dan wel van aanvullende specifieke taken en/of profielen.
1.17	Opdrachtnemer garandeert dat deze voor de behandeling van een afroep voor aanvullende specifieke taken en/of profielen de volgende levertermijnen hanteert: • Bij een reguliere afroep binnen vijf werkdagen nadat de aanvraag is gedaan; • Bij een spoedafroep binnen vier uur (dan wel zoveel eerder dan mogelijk is) nadat de aanvraag is gedaan. Opdrachtgever kan tot 24 uur voor aanvang de aangevraagde inzet kosteloos annuleren.
1.18	Iedere Opdracht van het COA aan Opdrachtnemer tot het leveren van dienstverlening dient schriftelijk te worden vastgelegd in een brondocument, dat door een bestelbevoegde van het COA is ondertekend. De basis van het brondocument is het afroepen van een contractuele <u>verplichting die tussen het COA en Opdrachtnemer is overeengekomen.</u>
1.19	Opdrachtnemer stelt een digitaal platform ter beschikking waarin ten behoeve van het totaal van de inzet op Locatie alle voorkomende werkzaamheden, rapportages, calamiteiten en alle andere van belang zijnde gegevens, waaronder de registratie van gebeurtenissen van de op Locatie in gebruik zijnde BMI/OAI, inclusief uitkomsten van OP taken, worden verwerkt en bijgewerkt. Opdrachtnemer is in staat aan de hand van de input de resultaten in een dagelijkse rapportage per Locatie en in totaliteit op te leveren aan stakeholders van Opdrachtgever.
1.20	Ondanks dat het COA tracht volledig, transparant en duidelijk te zijn, kunnen er in de looptijd van de overeenkomst gebeurtenissen voorkomen die niet volledig beschreven staan. In alle gevallen waarin de objectinstructies en/of het PvE niet voorzien, dient met het nodige initiatief en tact naar eigen inzicht gehandeld te worden. De belangen van het COA dienen hierin altijd aantoonbaar leidend te zijn.

Matrix uitwerking locatiegrootte i.r.t. mogelijk gevraagde inzet BHV, en beveiliging

Locatietype	Invulling BHV	Beveiliging	Beveiligingsloge aanwezig	Toets
Amv 24/7	COA	Nee	Nee	oefening en RI&E
Klein 08:00 tot 22:00	COA	Optioneel	Nee	Gezamenlijke oefening en RI&E
Klein 22:00 tot 08:00	MW en Bev.	Optioneel	Optioneel	Gezamenlijke oefening en RI&E
Middel 08:00 tot 22:00	MW en Bev.	Ja	Ja	Gezamenlijke oefening en RI&E
Middel 22:00 tot 08:00	Bev.	Ja	Ja	Gezamenlijke oefening en RI&E
Groot 08:00 tot 22:00	MW en Bev.	Ja	Ja	Gezamenlijke oefening en RI&E
Groot 22:00 tot 08:00	Bev.	Ja	Ja	Gezamenlijke oefening en RI&E

MW = medewerker COA

Bev. = medewerker beveiliging

2. Eisen bij inzet van een PAC (Particuliere Alarm Centrale)

Eis nr.	Beschrijving
2.1	Opdrachtnemer beschikt over een in eigendom zijnde, volledig functionerende en voor Opdrachtgever te gebruiken en in te zetten informatie gestuurde PAC (Particuliere Alarm Centrale) inclusief de mogelijkheid voor slimme interfaces naar de aanwezige technische systemen en infrastructuur (o.a. BMI) van COA-locaties. Deze PAC kan op aanvraag worden ingezet voor alle door Opdrachtgever in gebruik zijnde locaties: in het bijzonder de niet in gebruik zijnde (leegstaande) Locaties van Opdrachtgever.
2.2	Bij inzet van de PAC (na maatwerkafpraak) worden per geval/Locatie afspraken (inzet 24/7) vastgelegd aangaande opvolging van meldingen in tijd (responsetijd).
2.3	Opdrachtnemer adviseert over en bemiddelt en levert bij de noodzakelijkheid en/of beschikbaarheid van mobiele (tijdelijk inzetbare) camerasystemen of gelijkwaardig, met daarbij de ondersteunende service en opvolging bij meldingen en inzet in overeenstemming met de geldende wetgeving op dit gebied. De ingezette camerasystemen moeten een verbinding kunnen leggen met de eventueel ingezette PAC.
2.4	Opdrachtnemer zal op niet in gebruik zijnde Locaties altijd signaleren, rapporteren van onveilige situaties en waar mogelijk zelfstandig risico's op het gebied van veiligheid oplossen door middel van het uitvoeren van klein dagelijks onderhoud aan de opstallen, daar waar de mogelijkheden aanwezig zijn bij Opdrachtnemer en benodigde materialen daartoe worden aangeboden door Opdrachtgever.
2.5	Opdrachtnemer garandeert dat deze in staat is per Locatie Mobiele surveillancediensten uit te kunnen voeren met de inzet van een beveiligder die op gezette nader overeen te komen tijden een ronde op de betreffende Locatie doet en daarbij al dan niet begeleid wordt door een collega, dan wel in het kader van de eigen veiligheid vergezeld wordt door een getrainde hond.
2.6	Opdrachtnemer draagt zorg voor de aanwezigheid van een mobiele telefoon met een telefoonnummer per Locatie. Deze mobiele telefoon blijft vast op locatie: het betreffende nummer van dat toestel blijft behouden gedurende de dienstverlening op die Locatie.
2.7	Opdrachtnemer draagt op Locaties die niet in gebruik zijn voor opvang zorg voor de aanwezigheid van ICT-middelen voor zijn eigen medewerkers om rapportages digitaal te kunnen genereren.
2.8	Opdrachtgever draagt in voorkomende gevallen zorg voor een (Arbo) veilige werkplek (bureau/tafel + stoel) en nutsvoorzieningen.
2.9	Opdrachtnemer verklaart dat voor de behandeling van een aanvraag voor objectbeveiliging van een Locatie die niet in gebruik is voor opvang de volgende levertermijnen worden gehanteerd: • Bij een reguliere afroep binnen twee werkdagen nadat de aanvraag is gedaan; • Bij een spoedafroep binnen vier uur nadat de aanvraag is gedaan. Bij annulering van aangevraagde extra dienstverlening geldt een annuleringsvergoeding (berekend op het van toepassing zijnde tarief per uitgevraagd profiel) conform onderstaand schema: • Annulering binnen 0-1 dag (1 t/m 24 uur) 50%; • Annulering binnen 2-7 dagen (25 t/m 168 uren) 25%; • Annulering binnen 8-28 dag (169 t/m 672 uren) 5%; • Annuleringen vanaf 28 kalenderdagen zijn kosteloos te annuleren.

3. Eisen partnerschap

Eis nr.	Beschrijving
3.1	Opdrachtnemer richt ten behoeve van Opdrachtgever een strategisch partnerschap in: een intensieve samenwerking op strategische basis teneinde een gemeenschappelijke doelstelling op het gebied van 'veilige opvang' te realiseren en waarin beide partijen de realisatie van de organisatiedoelstellingen van het COA als dé gemeenschappelijke doelstelling binnen dit strategisch partnerschap zien. Afhankelijk van het verdere verloop van de ontwikkelingen als geschetst in het Beschrijvend document, kan het strategisch partnerschap zwaar op de proef worden gesteld aangezien tegenstrijdige organisatiebelangen dan de boventoon zouden kunnen voeren. Opdrachtnemer zal de genoemde dynamiek (h)erkennen en is bereid is om deze uitdaging samen met het COA om te zetten tot optimale dienstverlening.
3.2	Opdrachtnemer conformeert zich bij de uitvoering van de dienstverlening aan de <i>Code verantwoord marktgedrag</i>: https://www.codeverantwoordelijkmarktgedrag.nl/branches/codekamer-beveiliging/
3.3	Opdrachtnemer zal gedurende de contractperiode op verzoek van Opdrachtgever per direct volstreekte openheid geven in alle zaken die een relatie hebben of kunnen hebben met alles dat te maken heeft met de Opdracht en de uitvoering daarvan; en de (deel)Opdracht per Locatie.
3.4	Opdrachtnemer stelt een centraal contactpersoon aan welke 24 uur per dag, zeven dagen per week, als persoon bereikbaar is en op de hoogte van alle lopende zaken. De centrale contactpersoon heeft in voorkomende gevallen en in de vorm van verschillende bedrijfsonderdelen en/of personen altijd een passende vervanging welke ook van alle gemaakte afspraken op de hoogte is en op dezelfde manier altijd bereikbaar is voor Opdrachtgever. <u>Indien de centrale contactpersoon niet bereikbaar is dan zorgt Opdrachtnemer voor een vervanger die ook van alle gemaakte afspraken op de hoogte is.</u>
3.5	Opdrachtnemer draagt er zorg voor om bij calamiteiten en overige onvoorziene omstandigheden te beschikken over voldoende ingewerkt en vaardig/gespecialiseerd (reserve)personeel. Dit houdt in dat dit reserve personeel zonder verdere inwerktijd op de Locaties van Opdrachtgever kan worden ingezet ter vervanging van vast personeel dat door een calamiteit of onvoorziene omstandigheid uitgevallen is. Bedoeld reserve personeel voldoet daarbij aan al het gestelde in dit document.
3.6	Opdrachtnemer zorgt voor een teamleider per Locatie, welke minimaal de helft van de beschikbare werktijd werkzaam is op de Locatie waar hij/zij teamleider van is. De teamleider is daarbij eerste aanspreekpunt voor de Locatiemanager, waarbij verantwoording wordt gegeven aan eigen en teamgedrag, sturing en gebeurtenissen, roosters en planningen.
3.7	Opdrachtnemer verklaart dat: • van alle formele tactische en strategische overleggen door Opdrachtnemer een verslag met een besluitenlijst wordt gemaakt en deze wordt binnen 5 werkdagen verspreid onder stakeholders; • minimaal maandelijks een formeel operationeel overleg plaatsvindt tussen de Locatiemanager van Opdrachtgever en de aangestelde vaste contactpersoon en/of diens vervanger van Opdrachtnemer; • minimaal zeswekelijks (1x per 6 weken) een formeel tactisch overleg plaatsvindt tussen de portefeuillehouder en contractmanager van Opdrachtgever en de aangestelde landelijke accountmanager van Opdrachtnemer; • minimaal driemaandelijks een formeel tactisch overleg plaatsvindt tussen de regiomanager van Opdrachtgever en de aangestelde landelijke accountmanager van Opdrachtnemer;

	• minimaal éénmaal per jaar een formeel strategisch overleg plaatsvindt tussen de contracteigenaar van Opdrachtgever en een directielid van Opdrachtnemer.
3.8	Opdrachtnemer draagt, in geval hij zich richt tot een derde voor de inzet van gespecialiseerd (reserve)personeel, de verantwoordelijkheid voor het handelen van deze derde en deze inzet als onderaannemer onder de overeengekomen condities zoals verwoord in dit PvE.
3.9	Opdrachtnemer zal in geval van calamiteiten en onvoorziene omstandigheden onverwijld deelnemen aan overleg op leidinggevend en/of managementniveau met betrekking tot de inzet van personeel, al dan niet met een afwijkende functie, wanneer de Opdrachtgever dit noodzakelijk acht.
3.10	Opdrachtnemer waarborgt voor Opdrachtgever te allen tijde de continuïteit in kwaliteit alsmede kwantiteit.
3.11	Opdrachtnemer heeft kennis van het protocol VPT (Veilige Publieke Taak). Bij agressie en geweldsincidenten houdt de Opdrachtnemer zich aan de landelijke afspraken VPT.
3.12	Opdrachtnemer zal in gevallen waarbij er sprake is van een gepleegd strafbaar feit tegen een van diens medewerkers, te allen tijde aangifte doen bij de politie.
3.13	Opdrachtnemer zal in het geval van een strafbaar feit en/of integriteitsschending gepleegd door een van de medewerkers volledige medewerking verlenen aan een intern COA-onderzoek en zich conformeren aan de opgelegde maatregelen.

4. Eisen wet en regelgeving

Eis nr.	Beschrijving
4.1	Opdrachtnemer verklaart dat hij zowel op het moment van Inschrijving als gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst voldoet aan alle geldende wet- en regelgeving om de gevraagde dienstverlening te mogen uitvoeren en, in een voorkomend geval als partner en adviseur op het gebied van veiligheid algemeen, zorg draagt dat ook het COA zelfstandig aan deze geldende wet- en regelgeving kan blijven voldoen.
4.2	Opdrachtnemer verklaart dat hij in het bezit is van een vergunning afgegeven door Justis. (Justis is een organisatie van het ministerie van J en V die beveiligers screent. De vergunning is maximaal vijf jaar geldig.)
4.3	Opdrachtnemer beschikt over het keurmerk beveiligen van de branche, dan wel een gelijkwaardig certificaat. Bij het verrichten van de gevraagde dienstverlening, daaronder mede begrepen bij de inzet van de hiervoor benodigde goederen en personeel, houdt Opdrachtnemer zich te allen tijde aan onder meer: • de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Wpbr); • de Regeling particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Rpbr); • <u>de Circulaire particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Cpbr);</u> • <u>Opdrachtnemer garandeert dat hij de voor haar organisatie vigerende cao naleeft, zowel met betrekking tot eigen medewerkers als ingehuurd krachten en onderaannemers, en dat dienstverlener voldoet aan de verplichtingen ten aanzien van afdracht en betaling van de geldende sociale premies;</u> • de Arbowet; • de Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG).
4.4	De Opdrachtnemer handelt bij de uitvoering van de Overeenkomst richting het door hem in te zetten personeel (en richting het zittende personeel van de latende partij) geheel conform het meest actuele en op dat moment geldende artikel, hierover handelend, vanuit de cao Particuliere Beveiliging welke geldt voor penvoerder, (en in overeenstemming met artikel 20 in cao particuliere beveiliging). Artikel 95B van de cao is hierbij van toepassing en de hiernaar . Aangezien het een artikel uit de cao betreft laat de Opdrachtgever het handelen conform dit artikel over aan de betrokken marktpartijen en zal daar verder geen verantwoordelijkheid in dragen. De lijst van medewerkers moet wel 1 week na de aanvang van de implementatietermijn gereed zijn om over te dragen.
4.5	De arbeidsovereenkomst die de over te nemen werknemers moet worden aangeboden dient voor wat betreft de arbeidsvoorwaarden (zoals het geldende salaris, anciënniteit, arbeidsduur, etc.) overeen te komen met de voorwaarden die golden bij de latende partij.
4.6	Opdrachtnemer verklaart dat hij zijn prijzen en tarieven mede offreert op basis van de in de cao gemaakte afspraak inzake het behoud van werk bij een contractwisseling ≥ 15.000 uren.

5.Eisen aan personeel Opdrachtnemer

Eis nr.	Beschrijving
5.1	Al het in te zetten personeel van de Opdrachtnemer zal voor aanvang van de eerste werkzaamheden bij Opdrachtgever een door Opdrachtnemer en Opdrachtgever opgestelde geheimhoudingsverklaring ondertekenen.
5.2	Al het in te zetten personeel van de Opdrachtnemer binnen de algemene beveiligingstaken (objectbeveiliging) beschikt over de 'grijze pas' en is daarvoor gescreend. Voor specifiek aanvullende dienstverlening kan Opdrachtgever aanvullende eisen op het gebied van opleiding, ervaring en certificering stellen.
5.3	Al het door Opdrachtnemer in te zetten personeel handelt conform de COA Huisregels/Gedragscode, aangevuld met eventuele specifieke huisregels van de betreffende Locatie.
5.4	Al het in te zetten personeel van de Opdrachtnemer beschikt over een servicegerichte houding en representatieve uitstraling: één en ander ter beoordeling aan Opdrachtgever. De bedrijfskleding (uniform) is altijd onbeschadigd, schoon, gladgestreken en daar waar geëist voorzien van het 'beveiligingsembleem' (V). Een servicegerichte houding kenmerkt zich vooral in vriendelijk, duidelijk en oplossingsgericht handelen en reageren richting bewoners, medewerkers en bezoekers op de Locatie waar men werkzaam is.
5.5	Al het door Opdrachtnemer in te zetten personeel draagt zorg voor het gebruiken en beheren van alle op de Locatie aanwezige apparatuur, voorzieningen en systemen, zodanig dat het normale gebruik niet leidt tot onnodig of verwijtbare reparatie en of vervanging.
5.6	Personeel van Opdrachtnemer draagt geen zichtbare uitingen van persoonlijke geloofs- en/of levensovertuigingen, anders dan in Nederland algemeen of bij wet geaccepteerd is.
5.7	Personeel van Opdrachtnemer (aspirant beveiligers en beveiligers) op Locatie is altijd in bezit van een geldige en een voor de functie passende (justitie) screening, afgegeven door de afdeling Korpscheftaken van de politie.
5.8	Voor overige medewerkers van de Opdrachtnemer is een specifiek screeningsprofiel binnen de VOG opgesteld. De kosten verbonden aan het verkrijgen van deze VOG zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
5.9	Opdrachtnemer garandeert te allen tijde de continuïteit van de dienstverlening op de Locaties van Opdrachtgever en bevestigt dit met de overdracht van sluitende maandroosters.
5.10	Het inwerken van individuele personeelsleden van Opdrachtnemer op de Locatie geschiedt op kosten van Opdrachtnemer, tenzij in andere bepalingen (omstandigheden) anders is overeengekomen.
5.11	Voor tewerkstelling van nieuw en reservepersoneel dient altijd eerst een kennismakingsgesprek plaats te vinden. Bij een reguliere aanvraag dient voorafgaand aan het kennismakingsgesprek het cv van de betreffende kandidaat ten minste twee werkdagen van tevoren aanwezig te zijn bij de betreffende locatiemanager.
5.12	Het kennismakingsgesprek tussen locatiemanager en kandidaat heeft mede tot doel een juist beeld van de kandidaat te vormen. De kandidaat wordt tijdens het gesprek beoordeeld op sensitiviteit en omgevingsbewustzijn en, of deze past bij het team (COA en Opdrachtnemer), mondelinge uitdrukkingsvaardigheid en klantgerichtheid. Na het gesprek wordt in samenspraak tussen de teamleider van Opdrachtnemer en locatiemanager beslist of de kandidaat zal worden ingewerkt of niet.
5.13	Na de inwerkperiode dient op initiatief van Opdrachtnemer een tweede gesprek/beoordeling te volgen met de locatiemanager van Opdrachtgever. De locatiemanager van Opdrachtgever beslist hierbij over de daadwerkelijke inzet van het betreffende personeelslid.

5.14	Opdrachtnemer verklaart dat het personeelslid van Opdrachtnemer pas na goedkeuring van de locatiemanager van Opdrachtgever in de facturatie wordt meegenomen.
5.15	De manier waarop in voorkomende gevallen met het cv van de betreffende kandidaat wordt omgegaan (opgeslagen, etc.) is onder de AVG geborgd door Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
5.16	Opdrachtnemer verklaart dat deze verloop onder de vaste bezetting van het personeel van Opdrachtnemer dat op een Locatie ingezet wordt, zo veel mogelijk tegengaat, anders dan door noodzakelijke of onvoorziene omstandigheden. Noodzakelijke of onvoorziene omstandigheden kunnen geconstateerde onbetrouwbaarheid of ongewenst en/of niet integer gedrag zijn of nader te bespreken onvoorziene omstandigheden.
5.17	Opdrachtnemer dient flexibel en tijdig in te spelen op zowel kwalitatief als kwantitatief wijzigende omstandigheden met betrekking tot het inzetten van extra personeel bij bijvoorbeeld ziekte of verlof van eigen personeel of in geval van calamiteiten, evenementen, en dergelijke. Bij ziekte van personeel van Opdrachtnemer dient vervanging zo snel mogelijk plaats te vinden. Opdrachtnemer garandeert hierbij de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening op de Locatie(s). Van onvoorziene omstandigheden is sprake bij langdurige ziekte en/of ongeval, dan wel bij functieverbetering of uitdiensttreding op eigen verzoek van het personeelslid.
5.18	Indien Opdrachtnemer medewerkers in opleiding als aspirant-beveiligers wil inzetten boven de afgesproken bezetting per Locatie, zal Opdrachtnemer deze als niet te factureren beschouwen. Inzet van deze medewerkers is uitsluitend na toestemming van Opdrachtgever mogelijk.
5.19	Personeel van Opdrachtnemer dient minimaal 15 minuten voor aanvang van de dienst aanwezig te zijn voor een gedegen overdracht en briefing met aanwezig beveiligingspersoneel. Opdrachtnemer kan deze tijd niet factureren.
5.20	Al het in te zetten personeel van Opdrachtnemer heeft uitsluitend toegang tot vooraf vastgestelde systemen en muteert informatie conform de BIR-richtlijnen.
5.21	Al het op Locatie in te zetten personeel van Opdrachtnemer dient van elke dienst een volledig, nauwgezet en naar waarheid ingevuld dienstrapport bij te houden in een (digitaal) systeem van Opdrachtnemer. Deze rapportage dient tevens toegankelijk te zijn en te gebruiken voor daartoe bevoegd personeel van Opdrachtgever. In de bedoelde dagrapportage wordt in ieder geval melding gemaakt van alle onregelmatigheden en de daarop genomen maatregelen binnen een bepaald tijdvak/dagdeel. Data vanuit het systeem wordt door Opdrachtnemer 5 jaar bewaard en is op aanvraag altijd inzichtelijk voor stakeholders van Opdrachtgever.
5.22	Al het op Locatie in te zetten personeel van Opdrachtnemer dient, indien van toepassing, een volledig, nauwgezet en naar waarheid ingevulde incidentregistratie bij te houden volgens door COA opgestelde richtlijnen, welke mede worden verwoord in de specifiek voor de Locatie door Opdrachtnemer opgestelde objectinstructies.
5.23	Al het op Locatie in te zetten personeel van Opdrachtnemer (inclusief de ploegleider) is in het bezit is van een BHV-diploma (conform NIBHV-norm of gelijkwaardig) inclusief AED én zal daar in alle voorkomende gevallen naar handelen.
5.24	Al het op Locatie in te zetten personeel van Opdrachtnemer is onlosmakelijk onderdeel van de BHV-organisatie van Opdrachtgever en handelt conform het actuele bedrijfshulpverleningsplan van de Locatie.
5.25	Al het op Locatie in te zetten personeel van Opdrachtnemer neemt deel aan periodiek geplande en niet-geplande BHV-oefeningen en neemt de verantwoordelijkheid voor de eigen rol daarin, inclusief evaluatie.

5.26	Al het op Locatie in te zetten personeel van Opdrachtnemer doet ten allen tijde aangifte indien er sprake is van voorvallen/incidenten die vragen om behandeling door het bevoegd gezag.
5.27	Al het in te zetten personeel door Opdrachtnemer wordt te allen tijde feitelijk en juridisch ondersteund door Opdrachtnemer bij het doen van aangiftes en Opdrachtnemer verleent passende nazorg bij schokkende gebeurtenissen door gebruik te maken van een eigen team daartoe aangewezen en door training opgeleide hulpverleners. Tevens draagt Opdrachtnemer aantoonbaar zorg voor het in voorkomende gevallen voortdurend door kunnen verwijzen naar door Opdrachtnemer ingehuurd professionals op het gebied psycho-traumatische hulp en passende hulp bij bijt- en prikincidenten.
5.28	Al het op Locatie in te zetten personeel van Opdrachtnemer in het profiel van (object)beveiligers dient minimaal te vallen in de functiegroep beveiligers A of daaraan gelijkwaardig volgens de geldende cao bepalingen Particuliere Beveiliging van penvoerder .
5.29	Al het op Locatie in te zetten personeel van Opdrachtnemer heeft onder andere middelen op maat toegesneden trainingen kennis opgedaan van de dynamiek van de asielopvang, is voldoende omgevingsbewust en voorzien van alle relevante (gevraagde) papieren en wordt pas zelfstandig ingezet na een op Locatie afgesproken inwerkperiode.
5.30	Al het op Locatie in te zetten personeel van Opdrachtnemer beschikt over affiniteit met de doelgroep asielzoekers en dient te beschikken over de competentie om te kunnen werken met en kennis te hebben van doelgroepen van een multiculturele samenstelling.
5.31	Al het op Locatie in te zetten personeel van Opdrachtnemer is in het bezit is van een geldig legitimatiebewijs in het kader van de wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus, de Wpbr.
5.32	Al het op Locatie in te zetten personeel van Opdrachtnemer is in staat taken uit te voeren op het gebied van de juiste ontvangst van bezoekers conform het bezoekersreglement van het COA, daarbij rekening houdend met de culturele diversiteit op de Locatie. Alle bezoekers dienen geregistreerd te worden in een digitaal systeem van Opdrachtnemer.
5.33	Alle op de Locaties van Opdrachtgever in te zetten personeelsleden van Opdrachtnemer dienen te beschikken over een signalerende houding ter ondersteuning van de leefbaarheid, veiligheid en beheersbaarheid van en op de Locatie en kan dit in goed leesbaar Nederlands (niveau B1) verwerken in de rapportage aan de locatiemanager.
5.34	Alle op de Locaties van Opdrachtgever in te zetten personeelsleden van Opdrachtnemer dienen te beschikken over kennis en ervaring met het werken met diverse standaardapplicaties (Word/Excel/Outlook), zijn in staat zich de specifieke COA-applicaties snel eigen te maken en handelen conform het e-mail en e-privacybeleid van het COA.
5.35	Alle op de Locaties van Opdrachtgever in te zetten personeelsleden van Opdrachtnemer dienen te beschikken over goede omgangsvormen en contactuele eigenschappen, met het oog op de uitlopende aarde van de multiculturele doelgroepen op de Locaties. Met name op Locaties waar alleenstaande minderjarige vreemdelingen (amv) worden opgevangen en Locaties waar intensief begeleidende opvang (ibo) of extra toezicht plaatsvindt.
5.36	Alle op de Locaties van Opdrachtgever in te zetten personeelsleden van Opdrachtnemer dienen in een goede mentale en fysieke gesteldheid te verkeren. Opdrachtgever zet daarbij aantoonbaar verschillende, ook wettelijk vastgestelde instrumenten in, te weten, de RI&E en een voor iedere medewerker bereikbaar arbeidsgezondheidskundig onderzoek (PAGO). Opdrachtnemer ziet erop toe dat ook de eventueel in te zetten inleenpartijen dezelfde voorwaarden hanteren. Bedoelde instrumenten komen voor rekening van Opdrachtnemer. Alle op Locaties van Opdrachtgever in te zetten personeelsleden van Opdrachtnemer dienen in een goede mentale en

	<u>fysieke gesteldheid te verkeren. Opdrachtnemer zet daarbij aantoonbaar verschillende, ook wettelijk vastgestelde, instrumenten in te weten, de RI&E en een ook voor iedere medewerker bereikbaar arbeidsgezondheidskundig onderzoek (PAGO). Opdrachtnemer ziet erop toe dat ook de eventueel in te zetten inleenpartijen dezelfde voorwaarden hanteren. Bedoelde instrumenten komen voor rekening van Opdrachtnemer.</u>
5.37	Opdrachtnemer verklaart dat deze ervoor zorgdraagt dat de locatiemanager altijd in het bezit is van een actueel, digitaal overzicht en een planning van de totale personele bezetting van de Locatie, zowel van de vaste bezetting alsook van de reservebezetting. Bij mutaties in de personele bezetting draagt Opdrachtnemer dan ook direct zorg voor actualisatie van het overzicht en communiceert dit proactief richting de locatiemanager.
5.38	Opdrachtnemer verklaart dat deze personeel slechts incidenteel en niet eerder dan na verkregen toestemming van Opdrachtgever, tijdelijk of definitief vervangt. Opdrachtgever zal deze toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.
5.39	Opdrachtnemer zal de voor het oorspronkelijke personeel geldende uurtarieven bij vervanging niet verhogen.
5.40	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor door Opdrachtnemer ingezet personeel te allen tijde en met opgave van redenen te weigeren of terug te sturen. Betrokkene dient in dat geval zo snel mogelijk vervangen te worden door een nieuwe kandidaat met als uitgangspunt een vervanging binnen vier uur conform een spoed uitvraag. Opdrachtgever zal hier terughoudend mee om gaan.
5.41	Opdrachtnemer verklaart dat deze bereid is om bij gewijzigd(e) omstandigheden/inzicht of een veranderde situatie, waarvoor nieuwe kennis en/of opleiding noodzakelijk is en dit niet binnen de basisopleiding van de in te zetten medewerkers valt, samen met Opdrachtgever te investeren in kwaliteit van de tewerkgestelde personeelsleden.
5.42	Alle genoemde opleidingen en trainingen, dan wel gedurende de looptijd nader overeen te komen opleidingen en trainingen door Opdrachtnemer worden verzorgd conform de volgende voorwaarden: • opleidingen en trainingen worden op Locatie van Opdrachtnemer verzorgd, tenzij met Opdrachtgever anders is overeengekomen; • opleidingen en trainingen vinden niet in diensttijd (dus buiten de dienstroosters bij Opdrachtgever) plaats, tenzij met Opdrachtgever anders is overeengekomen; • de kosten voor opleidingen zijn voor rekening van Opdrachtnemer, tenzij met Opdrachtgever anders is overeengekomen; • opleidingen en trainingen hebben geen invloed op de dienstverlening en de bezetting op Locaties van Opdrachtgever.
5.43	Bij aanvang van de Overeenkomst is, los van specifieke opleidingen verbonden aan de functie zoals BHV/ AED, Agressiebeheersing, de-escalatie en Klantgerichtheid, ook altijd met goed gevolg de specifieke training gevolgd: • 'Werken op COA locatie'. Deze training wordt steeds voor de beveiligingsmedewerker vanuit Opdrachtgever aangevuld met allerlei veiligheids- en gezondheidsthema's waaronder herkennen signalen radicalisme, herkennen signalen mensenhandel-/smokkel, de-escalerend gedrag en klantgerichtheid en conflicthantering, waarbij de aanvullingen een verplicht onderdeel zijn. • een training telefoon/intercom of een gelijkwaardige training.
5.44	Opdrachtnemer verklaart dat functionerings- en beoordelingsgesprekken niet in diensttijd (dus buiten de dienstroosters bij Opdrachtgever) plaatsvinden.
5.45	Opdrachtnemer verklaart dat functionerings- en beoordelingsgesprekken niet plaatsvinden op kosten van Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever om een gesprek verzocht heeft.

5.46	Al het op Locatie in te zetten personeel van Opdrachtnemer heeft oog voor mogelijke imagoschade en draagvlak voor zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer als gevolg van berichtgeving via (sociale)media en handelt dienovereenkomst in belang van beide organisaties. Er worden door personeel van Opdrachtnemer geen berichten geplaatst of doorgegeven die nadelig kunnen zijn voor een van beide organisaties.
5.47	Algemene eisen aan het profiel van (object)beveiliger, inclusief Objectbeveiliger plus' (beveiliger voorzien van steekwerend vest en bodycam, beveiliger voor werkzaamheden op ISPS-kaden, Beveiliger die visitatietaken mag uitvoeren, hondenbegeleider (beveiliger met hond), biker (beveiliger met de beschikking over een fiets)): • beschikken over een diploma Beveiliger van de Stichting Vak-examens voor de Particuliere Beveiligingsorganisaties (SVPB) of een gelijkwaardig diploma(In de Rpbr staat welke diploma's gelijkwaardig zijn); • in teamverband, maar ook zelfstandig kunnen werken; • in het bezit van BHV-diploma inclusief AED; • bij voorkeur tevens VCA; • justitiële screening ten behoeve van de grijze pas/beveiligingspas (VOG is niet nodig); • voorzien van uniform met 'V'-embleem; • minimaal twee jaar werkervaring sensitief en omgevingsbewust zijn. Zich kunnen verplaatsen in anderen en zich bewust tonen van de invloed van het eigen handelen op anderen. • Certificaat Omgang met agressie; • Certificaat werken op een COA-locatie; • Certificaat AVG; • Certificaat Hostmanship; • basiskennis van de Engelse taal op niveau B1; • Taalvaardigheid Nederlands op niveau B1. Voor een beveiliger met ISPS taken gelden aanvullende specifieke eisen op dit vakgebied. Voor een beveiliger met hond gelden aanvullende specifieke eisen op dit vakgebied. Voor een beveiliger met visitatie taken gelden aanvullende specifieke eisen op dit vakgebied.
5.48	Specifieke eisen aan het profiel van brandwacht: • aantoonbaar stage gelopen bij brandweer; • Rijksdiploma Brandwacht of een diploma Manschap A, • BHV-diploma inclusief AED; • Certificaat werken op een COA-locatie; • basiskennis van de Engelse taal, B1 niveau; • Taalvaardigheid Nederlands op B1 niveau; • VOG; • voorzien van uniform. De brandwacht kan worden ingezet bij de uitval of afwezigheid van de BMI, specifieke opvangvormen op noodlocaties of indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven en de inzet van een reguliere beveiligingsbeambte onvoldoende of ontoereikend is. De inzet van brandwachten, en de daarbij horende arbeidsvoorwaarden, valt onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.
5.49	Specifieke eisen aan toezichthouders BHV: • minimaal twee jaar werkervaring, sensitief en omgevingsbewust: Zich kunnen verplaatsen in anderen en zich bewust tonen van de invloed van het eigen handelen op anderen.; • BHV-diploma inclusief AED; • Certificaat Omgang met agressie; • Certificaat werken op een COA-locatie; • Certificaat AVG; • Certificaat Hostmanship;

	• basiskennis van de Engelse taal, B1 niveau; • Taalvaardigheid Nederlands op B1 niveau; • VOG; • Basisprogramma Toezichthouder-BHV COA met goed gevolg afgerond; • voorzien van Toezichthouder-BHV uniform.
5.50	Specifieke eisen aan profiel van aspirant-beveiligers: • aangemeld bij de Stichting Vak examens voor de Particuliere Beveiligingsorganisaties (SVPB) (in de Rpbr staat welke diploma's gelijkwaardig zijn); • in teamverband, maar ook zelfstandig kunnen werken; • in het bezit van BHV-diploma inclusief AED; • justitiële screening ten behoeve van de groene pas/beveiligingspas (VOG is niet nodig); • voorzien van uniform met 'V'-embleem; • Certificaat Omgang met agressie; • Certificaat werken op een COA-locatie; • Certificaat AVG; • Certificaat Hostmanship; • basiskennis van de Engelse taal, B1 niveau; • Nederlands taalniveau B1.
5.51	Specifieke eisen aan receptiemedewerkers: • minimaal twee jaar werkervaring, sensitief en omgevingsbewust: Zich kunnen verplaatsen in anderen en zich bewust tonen van de invloed van het eigen handelen op anderen. ; • Opleiding op MBO 2 niveau; • Taalniveau Nederlands B1; • Certificaat Omgang met agressie; • Certificaat werken op een COA-locatie; • Certificaat AVG; • Certificaat Hostmanship; • basiskennis van de Engelse taal, B1 niveau; • Taalvaardigheid Nederlands op B1 niveau; • VOG.
5.52	Daar waar in gezamenlijkheid met de huidige dienstverlener trainingen zijn ontwikkeld, is Opdrachtgever bereid om bij totstandkoming van de nieuwe Overeenkomst nieuwe trainingen te ontwikkelen op dezelfde aandachtsgebieden en met Opdrachtnemer gelijklopende afspraken te maken.

1. Eisen aan managementrapportage

Eis nr.	Beschrijving
6.1	Opdrachtnemer verklaart dat deze ten behoeve van het tactisch en strategisch overleg minimaal de volgende gegevens één week voorafgaand aan het overleg in een managementrapportage conform overeen te komen format aan stakeholders van Opdrachtgever overlegt: • totale kosten per maand; uitgesplitst naar ingezet profiel per Locatie en totaal; • totaal declarabele uren per maand; • gemiddelde kosten per uur; • aantal opvangdagen; • gemiddelde kosten per opvangdag; • gemiddelde uren per opvangdag; • rapportage op overeen te komen KPI's; • leermomenten voorgaande periode; • aantal klachten inclusief de analyse per klacht en oplossingen in de vorm van plannen van aanpak per Locatie en in totaal; • percentages (kortdurend en langdurend) ziekteverzuim en verloop per Locatie en in totaal; • uitvoering dienstverlening steekproefgewijs op de meer 'zachte kant' binnen de dienstverlening aan de hand van: - de stiptheid van de dienstverlening; - de uitstraling van het ingezette personeel; - de houding van het ingezette personeel; - het opmaken van de rapportages; - de kennis van de uit te voeren werkzaamheden; - de uitvoering van de werkzaamheden. • de maandelijks ingevulde checklists inzake de controlewerkzaamheden van de BMI's; • proactieve optimalisatievoorstellen.
6.2	Opdrachtnemer stelt een digitaal klantenportal ter beschikking waarin per Locatie, naast de detailgegevens uit eis 1.19 ook managementgegevens beschikbaar zijn voor daartoe gemachtigde stakeholders van Opdrachtgever.
6.3	Opdrachtnemer werkt mee aan onderzoek om data digitaal uit te kunnen wisselen met systemen in gebruik bij Opdrachtgever.

2. Eisen rondom Klachten

Eis nr.	Beschrijving
7.1	Opdrachtnemer verklaart dat klachten aangaande de dienstverlening rechtstreeks door de Locatie gemeld kunnen worden bij de door Opdrachtnemer aangestelde vaste contactpersoon voor die Locatie.
7.2	Opdrachtnemer maakt bij iedere individuele klacht inzichtelijk naar de klager op welke manier de klacht wordt geregistreerd, gemonitord en er inzet is op afhandeling ervan. Iedere klacht wordt in behandeling genomen, waarbij altijd binnen 5 dagen schriftelijk naar klager met op de situatie toegesneden onderbouwde redenen wordt aangegeven of de klacht gegrond of ongegrond is.
7.3	Opdrachtnemer garandeert dat afwikkeling van de gegrond verklaarde klacht verloopt binnen vijf dagen nadat de klacht door de Locatie bij de Opdrachtnemer is gemeld. Er wordt binnen die 5 dagen een schriftelijke verklaring afgegeven waarin een transparante weergave van de werkelijkheid wordt gegeven, de oorzaak van de klacht wordt belicht en een passende oplossing wordt voorgesteld die recht doet aan de gevolgen van de klacht. Na de aankondiging in de schriftelijke verklaring volgt een plan van aanpak gericht op de aard en oplossing van de desbetreffende klacht en het lerend vermogen waarbij aangegeven wordt hoe herhaling wordt voorkomen.
7.4	Bij ongegrond verklaring van de klacht dient binnen 5 dagen schriftelijk een grondige analyse van de klacht en de reden waarom deze ongegrond is verklaard aan klager te worden uitgeleverd.
7.5	Opdrachtnemer dient vanuit haar centrale klachtenregistratiesysteem eens per kalendermaand een analyse op het totaal van het aantal klachten te kunnen genereren voor stakeholders van Opdrachtgever en het totaal van de klachten te voorzien van een verbeterplan waarmee het lerend vermogen inzichtelijk wordt gemaakt.

8.Eisen aan invulling per Object

Eis nr.	Beschrijving
8.1	Al het in te zetten personeel van Opdrachtnemer handelt conform de geldende instructies van de Locatie (zogenoeten 'specifieke objectinstructies' van Opdrachtnemer). Basis voor deze specifieke objectinstructies is, naast het in eis 8.2 en 8.3 genoemde in het PvE, ook de vastgestelde inhoud van het beveiligingsconcept.
8.2	Deze Specifiek per Locatie op te stellen objectinstructies hebben tot doel al het in te zetten personeel van Opdrachtnemer op het betreffende object (Locatie) een op maat gemaakte taakomschrijving te geven, waarin onder meer hun bevoegdheden en verantwoordelijkheden tot uitdrukking komen, aangaande minimaal de volgende onderwerpen: • Gezagsverhouding: ○ per Locatie is conform achterwachtlijst van Opdrachtgever aangegeven wie de lokale contactpersonen van Opdrachtgever en de Locatie zijn en wie onder welke omstandigheden moet worden benaderd; ○ per Locatie is aangegeven wie de contactpersonen binnen Opdrachtnemer zijn voor de Locatie en wie onder welke omstandigheden moet worden benaderd; ○ integriteitsprotocol; • Uitstraling werkruimte: ○ per Locatie is sprake van een door Opdrachtgever voor het gebruik optimaal ingerichte werkruimte waarbinnen te allen tijde door medewerkers van Opdrachtnemer met elkaar in de Nederlandse taal wordt gecommuniceerd. Per ruimte wordt het te behalen (werk)doel nader omschreven en de manier van werken in die ruimte passend bij de Opdracht; ○ de bedoelde ruimte wordt volgens de COA-standaard bijgehouden door Opdrachtgever op het gebied van schoonmaak en reinheid. Opdrachtnemer ziet toe op netheid en dagelijkse hygiëne van de ruimte; • Deelname ochtend en of middagoverleg: ○ per Locatie wordt bepaald op welke wijze personeel van Opdrachtnemer aansluit bij dagelijkse overdrachten; • Nutsvoorzieningen/storingen (NEN 3140): ○ per Locatie wordt aangegeven welke installaties aanwezig zijn en welke acties dan wel meldingen door personeel van Opdrachtnemer moeten worden ondernomen dan wel uitgevoerd en vastgelegd in geval van storingen; ○ Voorschriften aangaande de juiste bediening van aanwezige apparatuur, incl. camera- en portosystemen en bijbehorende taken. In verband met schadebeperking is een snelle reactie bij een storing van groot belang. De per Locatie nader overeengekomen Reactietijd is altijd gegarandeerd; ○ Instructies omtrent het omgaan door Opdrachtnemer met mogelijk aanwezige liftinstallaties. Er wordt van Opdrachtnemer niet verwacht te werken aan liften. Bij liftstoringen of calamiteiten dient Opdrachtnemer altijd de achterwacht van het COA in te schakelen en bevoegde instanties de storing/calamiteit te laten verhelpen; • Calamiteiten: ○ per Locatie wordt weergegeven hoe te handelen in geval van alle voorstelbare calamiteiten inclusief bommeldingen; • Bedrijfsnoodplan, veiligheidsplan en BHV-opzet, -organisatie en -oefenbeleid: ○ per Locatie kan sprake zijn van een separaat veiligheidsplan waarin afgeweken wordt van standaardafspraken in bezetting, rol en taken;

	○ per Locatie wordt inzage geboden in de BHV-organisatie. Per Locatie worden afspraken gemaakt en vastgelegd hoe de gezamenlijke BHV-oefeningen en -trainingen worden ingevuld; ○ inzet op gidsfunctie gezondheidszorg conform richtlijnen van de Locatie; ○ op welke wijze plattegronden, rol en verantwoordelijkheden binnen het BHV-domein worden ingevuld door Opdrachtnemer in samenspraak en afgestemd in het bedrijfsnoodplan van de desbetreffende Locatie; • -In-/uit- en toegangscontrole: ○ per Locatie wordt omschreven wat de rol is van Opdrachtnemer op het gebied van de toegangs- en uitgangcontrole van personen en goederen en op welke wijze personen en goederen die ongeoorloofd de Locatie binnen trachten te komen worden aangesproken samen met de procedure tot vertrek van de Locatie; • Brand- en sluitronden, controleronden op het gebied van veiligheid en specifieke rondes: ○ per Locatie wordt gespecificeerd welke werkzaamheden worden verricht door Opdrachtnemer bij het lopen van rondes door het object, dan wel het terrein rondom de Locatie. Opdrachtnemer voorziet de objectbeveiliging van de daartoe benodigde noodzakelijke middelen. Staaflantaarn wordt door Opdrachtgever verstrekt.
8.3	In de bedoelde Specifieke objectinstructies wordt ook ingegaan op het sleutelbeheer van de Locatie: ○ Opdrachtnemer krijgt per Locatie voor eigen gebruik minimaal drie Generale hoofdsleutels of tags van de te beveiligen panden. Opdrachtnemer tekent voor ontvangst van de sleutels en/of tags en/kaarten; ○ Opdrachtnemer krijgt het dagelijks beheer over uitgifte en inname van alle door de medewerkers van een specifieke Locatie gebruikte sleutels en/of tagsystemen/toegangskaarten. Daartoe bevindt zich in de op elke Locatie aanwezige portiersloge een afsluitbare sleutelkast waarin de sleutels en/of tags gerangschikt aanwezig zijn. Opdrachtnemer dient voor de beheertaak van de sleutels van elke afzonderlijke Locatie te tekenen en garandeert dat door medewerkers van Opdrachtnemer de richtlijnen worden nageleefd; ○ uitgifte en inname van de sleutels en tags/kaarten aan het interne en externe personeel dat werkzaam is op de Locatie geschiedt alleen fysiek, dan wel op een nader af te spreken manier door de bevoegde beveiligingsmedewerker en uitgifte wordt genoteerd met naam ontvanger, dag/tijd en sleutelnummer; ○ sleutels worden door Opdrachtnemer alleen aan daartoe geautoriseerde personen uitgegeven. Deze autorisatie staat vermeld op de Lijst Autorisatie sleutelafgifte/medewerkerslijst, die per Locatie beschikbaar is en die in samenspraak met de locatiemanager is opgesteld; ○ de bedoelde sleutelkast dient door Opdrachtnemer voortdurend gecontroleerd te worden op aanwezigheid van alle sleutels. De eventueel aanwezige brandweersleutel/ bos met alle sleutels van de afsluiters dienst altijd in de kast aanwezig te zijn; ○ de op alle Locaties in de portiersloge aanwezige BHV-tas en ploegleidertas, inclusief bijbehorende sleutelbossen/calamiteitenbossen/BHV-sleutelbosjes worden bij uitgifte en inname op de inhoud door Opdrachtnemer/beveiliging gecontroleerd; ○ een niet-ingeleverde sleutel of tag dient dagelijks gerapporteerd te worden en gemeld aan de locatiemanager, totdat de sleutel of tag retour is, waarbij ook dagelijks een melding wordt gedaan in de dagelijkse sleutelregistratielijst van de vermiste sleutel en de drager;

	○ Opdrachtnemer dient direct melding te maken indien er sprake is van sleutelverlies en/of misbruik; ○ Kosten die verwijtbaar door Opdrachtnemer binnen het sleutelbeheer worden gemaakt zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Dit geldt voor zowel de directe als de indirecte kosten die hieruit voortvloeien.
8.4	75% van de beschikbare werktijd in de avond (late dienst) en nacht worden er aantoonbaar rondes gelopen door alle aanwezige personeelsleden van Opdrachtnemer, uitgezonderd degene die de beveiligingsloge bemenst. Opdrachtnemer registreert en garandeert dat de rondes daadwerkelijk worden gelopen en borgt dit met behulp van een trackingsysteem die controle mogelijk maakt. Opdrachtnemer verzorgt alle daartoe noodzakelijke middelen voor uitvoering.
8.5	Tijdens de rondes door personeel van Opdrachtnemer grijpt men in conform het gestelde in de specifieke objectinstructies bij (geluids) overlast, het niet-nakomen en -navolgen van de huisregels, het niet-naleven van het bezoekersprotocol en eventuele overlast door weersinvloeden.
8.6	De brand- en sluitronde dient aangevangen te worden ten laatste 30 minuten na vertrek laatste kantoor personeel van Opdrachtgever en bedoeld ter voorkoming van inbraakgevoelige en brandgevaarlijke situaties. Door middel van de brand en sluit- en controlerondes levert Opdrachtnemer ook een bijdrage aan het veiligstellen van gevoelige organisatie informatie. Bij overige controlerondes is het aandachtsgebied algemene veiligheid, onveilige situaties, verdachte en ongewenste situaties in en om de gebouwen. Bij de uitvoering van de rondes wordt minimaal voldaan aan de eisen die de BIR hieraan stelt en zoals die zijn vastgelegd door Opdrachtgever. Opdrachtnemer heeft een rol in het waarborgen van de diverse protocollen aangaande de BIR.
8.7	Iedere bijzondere handeling van personeelsleden van Opdrachtnemer wordt vastgelegd in de digitale dagrapportage die dagelijks aan de daartoe aangewezen medewerkers van Opdrachtgever wordt verstuurd. Specifieke gebeurtenissen worden ook specifiek vastgelegd, waarbij de rapportages ook later zijn terug te vinden en gebruikt kunnen worden bij vervolgacties vanuit justitie en politie.
8.8	Er vindt altijd wederzijdse terugkoppeling plaats tussen COA en Opdrachtnemer bij specifiek uitgevraagde acties.
8.9	Opdrachtnemer beschikt in beginsel over en stelt ter beschikking aan haar personeel de voor de uitvoer van de functie benodigde Bijzondere materialen en middelen zoals uniformen en kleine hulpmiddelen die behoren bij de taak van beveiliging (of het profiel dat wordt ingezet). Bijzondere middelen als persoonlijke beveiligingsmiddelen dienen door Opdrachtnemer te worden geleverd en onderhouden. Kantoormeubilair, staaflantaarns, koffie en thee, en reguliere kantoomiddelen worden verstrekt door Opdrachtgever.
8.10	Opdrachtnemer draagt per Locatie zorg voor het steeds actueel houden van de specifieke objectinstructies die ter akkoord aan Opdrachtgever/locatiemanager worden aangeboden. Jaarlijks worden deze objectinstructies gedeeld met de locatiemanager en voorzien van een handtekening van de locatiemanager van het COA.

9.Eisen aan controle en werken met brandmeld- en ontruimingsinstallaties

Eis nr.	Beschrijving
9.1	Opdrachtnemer verklaart dat deze op Locaties van Opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst optreedt als beheerder van de brandmeld- en ontruimingsinstallatie (zoals volgt uit NEN 2654-1 2018 en NEN 2654-2 2018).
9.2	Opdrachtnemer verklaart dat hij op Locaties van Opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst als beheerder de controles van de brandmeldinstallatie (BMI) en ontruimingsalarminstallatie (OAI) binnen de reguliere uren uitvoert conform de onderhoudsrichtlijn van NEN 2654-1 2018 (per BMI) en NEN 2654-2 2018 (per OAI).
9.3	Opdrachtnemer verklaart dat hij op Locaties van Opdrachtgever voor de voornoemde controles de rol van beheerder heeft en daarmee specifieke kennis van de BMI's en OAI's inclusief de geldende normen heeft.
9.4	Opdrachtnemer verklaart dat hij op Locaties van Opdrachtgever de benodigde capaciteit inzetbaar heeft en dat uitvoering geschiedt door daartoe opgeleide beheerders brandmeld- en ontruimingsalarminstallaties (BBMI). Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor de aanwezigheid van opgeleid personeel en kan dit op verzoek van COA aantonen.
9.5	Testmiddelen voor de periodieke controles van de BMI worden door Opdrachtgever beschikbaar gesteld.
9.6	Ook voor kleine Locaties waar geen beveiligingspersoneel aanwezig is, bijvoorbeeld bij de opvang van AMV (alleenstaande minderjarige vreemdelingen), wordt Opdrachtnemer verantwoordelijk gehouden voor het beheer en de controle van op deze Locaties aanwezige brandmeldinstallaties (BMI) en ontruimingsalarminstallatie (OAI), de voorheen zo genoemde 'OP (Opgeleid Persoon) taken'. Deze werkzaamheden mogen gespecificeerd en voorzien van een kostenplaatsnummer apart worden gefactureerd. Deze werkzaamheden worden volgens wettelijke eisen en richtlijnen, planmatig en gedocumenteerd uitgevoerd.

10. Eisen aan de implementatie

Eis nr.	Beschrijving
10.1	Opdrachtnemer garandeert dat er vanuit Opdrachtnemer een nadere speciaal voor dat doel aangestelde projectleider en/of team wordt benoemd ten behoeve van het soepel laten verlopen van de totale overgang en implementatie van de Overeenkomst. De projectleider en/of het team is gedurende de gehele implementatieperiode verantwoordelijk voor de uitvoering.
10.2	Opdrachtnemer initieert voldoende overleggen met Opdrachtgever om te komen tot een gedetailleerde overgang en onderbouwd implementatietraject. Opdrachtnemer notuleert en legt de afspraken vast op het gebied van het: • inregelen van de informatiebeveiligingsmaatregelen; • opstellen van het dossier afspraken en procedures (DAP); • opstellen van een gebruikershandleiding voor de Locatiemanagers; • opstellen en uitvoeren van het communicatieplan; • invullen van de bereikbaarheid van de helpdesk (24/7); • invullen en implementeren van de communicatiematrix; • implementeren van het bestelproces; • implementeren van het leveringsproces; • implementeren afgeven tussentijdse prestatie-akkoorden op bereikte resultaten; • implementeren van het facturatieproces; • implementeren van de rapportages; • implementeren van het klachtenloket en -management; • implementeren van de reguliere/periodieke overleggen; • organiseren van de escalatieniveaus in beider organisaties; • implementeren van de informatiebeveiligingseisen; • opstellen van het transitieplan.
10.3	Opdrachtnemer garandeert dat voorafgaand aan de implementatie een gedetailleerd uitgewerkt implementatieplan wordt overlegd waarmee na goedkeuring door Opdrachtgever kan worden aangevangen.
10.4	Opdrachtnemer garandeert dat het personeel van Opdrachtnemer in de implementatieperiode leert omgaan met de voorzieningen en COA specifieke systemen/applicaties die vanuit Opdrachtgever ter beschikking staan, zodat het personeel van Opdrachtnemer vanaf de ingangsdatum van de Overeenkomst op een adequate wijze met deze voorzieningen en systemen per Locatie kan omgaan.
10.5	Opdrachtnemer verklaart bij beëindiging van de Overeenkomst kostenloos mee te zullen werken aan de overdracht van werkzaamheden en taken aan een eventuele nieuwe Opdrachtnemer.
10.6	Daadwerkelijke bemensing op locaties/uitvoering van werkzaamheden zal plaatsvinden door de huidige Leverancier. Vanaf start looptijd nieuwe Overeenkomst zal bemensing/uitvoering vallen onder de verantwoordelijkheid van nieuwe Opdrachtnemer. Met nieuwe Opdrachtnemer zal een implementatietraject worden doorlopen. In verband met de overgang van het personeel zal een deel van het zittende personeel door Opdrachtnemer gefaciliteerd moeten worden om kennis en ervaring te kunnen blijven inzetten. Het inwerken van eventueel nieuw personeel zal in samenspraak met de huidige Leverancier in onderling overleg nader dienen te worden bepaald.
10.7	De implementatiefase vangt aan direct na gunning van de Opdracht en eindigt op de datum dat Opdrachtnemer aanvangt met het leveren van Beveiligingsdiensten (conform planning in het Beschrijvend document). In de implementatiefase doet Opdrachtnemer al hetgeen noodzakelijk is om vanaf de aanvangsdatum levering Beveiligingsdiensten alle verplichtingen uit de Overeenkomst na te kunnen komen, waarbij de continuïteit van de dienstverlening aan Opdrachtgever centraal staat. Opdrachtnemer brengt bij Opdrachtgever voor de implementatie geen kosten in rekening.