

Programma van Eisen: Beveiligingsdiensten Opvang Oekraïners (GOO en RCVS/HUB) gemeente Heerenveen

Nr.	Algemeen
1.	Aangeboden tarieven staat vast tot en met 1 januari 2027. Na afloop van dit jaar mogen de tarieven jaarlijks worden geïndexeerd en voor het eerst op 1 januari 2027. Opdrachtnemer stuurt uiterlijk 3 maand voorafgaand aan de ingangsdatum een indexeringsvoorstel. Pas na goedkeuring van opdrachtgever mag opdrachtnemer de geïndexeerde tarieven hanteren. Wanneer de opdrachtgever vaststelt dat het voorstel overeenstemt met de hiervoor genoemde indexering, geeft zij schriftelijke goedkeuring voor de tariefaanpassing zodat deze geldt voor het volgende contractjaar.
2.	De maximale aanpassing van de prijzen wordt gebaseerd op het door het CBS vastgestelde en openbaar gemaakte indexcijfer: "Dienstprijzen commerciële dienstverlening en transport 802 diensten in verband met beveiliging".
3.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor personeel van opdrachtnemer te allen tijde, na opgave van redenen te weigeren of weg te sturen. Opdrachtnemer draagt zorg voor directe vervanging.
4.	Opdrachtnemer borgt de aanwezigheid van de beveiligingsmedewerkers. Bij uitval zorgt de opdrachtnemer dat er binnen 2 uur een vervanger ter plaatse is, waarbij de vervanger aan de gestelde eisen voldoet.
5.	De meeste actuele CAO Particuliere Beveiliging en/of CAO Veiligheidsdomein is van toepassing. De uitvoering van de dienstverlening wordt te allen tijde gecontroleerd door de afdeling Bijzondere Wetten van de Politie alsmede de Dienst Justitie van het Ministerie van Veiligheid en Justitie.
6.	Opdrachtnemer beschikt bij aanmelding en gedurende de uitvoering van de opdracht over de benodigde (ND) vergunning voor het uitvoeren van beveiligingsdiensten. De wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (WPBR) is hierin leidend.
7.	De opdrachtnemer houdt zich te allen tijde aan de geldende wet- en regelgeving die van toepassing is op deze opdracht.
8.	Alle personen die door de opdrachtnemer voor deze opdracht worden ingezet zijn verplicht tot geheimhouding van alle informatie en persoonsgegevens die zij tijdens, voorafgaand aan en tot 3 jaar na afloop van de raamovereenkomst ontvangen, waarbij duidelijk is dat redelijkerwijs aangenomen kan worden dat deze vertrouwelijk zijn.
9.	De opdrachtnemer treedt niet in contact met derden, waaronder de pers of via sociale mediakanalen, zonder voorafgaande toestemming van de opdrachtgever. Alle persvragen worden doorverwezen naar de projectleider van de gemeente.
10.	Opdrachtnemer accepteert dat hij gedurende de looptijd van de raamovereenkomst rekening dient te houden met wijzigingen in vestigingen, aard en omvang van de dienstverlening en inzet van het personeel. Dit brengt met zich mee dat opdrachtnemer flexibel en adequaat om dient te gaan met wijzigingen in de dienstverlening. Dit kan op en of afschaling betekenen. Indien er extra locaties worden toegevoegd aan de opdracht dient opdrachtnemer deze locaties op verzoek van opdrachtgever binnen 21 dagen volledig te voorzien van de benodigde beveiliging

11.	Indien opdrachtnemer voor deze dienst een onderaannemer inschakelt, dient ook de onderaannemer te voldoen aan het beschrevene in dit Programma van Eisen. Opdrachtnemer dient bij het inzetten van een onderaannemer te allen tijde akkoord te vragen aan de opdrachtgever.
-----	---

Nr.	Dienstverlening en samenwerking
12.	<p>De opdrachtnemer verricht beveiligings-, portier- en receptiediensten en zorgt voor een adequate opvolging van de basis werkzaamheden van de rondes zoals hieronder staat beschreven. Gedurende de overeenkomst kunnen de basiswerkzaamheden worden aangepast, dit enkel in opdracht van de opdrachtgever.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het uitvoeren van toegangcontroles; • Ontvangen van bezoekers en registratie bezoekers; • Het uitvoeren van brand-, sluit- en controlerondes, inclusief controle op (en verwijderen van) eventuele blokkades van vluchtwegen en uitvoeren van het ontruimingsnoodplan; • Orde handhaven en het aanspreken van bewoners en bezoekers. • Verwijderen van verdachte personen en ongewenste bezoekers van de opvanglocatie; • Het adequaat handelen bij calamiteiten volgens de vastgestelde procedures; • Het vervullen van de rol als bedrijfshulpverlener (BHV'er), handelen bij brandalarm en ontvangen hulpdiensten; • Onderlinge communicatie via (door opdrachtnemer geleverde) portofoons; • Surveillance via camerasysteem (aanwezig op locatie); • Het bijhouden van rapportages; • Het toezicht houden bij ontbijt, lunch en diner; • Controleren op naleving huisregels en bij overtreding bewoners hierop aanspreken. Zie bijlage 10 en 11. • Een pro-actieve open houding. <p>Naast de basiswerkzaamheden werkt de beveiliging professioneel samen met de projectleider en locatiemanagers (en andere partners/hulpdiensten).</p> <p>Kamers van bewoners worden (na uitdrukkelijke toestemming van de bewoner met uitzondering van calamiteiten) altijd door twee personen betreden. Indien een andere professional de kamer moet betreden, zal de beveiliging hierbij indien gewenst ondersteuning bieden.</p>
13.	<p>De volgende werkuren gelden voor de opdrachtnemer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maandag tot en met zondag: 24 uur per dag 2 beveiligers <p>De genoemde aantallen in te zetten beveiligers betreft een indicatie en hier kunnen geen rechten aan worden ontleend. Afrekening vindt plaats op basis van de daadwerkelijke afname.</p>

14.	De opdrachtnemer garandeert de continuïteit van de dienstverlening en zorgt ervoor dat deze wordt voortgezet tijdens bijvoorbeeld vakanties of ziekte. De vervangende beveiligingsmedewerker voldoet aan de minimale eisen zoals beschreven in dit Programma van Eisen (PvE).
15.	De opdrachtnemer draagt zorg voor een achterwacht functie voor opschaling in noodsituaties. Deze achterwacht kan binnen 15 minuten fysiek aanwezig zijn op locatie. Opschaling vindt alleen plaatst (indien mogelijk vooraf) na akkoord van de opdrachtgever.
16.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een vaste groep beveiligers waarbij continuïteit belangrijk is.

Nr.	Personeel
17.	Beveiligers beschikken over voldoende kennis van (zowel mondeling als schriftelijk) het Nederlands (B2) en spreken Engels (B1). Andere talen, zoals Duits, Oekraïens of Russisch, zijn uiteraard een pre.
18.	Beveiligers zijn minimaal in het bezit van het diploma Beveiligers B of een aantoonbaar gelijkwaardig diploma. Iedere door Opdrachtnemer in te zetten beveiligers is gecertificeerd in proactief beveiligen (SVPB-certificaat Proactief beveiligen).
19.	Beveiligers zijn in het bezit van een geldig BHV-certificaat (NIBHV of gelijkwaardig) met levensreddende handelingen BHV en reanimatiediploma. De geldigheidsduur van het certificaat is 1 jaar. De herhaalcurssussen worden jaarlijks gevolgd en behaald.
20.	Beveiligers behandelen bewoners gelijkwaardig, bewaren op professionele wijze voldoende afstand tot bewoners en gaan geen (intieme) relaties aan met bewoners.
21.	Beveiligers dienen in het bezit te zijn van een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). De VOG moet zijn afgegeven op basis van screeningsprofiel 11: Beveiliging of, indien van toepassing, een ander relevant screeningsprofiel dat aansluit bij de specifieke beveiligingstaken binnen deze opdracht.
22.	Beveiligers dienen zich te kunnen legitimeren als beveiligers en beschikken over een beveiligingspas conform Wet PBR (grijze pas) op de werklocaties.
23.	Beveiligers beschikken, naar oordeel van de opdrachtgever, over: <ul style="list-style-type: none"> • Een gastvrije en toegankelijke houding, waarbij gastheer/-vrouwschap de basis van de opdracht vormt; • Een verzorgd en representatief uiterlijk; • Integriteit en het vermogen om cultuursensitief te handelen. • De competentie om (daar waar mogelijk) een de-escalerende houding aan te nemen.
24.	Beveiligingspersoneel draagt voor de herkenbaarheid bedrijfskleding van het beveiligingsbedrijf. De V van Veiligheid moet herkenbaar terugkomen in/op de kleding.

25.	De opdrachtgever bevordert diversiteit binnen de samenwerkende teams. Opdrachtnemer dient dit in acht te nemen bij het inzetten van beveiligers.
26.	Opdrachtnemer wijst een (vaste) beveiligers aan als contactpersoon. Deze beveiligers (of diens vervanger) heeft tevens de rol van coördinator. Deze coördinator is eerstverantwoordelijke voor het team en aanspreekpunt voor opdrachtgever.
27.	De beveiligingsmedewerkers zijn in staat om zelfstandig basis calamiteiten en storingen op te lossen.

Nr.	Rapportage
28.	De beveiligers zorgen voor dagelijkse schriftelijke rapportages met minimaal opgenomen; tijdstip van overdracht, registratie werkzaamheden, registratie bezoekers, bijzonderheden, incidenten, genomen maatregelen en calamiteiten. Bij ernstige calamiteiten zorgen de beveiligers voor een specifieke uitgebreidere rapportage.
29.	De beveiligers zorgen ervoor dat alle gebeurtenissen tijdens de shift worden vastgelegd en worden overgedragen. Opdrachtnemer zorgt voor een volledige overdracht bij het begin en het einde van de shifts.
30.	De opdrachtgever en opdrachtnemer hebben per kwartaal een strategisch overleg over de voortgang van de dienstverlening. In dit overleg wordt de voortgang van doelen geëvalueerd en gemonitord.
31.	De beveiligers en locatiemanagers (evt. projectleider) hebben wekelijks een operationeel overleg over de dienstverlening. Tijdens dit overleg worden ook de rapportages besproken.

Nr	Facturatie
32.	Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur.
33.	<p>Frequentie en specificatie</p> <p>De opdrachtnemer factureert maandelijks middels één verzamelfactuur waarin alle gemaakte kosten per periode duidelijk en inzichtelijk worden weergegeven.</p> <p>Digitale verzending</p> <p>Facturen dienen uitsluitend digitaal te worden verzonden naar het door de opdrachtgever aangewezen e-mailadres; facturen@heerenveen.nl</p> <p>Facturatiegegevens</p> <p>Facturen gericht aan de gemeente Heerenveen dienen te voldoen aan de volgende specificaties:</p> <p>Adressering:</p> <p>Gemeente Heerenveen T.a.v. Susan Haanstra Crackstraat 2 8441 ES Heerenveen Onder vermelding van: Beveiliging Oekraïne</p> <p>Controle en afstemming</p>

	<p>De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de factuur conform de afgesproken specificaties wordt opgesteld en verstuurd.</p>
--	--