

Bijlage C:

Programma van eisen beveiliging opvanglocaties Oekraïners

In deze bijlage is het programma van eisen weergegeven, oftewel de eisen aan de uitvoering van de opdracht. Het programma van eisen bestaat uit een pakket van eisen met een ‘knock-out’ karakter; het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure. Mocht inschrijver zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het programma van eisen, dan dient inschrijver dit aan te geven in de nota van inlichtingen. Aan de hand daarvan beslist de gemeente wat voor gevolgen dit heeft voor de aanbestedingsprocedure. Met het indienen van een inschrijving gaat inschrijver expliciet akkoord met alle eisen van het programma van eisen.

1. Algemene eisen	
1	Inschrijver verklaart kennis te hebben genomen van de Inschrijvingsleidraad EU aanbesteding Beveiliging opvanglocaties Oekraïners, met bijbehorende bijlagen, overige aanbestedingsstukken en de Nota van Inlichtingen en gaat met het indienen van een inschrijving akkoord met de procedure, de voorwaarden en genoemde documenten.
2	De Opdrachtnemer voldoet te allen tijde aan de geldende wet- en regelgeving die betrekking heeft op deze opdracht.
3	Op de opdracht zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden Achterhoekse gemeenten voor leveringen en diensten 2017 van toepassing.
4	Opdrachtnemer is op het moment van het indienen van de inschrijving en gedurende de gehele duur van de overeenkomst in bezit van een vergunning conform de Wprb Wet Particuliere Beveiligingsorganisaties- en Recherchebureaus) en Rprb (Regeling particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus).
5	Opdrachtnemer garandeert een operationele organisatie welke beschikt over de gewenste professionele mankracht. Opdrachtnemer is in staat om op alle in de inschrijvingsleidraad genoemde locaties de gevraagde dienstverlening uit te voeren.
6	Opdrachtnemer accepteert dat hij gedurende de looptijd van de overeenkomst rekening dient te houden met wijzigingen in (aantal en omvang en plaats van) locaties, aard en omvang van de dienstverlening en inzet van personeel. Dit brengt met zich mee dat opdrachtnemer flexibel en adequaat om dient te gaan met het toevoegen, dan wel laten wegvallen van (delen van) locaties en gewijzigde dienstverlening, binnen het kader van de overeenkomst.
7	In geval opdrachtnemer niet voldoende en/of niet tijdig beveiligers kan leveren dan heeft opdrachtgever het recht om hiervoor volledig dan wel gedeeltelijk derden in te schakelen zonder gehouden te zijn tot enige vorm van vergoeding aan opdrachtnemer.
8	Indien opdrachtgever van mening is dat personeel van opdrachtnemer niet (meer) voldoet aan de vereiste kwalificaties (zie eisen aan personeel), dan wel niet bereid of in staat is de werkzaamheden naar behoren te verrichten, is opdrachtgever gerechtigd van opdrachtnemer te verlangen dat dit personeelslid, na onderling overleg, niet (meer) wordt ingezet en zo nodig per omgaande wordt vervangen.
9	Inschrijver dient de CAO Particuliere Beveiliging te hanteren. Hetzelfde is van toepassing op door inschrijver in te zetten derden en/of onderaannemers, ook zij dienen de CAO Particuliere Beveiligingsorganisaties te hanteren.
10	Opdrachtnemer zorgt voor een vast contactpersoon/leidinggevende voor de dagelijkse uitvoering met een vaste vervanger gedurende de looptijd van de overeenkomst. Indien opdrachtgever het noodzakelijk acht wordt een opvanglocatie door het vaste aanspreekpunt bezocht.
11	Opdrachtnemer zorgt voor alle benodigde hulpmiddelen om de taken uit te voeren. Object-gebonden hulpmiddelen zoals camerabewaking vallen hier niet onder.
12	Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever over de veiligheid op locaties. Opdrachtnemer rapporteert dit in een risico-inventarisatie verslag.
13	Opdrachtgever behoudt zich recht voor om gedurende de looptijd van de overeenkomst gegevens op te kunnen vragen bij opdrachtnemer om te toetsen of opdrachtnemer, en eventueel door hem ingezette derden of onderaannemers, nog voldoen aan de gestelde eisen. Dit zal steekproefsgewijs plaatsvinden en opdrachtnemer dient hieraan mee te werken

2. Eisen aan personeel	
1	De in te zetten beveiligers beschikken over het diploma Beveiligers-2 en een geldig BHV-diploma (reanimatie, AED, omgaan met kleine blusmiddelen, verbandmiddelen) en een geldig rijbewijs. De beveiligers hebben een externe training gevolgd betreffende proactief beveiligen waarin elementen zijn meegenomen van verhoogd veiligheidsbewustzijn (Security awareness), signaleren ongewenst gedrag (afwijkingen in de patronen van normaal gedrag c.q. lichaamstaal) en gespreksvaardigheden of vergelijkbaar.
2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig screenen en gescreend houden van al het personeel dat voor de opdracht wordt ingezet. Alle in te zetten objectbeveiligers beschikken over een grijze of groene beveiligingspas conform de Wpbr. Daarbij geldt dat beveiligers met een groene pas (in opleiding tot beveiligers met grijze pas) alleen mogen worden ingezet onder de volledige verantwoordelijkheid en in aanwezigheid op locatie van een beveiligers met een grijze pas. De kosten voor de aanvraag zijn voor opdrachtnemer.
3	Opdrachtnemer zet op de locatie(s) zoveel mogelijk een vaste bezetting in. Er wordt gestreefd om vaste teams in te zetten om zo de continuïteit te waarborgen. Alle in te zetten medewerkers dienen minimaal één (1) dienst meegedraaid te hebben (ingewerkt). Bij wijziging in de vaste bezetting, bijvoorbeeld bij ontslag, dient Opdrachtnemer Opdrachtgever te informeren en vindt een adequate overdracht plaats.
4	Opdrachtnemer zal in basis uitsluitend personeel inzetten dat bij haar op de loonlijst staat. Het doorlenen van personeel is niet toegestaan. Incidenteel is het echter toegestaan om uitzendkrachten in te zetten (mits deze voldoen aan dezelfde eisen als voor eigen personeel gesteld zijn. Dit dient aantoonbaar aangetoond te kunnen worden door Opdrachtnemer).
5	Opdrachtnemer en alle personeel in dienst van opdrachtnemer of diens onderaannemer zijn, overeenkomstig artikel 13 WPBR (Wet Particuliere Beveiligingsorganisaties- en Recherchebureaus), gehouden tot geheimhouding van gegevens die zij tijdens het uitvoeren van de diensten hebben gekregen of waarover zij beschikking hebben gekregen en waarvan zij het vertrouwelijk karakter kennen of redelijkerwijs moeten vermoeden.
6	Opdrachtnemer zorgt voor representatieve en uniforme bedrijfskleding voor zijn medewerkers en ziet erop toe dat in te zetten personeel voldoende aandacht besteedt aan persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging. Het uniform dient voorzien te zijn van het "V" vignet.
7	Medewerkers van opdrachtnemer die bij de uitvoering van deze opdracht betrokken zijn, beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift. In ieder geval voldoende om de werkzaamheden, goede verslaglegging en contractuele verplichtingen uit te voeren. Andere mogelijke talen zoals Engels, Oekraïens of Russisch zijn een pré. Daarbij dient personeel voldoende oog te hebben voor het menselijk aspect in relatie tot de doelgroep.
8	Het inwerken van beveiligers op een locatie gebeurt op kosten van opdrachtnemer. De projectleider (lees uitvoeringsverantwoordelijke) wordt geïnstrueerd door opdrachtgever. De projectleider werkt de beveiligers “on the job” in en is verantwoordelijk voor het uitdragen naar het personeel. Inwerken vindt plaats voor ingangsdatum van het contract om een geruisloze overgang te waarborgen. Alle in te zetten beveiligers worden geïnstrueerd alvorens ze kunnen worden ingezet.
9	Opdrachtnemer beschikt over adresgegevens, BSN-nummers, kopieën van geldige identiteitspapieren (verblijfs- en tewerkstellingsvergunning als niet in het bezit van Nederlands paspoort en geboren buiten de EU) van de bij de opdrachtgever in te zetten medewerkers. Opdrachtgever kan opdrachtnemer verzoeken persoonsgegevens van het in te zetten personeel aan te leveren voor een veiligheidscheck en/of –onderzoek.
10	Beveiligingsmedewerkers van opdrachtnemer die werkzaam zijn op opvanglocaties van opdrachtgever dienen in het bezit te zijn van een bij de opdracht passende Verklaring Omtrent Gedrag. Deze verklaringen dienen op aanvraag door opdrachtgever in te zien zijn.

3. Financiële eisen	
1	Alleen de werkelijk gewerkte uren kunnen worden gefactureerd. Overuren worden gemaakt in overleg met en na akkoord van de opdrachtgever.
2	De door opdrachtnemer opgegeven prijzen in het Prijsinvulformulier bijlage 4 zijn all-in tarieven en exclusief btw, hetgeen betekent dat alle eventuele bijkomende kosten in de tarieven dienen te zijn verwerkt, zoals, maar niet uitsluitend, reis- en transportkosten, rapportagekosten, administratiekosten en andere logisch tot de opdracht behorende kosten.
3	Het op- en afschalen van de benodigde inzet heeft geen consequenties voor de afgesproken (uur) prijzen. Voor eventuele afroepdiensten en overuren gelden dezelfde tarieven als door de opdrachtnemer zijn aangeboden in het ingediende prijsinvulformulier bijlage 4.
4	Opdrachtnemer dient één (1) keer per maand een verzamelfactuur in te dienen met een onderverdeling in dienstverlening per locatie. Facturen zijn gespecificeerd per locatie en alle facturen zijn voorzien van een open en transparante specificatie van gewerkte uren en geleverde diensten.
5	De factuur dient als pdf-bestand digitaal verzonden te worden naar crediteuren@oude-ijsselstreek.nl De factuur voldoet aan de privacy en AVG-voorwaarden. De factuur inrichten op basis van 0, 9 en 21% BTW. De factuur voldoet aan de eisen die de fiscus aan een factuur stelt.
6	De factuur bevat minimaal de volgende informatie: • naam van opdracht • route of verplichtingenummer (wordt door opdrachtgever verstrekt) • factuurdatum • Periode waarover wordt gefactureerd • btw bedrag • btw nummer opdrachtnemer • KVK nummer opdracht nemer • bankrekening opdrachtnemer.
7	Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur.
8	Alle prijzen en tarieven vermeld in het Prijsinvulformulier zijn op basis van prijspeil 2026 en zijn in ieder geval vast tot en met 31-12-2026. Na afloop van dit jaar mogen de tarieven jaarlijks worden geïndexeerd en voor het eerst per 1 januari 2027. Opdrachtnemer stuurt uiterlijk 1 maand voorafgaand aan een nieuw kalenderjaar een deugdelijk onderbouwd indexeringsvoorstel. Pas na goedkeuring van de gemeente mag opdrachtnemer de geïndexeerde tarieven met ingang van het nieuwe kalenderjaar hanteren. De maximale indexering van de prijzen wordt gebaseerd op het door het CBS vastgestelde en openbaar gemaakte indexcijfer: CBS-indexcijfer “Dienstenprijzen commerciële dienstverlening en transport 802 diensten in verband met beveiliging” peilmoment: 2015=100. Wanneer er geen gebruik wordt gemaakt van de indexatie optie, komt deze voor het betreffende jaar te vervallen en kan deze niet worden ingehaald.

4. Eisen aan de uitvoering	
1	Opdrachtnemer erkent dat deze een leveringsplicht heeft. Hiervoor zal deze zorgdragen dat de dienstverlening ook in geval van ziekte, uitval of vakanties zal worden voortgezet.
2	Indien een medewerker zich ziekmeldt of niet komt opdagen op afgesproken tijdstip dient opdrachtnemer er voor zorg te dragen dat binnen één uur een vervanger op de locatie aanwezig is, waarbij de vervanger voldoet aan alle gestelde eisen.
3	Medewerkers dienen te allen tijde (dus ook in het weekend, op feestdagen en zo nodig 's - nachts) te kunnen worden ingezet. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het naleven van rust - en werktijden alsmede eventuele benodigde vergunningen.
4	Opdrachtnemer zorgt dat de huisregels voorafgaand aan de start van de dienstverlening met de beveiligingsmedewerkers worden gedeeld en ziet erop toe dat de gestelde eisen en huisregels actief door de beveiligingsmedewerkers worden gehandhaafd.

5	Hieronder staat de taakomschrijving voor de beveiliging van de locaties. Deze taken zijn per locatie verschillend. Opdrachtgever en opdrachtnemer zullen in goed overleg bepalen welke taken op welke locatie moeten gebeuren. Hierbij is het evident dat het takenpakket groter is als er 24 uur per dag beveiliging aanwezig is op een locatie dan wanneer er alleen mobiele beveiliging van toepassing is op een locatie. Takenpakket: 1. Beveiligingstaken: • Toegangscontrole en het bewaken van de veiligheid binnen en rondom de opvanglocatie. • Het signaleren en voorkomen van onrustige situaties en eventuele conflicten. • Rondes lopen om toezicht te houden en snel te kunnen reageren op mogelijke incidenten. • Communicatie met hulpdiensten in geval van nood. 2. Ondersteuning bij praktische zaken (als er geen ‘maatschappelijke ondersteuning’¹ aanwezig is): • DigiD aanvragen en uitleg geven: Begeleiding bij het aanvragen van DigiD en het uitleggen van het gebruik hiervan voor overheidszaken. • Afspraken maken: Assistentie bij het plannen van afspraken, bijvoorbeeld bij artsen, gemeenteloketten of advocaten. • Documenten afdrukken en vertalen: Helpen met het printen van documenten en waar mogelijk ondersteuning bieden bij het vertalen van brieven. • Informatie over dagelijkse zaken: Uitleg geven over het openbaar vervoer, zoals hoe je een OV-chipkaart kunt krijgen en gebruiken, en hoe je reisroutes kunt plannen. • Digitale ondersteuning: Basisinstructies geven over het gebruik van computers, smartphones en toegang tot online diensten zoals internetbankieren en overheidswebsites. 3. Oriëntatie en integratie in de samenleving: (als er geen ‘maatschappelijke ondersteuning’² aanwezig is): • Wegwijs maken in de procedures van de Nederlandse samenleving, zoals het regelen van zaken met instanties of het gebruik van openbare voorzieningen. • Uitleg geven over basisrechten en -plichten in Nederland. • Informatie geven over lokale diensten, zoals scholen, sportclubs en andere gemeentelijke voorzieningen.
6	De beveiligingsmedewerkers zijn in staat om zelfstandig basiscalamiteiten en -storingen op te lossen. Indien geconstateerde gebreken de veiligheid in het geding brengen, wordt direct contact opgenomen met de contactpersoon van Opdrachtgever. Opdrachtgever is bereikbaar van 08:00 tot 22:00 uur, na 22:00 uur dient de politie te worden ingelicht. Overige onregelmatigheden dienen gerapporteerd te worden.
7	De Opdrachtnemer beschikt over een digitaal portal waar de beveiliger dagelijks in rapporteert. In deze rapportage worden minimaal de volgende gegevens genoteerd: • Calamiteiten inclusief de genomen maatregelen; • Geconstateerde bijzonderheden, defecten, gebreken en lopende zaken; • Eventuele overige gesignaleerde bijzonderheden welke gedurende de dienst hebben plaatsgevonden. Deze rapportage wordt gedeeld met beveiligingsmedewerkers en de Opdrachtgever. De opdrachtnemer is er verantwoordelijk voor dat alle rapportages voldoen aan de vereisten van de AVG.
8	Personeel van de opdrachtnemer dient in het bezit te zijn van een mobiele telefoon, waarvan de telefoonnummers zijn uitgewisseld, en die bereikbaar is tijdens zijn of haar dienst. De telefoon wordt direct (bij de eerste keer bellen) en persoonlijk opgenomen, er wordt niet gewerkt met doorverwijzen naar digitale antwoordsystemen en voicemails.

¹ Maatschappelijke ondersteuning wordt medio 2025 aanbesteed. De gemeente Oude IJsselstreek zal via een EU-aanbesteding een overeenkomst afsluiten met één inschrijver voor de inzet van sociaal werkers voor de gemeentelijke (GOO) en particuliere (POO) Opvang Oekraïense vluchtelingen in de gemeente Oude IJsselstreek. De werkzaamheden richten zich op het bevorderen van de zelfredzaamheid en integratie van de bewoners in de Nederlandse samenleving, met speciale aandacht voor praktische begeleiding en het versterken van hun sociale netwerk.

² Zie voetnoot 2.

9	De opdrachtnemer hanteert een klachtenprotocol. De opdrachtnemer verschaft na voorlopige gunning een kopie van het klachtenprotocol inclusief de vermelding van de naam en het telefoonnummer van de contactpersoon die als aanspreekpunt geldt voor Opdrachtgever.
---	---

5. Overleg en managementinformatie	
1	De inzet van beveiligers, kan fluctueren. Periodiek zal overleg plaatsvinden over de mate van de inzet, het opschalen en afschalen hiervan. Diensttijden kunnen alleen in overleg met opdrachtgever aangepast worden.
2	Opdrachtnemer en Opdrachtgever voeren minimaal één keer per maand een evaluatiegesprek waarin de kwaliteit van de dienstverlening wordt besproken aan de hand van de opgestelde dagrapportages. Verwacht wordt dat in de eerste maand(en) wekelijks een evaluatiemoment plaatsvindt. Het gesprek wordt gevoerd door de vaste aanspreekpunten van Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
3	Opdrachtnemer zal jaarlijks, zonder nadere kosten, aan opdrachtgever management-informatie verschaffen, waarin in ieder geval is opgenomen: aantal ingezette uren per object, aantal incidenten en klachten, aard van incidenten en klachten, overige bijzonderheden en verbeterpunten voor de toekomst. De exacte invulling van de te verstrekken management-informatie zal gezamenlijk worden bepaald.
4	1x per jaar zal er op initiatief van Opdrachtgever een evaluatie plaatsvinden op locatie van Opdrachtgever. Indien er aanleiding of behoefte is, zal er vaker geëvalueerd worden. Onderwerpen die in ieder geval aan de orde zullen komen tijdens de evaluatie zijn: • Tevredenheid interne klanten (gebaseerd op klantgerichtheid, bereikbaarheid, probleemoplossend vermogen, flexibiliteit, zakelijkheid, kundigheid en initiatief in communicatie) • Klachtenregistratie en behandeling; • Kwaliteit rapportages; • Mutaties in objecten; • Management-rapportage; • Uitvoering van de overeenkomst; • Kwaliteit van dienstverlening; • Verbeterplannen (indien noodzakelijk). Uitkomsten van evaluaties worden door Opdrachtgever meegenomen in de keuze ten aanzien van mogelijke verlengingsopties.

6. Privacy	
1	Opdrachtnemer dient te beschikken over een privacyreglement dat minimaal voldoet aan de uitgangspunten van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG (uAVG).
2	Opdrachtnemer hanteert alle richtlijnen van de overheid inzake beveiliging van persoonsgegevens.
3	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle (vertrouwelijke) gegevens op een veilige wijze uitgewisseld kunnen worden naar de opdrachtgever.
4	De Opdrachtnemer is verplicht om alle vertrouwelijke informatie deugdelijk en zorgvuldig te bewaren, zodat voorkomen wordt dat de Vertrouwelijke Informatie direct of indirect aan derden ter kennis komt.
5	Opdrachtnemer gaat zorgvuldig om met de gegevens die worden verstrekt. Gegevens worden enkel gebruikt voor het uitvoeren van de specifieke opdracht. Gegevens worden niet langer bewaard dan nodig voor de specifieke opdracht. Gegevens worden vernietigd zodra dit mogelijk is. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de ter beschikking gestelde informatie, sleutels, codes en toegangspassen nooit aan onbevoegden worden afgegeven en eveneens nooit toegankelijk zijn voor onbevoegden. Na beëindiging van de werkzaamheden op een locatie/beëindiging van de overeenkomst dient per direct eventuele sleutels, toegangspassen e.d. te worden geretourneerd aan opdrachtgever.

6	De Opdrachtnemer zal gedurende de looptijd van de overeenkomst alsmede na beëindiging van de overeenkomst strikte geheimhouding betrachten ten aanzien van alle vertrouwelijke Informatie. Onder de geheimhoudingsverplichting dient in ieder geval te worden begrepen dat de Opdrachtnemer de vertrouwelijke informatie niet direct of indirect, mondeling of schriftelijk aan derden bekend maakt. Voorts past de opdrachtnemer de vertrouwelijke Informatie niet toe voor enig ander doel dan voor de uitvoering van de Overeenkomst.
7	Indien de Opdrachtnemer gehouden is om op basis van een wettelijke verplichting of een uitspraak van een rechter vertrouwelijke informatie te verstrekken, pleegt de Opdrachtnemer overleg met de Opdrachtgever alvorens de vertrouwelijke informatie te verstrekken.
8	De opdrachtnemer is verplicht om alle door de Opdrachtgever verstrekte documenten en gegevens – waaronder de vertrouwelijke informatie – die de opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van de overeenkomst onder zich heeft, binnen zeven (7) kalenderdagen na beëindiging van de overeenkomst aan de Opdrachtgever ter beschikking te stellen.