Dienst Justitiële Inrichtingen
Ministerie van Justitie en Veiligheid

Programma van Eisen v3~~2~~

Bijlage 1

Beveiligingsdiensten 2026

t.b.v. Ministerie van Defensie

Kenmerk	:	TN547733
Datum	:	~~7-1-202~~12-1-2026
Versienummer	:	3~~21~~.0

Inleiding
Voor u ligt het Programma van Eisen dat deel uitmaakt van de Aanbestedingsdocumenten. Het bevat de minimumeisen waaraan u als Opdrachtnemer tijdens de uitvoering van de Overeenkomst moet voldoen. Deze minimumeisen worden in dit document 'eisen' genoemd. In het Programma van Eisen kan voor 'Opdrachtgever' het ministerie van Defensie worden gelezen. De eisen zijn als paragrafen opgenomen in dit document en zijn gegroepeerd in hoofdstukken.

In het geval bij een eis wordt gevraagd om een toelichting dan wel om bewijs mee te sturen dan dient dit als bijlage te worden ingediend bij de Inschrijving. Een toelichting is in zo'n geval nodig om een indruk te krijgen op welke wijze aan de betreffende eis wordt voldaan. Er kunnen geen additionele punten mee worden gescoord.

Eisen gelden als knock-out criterium, hetgeen inhoudt dat wanneer Inschrijver niet voldoet, slechts deels of voorwaardelijk voldoet aan de gestelde eisen, dit leidt tot het ongeldig verklaren en terzijde leggen van de Inschrijving. De betreffende Inschrijving komt alsdan niet meer voor gunning in aanmerking. Ook indien anderszins uit de Inschrijving blijkt dat niet, niet geheel of niet onvoorwaardelijk wordt voldaan aan een van de eisen, wordt de Inschrijving ongeldig verklaard en terzijde gelegd..

U accepteert dit Programma van Eisen geheel en onvoorwaardelijk door formulier B 'Inschrijfformulier en akkoordverklaring' in te vullen, te ondertekenen en in te dienen bij uw Inschrijving. U hoeft de eisen zelf dus niet te beantwoorden.

Daar waar het de uitvoering van de Overeenkomst betreft kan voor Opdrachtgever ook het ministerie van Defensie worden gelezen.

Inhoudsopgave

1 ALGEMEEN, WETTELIJK EN (DEFENSIE) REGELGEVING 3

2 IMPLEMENTATIE 7

3 FUNCTIEPROFIELEN 8

4 INZET BEVEILIGERS 12

5 BESTEL- EN FACTURATIEPROCES 13

6 PRIJZEN/COMMERCIEEL 17

7 COMMUNICATIE, INFORMATIEVOORZIENING EN KPI'S 19

8 MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD INKOPEN 25

1 Algemeen, wettelijk en (Defensie) regelgeving

1.1 Algemene eisen

Eisnr	Omschrijving
1.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van milieu en arbeid en overige met deze Opdracht verband houdende wet- en regelgeving.
2.	Opdrachtnemer is in staat en bereid de Beveiligingsdiensten te leveren zoals vermeld in de Aanbestedingsstukken en Opdrachtnemer garandeert continuïteit van levering van de Beveiligingsdiensten aan het ministerie van Defensie gedurende de looptijd van de Overeenkomst en zolang de verplichtingen van de Opdrachtnemer op basis hiervan voortduren.
3.	De Beveiligingsdiensten hebben een regionale dekking en hangen onder meer samen met Te Beschermen Belangen (TBB) bij Defensie. Dit betekent dat de Beveiligingsdiensten door Opdrachtnemer worden geleverd op de huidige en eventueel toekomstige Locaties. Opdrachtnemer moet tevens op een niet Defensielocatie Beveiligingsdiensten kunnen leveren. Het in te zetten Personeel kan hiertoe op verzoek van Opdrachtgever op diverse plaatsen en diverse tijden worden ingezet en is dus vooraf niet gebonden aan van tevoren vastgestelde Locaties. Indien en voor zover Opdrachtgever dat verlangt, dienen de Beveiligingsdiensten ook te kunnen worden uitgevoerd op andere locaties en/of in andere regio's in Nederland dan de Locaties en regio's vermeld in het desbetreffende Perceel. Dit is bijvoorbeeld aan de orde als er een no-bid verklaring op een Aanvraag door Opdrachtnemer van een ander Perceel is afgegeven.
4.	Op verzoek dient in bijzondere situaties (tijdelijk) opgeschaald of afgeschaald te kunnen worden. Het is moeilijk te voorspellen wat de exacte situaties aan opschalingen of afschalingen zullen zijn, maar denk bijvoorbeeld aan politieke situaties die veranderen. Opdrachtgever vraagt van Opdrachtnemer een maximale inspanning om gezamenlijk met Opdrachtgever ervoor te zorgen dat in dergelijke bijzonder en/of onvoorziene omstandigheden in de uitzonderlijke op- of afschaling kan worden voorzien.
5.	Hulpmiddelen die nodig zijn voor de uitvoering van Beveiligingsdiensten (exclusief uitrusting Mobiele surveillance), worden door Opdrachtgever aan het in te zetten Personeel verstrekt of vergoed. Het in te zetten Personeel dient zorgvuldig om te gaan met de aan hem/haar verstrekte Hulpmiddelen. Middelen die gerelateerd zijn aan de werkgeversverantwoordelijkheid uit de Arbowetgeving zijn voor kosten van de Opdrachtgever. Gebruik of inzet van Hulpmiddelen gebeurt altijd in overleg met Opdrachtgever.
6.	Opdrachtnemer dient onnodig verloop van Personeel te voorkomen, met andere woorden: de Opdrachtnemer dient te voorkomen dat snel opeenvolgende mutaties zich voordoen. Dit voorkomt opnieuw inwerken van Personeel en extra inspanningen van de zijde van Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
7.	Alle voor de uitvoering van de Overeenkomst in te zetten voertuigen t/m 3500 kg voldoen aan minimaal de Euro 6-norm Emissiewaarden per type voertuig (gewichtsklasse en brandstof) van de genoemde Euro-normen zijn onder andere te vinden op deze site. ~~Inzet met elektrische auto's voor dienstverlening van deze opdracht is niet toegestaan.~~
8.	~~Opdrachtnemer conformeert zich aan de (thans in voorbereiding zijnde) regelgeving m.b.t. sensoren in voertuigen. In die regelgeving mag worden verwacht te zijn opgenomen dat gebruik van sensoren die communicatie buiten het voertuig mogelijk maken (zoals onder meer maar niet uitsluitend GPS, WiFi en mobiele netwerken) niet is toegestaan.~~
9.	Overnamevergoeding personeel – compensatie bij indiensttreding door Opdrachtgever Indien Personeel van Opdrachtnemer in dienst treedt bij Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Overeenkomst, acht Opdrachtgever het redelijk en billijk dat Opdrachtnemer een compensatie ontvangt ter gedeeltelijke vergoeding van de door hem gemaakte kosten in verband met werving, selectie en inzet van dit Personeel. Voorwaarden voor compensatie De overnamevergoeding is uitsluitend van toepassing indien wordt voldaan aan alle onderstaande voorwaarden: - Het Personeelslid is op het moment van indiensttreding bij Opdrachtgever ten minste 6 maanden en ten hoogste 24 maanden in dienst geweest van Opdrachtnemer; - Het Personeelslid is in loondienst geweest bij Opdrachtnemer; door Opdrachtnemer ingezette zelfstandigen zonder personeel (ZZP'ers), uitzendkrachten of overige externe inhuur door Opdrachtnemer vallen buiten deze regeling; - De overnamevergoeding is niet van toepassing op Personeel dat in het kader van een contractwisseling tussen opdrachtnemers binnen Defensie van een latende opdrachtnemer naar een nieuwe opdrachtnemer zijn overgegaan, in het kader van artikel 20 cao Particuliere Beveiliging (PB). In dat geval wordt het dienstverband van het Personeelslid beschouwd als ononderbroken voortgezet en blijven de dienstmaanden onverkort doorlopen, waarbij het Personeelslid niet opnieuw begint met een nieuwe dienstverbandduur. - Opdrachtnemer levert - op eigen initiatief en voordat de compensatie kan worden berekend - volledige onderbouwing en aantoonbaar bewijs over het huidige dienstverband en de duur

daarvan; bij eventuele onvolledigheden mag de opdrachtgever aanvullende documenten opvragen.

-

Hoogte van de vergoeding

Indien aan de bovengenoemde voorwaarden wordt voldaan, wordt de vergoeding vastgesteld op basis van de duur van het dienstverband van het Personeelslid bij Opdrachtnemer op het moment van indiensttreding bij Opdrachtgever, conform onderstaande staffel:

Duur dienstverband bij Opdrachtnemer	Vergoeding per Personeelslid
~~0 tot 6 maanden~~	~~€ 3.500,-~~
6 tot 12 maanden	€ 3.000,-
12 tot 18 maanden	€ 2.500,-
18 tot 24 maanden	€ 2.000,-

Overige bepalingen

- De vergoeding betreft uitdrukkelijk een tegemoetkoming in kosten;
- De vergoeding wordt slechts eenmaal per Personeelslid toegekend;
- De opzegtermijnen zoals bepaald in artikel 3 van de cao PB (één maand of twee loonperioden, afhankelijk van het type arbeidsovereenkomst) worden gehanteerd als overgangstermijn;
- Door toekenning van deze vergoeding komen alle door Opdrachtnemer gemaakte kosten verband houdende met de overplaatsing van een Personeelslid naar Opdrachtgever te vervallen.

1.2 Wettelijke eisen en (Defensie) regelgeving

Eisnr	Omschrijving
10.	Inschrijver conformeert zich onvoorwaardelijk aan de bij de Aanbestedingsstukken gevoegde concept Raamovereenkomst (bijlage 5 bij het Beschrijvend document).
11.	Inschrijver conformeert zich volledig en zonder voorbehoud aan de Algemene Rijksvoorwaarden voor het Verstrekken van Opdrachten tot het verrichten van Diensten 2025 (ARVODI 2025).
12.	Opdrachtnemer conformeert zich bij de uitvoering van de dienstverlening aan de Code Verantwoordelijk Marktgedrag (bijlage 12 bij het Beschrijvend document).
13.	Opdrachtnemer garandeert dat hij bij de uitvoering van de Overeenkomst voldoen aan alle met deze Opdracht verband houdende wet- en regelgeving, zoals bijvoorbeeld (maar niet uitsluitend): • De Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Wpbr); • Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG); • Wet allocatie arbeidskrachten door intermediair (Waadi); • Toepasselijke cao.
14.	Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat Opdrachtnemer gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst voldoet aan de volgende eisen: • Ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel; • In het bezit van een Nederlands Dienstnummer (ND), oftewel een vergunning als bedoeld in de Wpbr voor een algemeen particulier beveiligingsbedrijf dat beveiligingswerkzaamheden voor andere ondernemingen/organisaties verricht; • In het bezit van een Keurmerk Beveiliging van de Nederlandse Veiligheidsbranche of een gelijkwaardig kwaliteitsborgingssysteem. Opdrachtgever heeft te allen tijde het recht te controleren of daadwerkelijk wordt voldaan aan deze eisen.
15.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever per direct en proactief over de effecten van wijzigingen van wet- en regelgeving en andere (bijvoorbeeld cao-gerelateerde) ontwikkelingen met betrekking tot rechten en verplichtingen van Personeel indien deze zich voordoen en invloed hebben op de Overeenkomst.
16.	Integriteit is belangrijk voor Opdrachtgever. Opdrachtnemer en Personeel passen de voor het ministerie van Defensie geldende beleidsregels op het gebied van integriteit en nevenwerkzaamheden toe. Deze zijn omschreven in de Gedragscode Defensie (Bijlage 11 bij het Beschrijvend Document) en de Gedragsregels Defensie Sociale Veiligheid en Integriteit (Bijlage 12 bij het Beschrijvend Document). Opdrachtnemer garandeert dat in te zetten Personeel adequaat door hem wordt geïnformeerd over de bij Opdrachtgever geldende beleidsregels op het gebied van integriteit en nevenwerkzaamheden. Daarnaast bewaken zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer mogelijke overtredingen van Personeel met betrekking tot integriteitskwesties (waaronder nevenwerkzaamheden). Bij een vermoeden van schendingen van integriteitsbepalingen waarschuwt de signalerende Partij direct de contactpersoon van de andere Partij. Opdrachtgever beslist vervolgens over het treffen van eventuele maatregelen.
17.	Indien er gerede twijfel bestaat aan de integriteit van Personeel is Opdrachtgever te allen tijde bevoegd het betreffende Personeel opnieuw aan een intern onderzoek te onderwerpen conform de bij Opdrachtgever geldende regels. Opdrachtnemer dient aan dit verzoek zijn volledige medewerking te verlenen.

	Opdrachtgever is op grond van eis 52 gerechtigd, tijdens een dergelijk onderzoek en op grond van de uitkomst hiervan, zonder opgave van redenen te weigeren dat het betrokken personeelslid bij de uitvoering van de Overeenkomst wordt ingezet. Opdrachtnemer is in dat geval ten aanzien van het vervangen personeelslid verplicht de geheimhoudingsverplichting in acht te nemen.
18.	ABDO (Algemene Beveiligingseisen voor Defensieopdrachten) **Algemeen** Tussen het ministerie van Defensie en Opdrachtnemer vindt uitwisseling van (personeels)vertrouwelijke informatie plaats. Hierop zijn beveiligingseisen ABDO van toepassing. Informatie is in deze ABDO beveiligingseisen ruim opgevat. Het is kennis die in welke vorm dan ook kan worden overgedragen. Dit kunnen ICT-middelen zijn, documenten, communicatieapparatuur, infrastructuur of wapensystemen, doorgaans samenhangend met Te Beschermen (Defensie)Belangen. De ABDO regelgeving is volledig van kracht voor de duur van de Overeenkomst en de eventuele Nadere overeenkomsten die daarna nog doorlopen. Voor deze aanbesteding en Overeenkomst is het beveiligingsniveau TBB 2 (Stg Geheim) van toepassing. Opdrachtnemer dient te voldoen aan alle eisen die gesteld worden ten aanzien van de beveiliging instantie (Opdrachtnemer) in de (ABDO) regelgeving van 2019 van het ministerie van Defensie (zie bijlage 7 bij het Beschrijvend Document). Dit betekent onder andere dat de winnende Inschrijver na voorlopige gunning door de Militaire Inlichtingen- en Veiligheidsdienst (MIVD) wordt onderworpen aan een ABDO-screening. Het verkrijgen van een ABDO-autorisatie door de MIVD is een voorwaarde voor definitieve gunning. In de ABDO is de 'procedure ABDO' opgenomen waarbij aan de hand hiervan stappen worden doorlopen. De belangrijkste te nemen maatregelen die de winnende Inschrijver moet nemen worden hieronder aangegeven. De eventuele kosten voor de inspanningen die hiervoor binnen de organisatie moeten worden geleverd om te voldoen aan de ABDO regelgeving, zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. **Bestuur en organisatie** In verband met het feit dat verschillende functionarissen van de Opdrachtnemer kennis zullen verkrijgen van TBB'en bij Defensie is het van belang dat de organisatie van de Opdrachtnemer beveiligingsmaatregelen treft op niveau TBB2/G. Die eisen die gesteld worden voor gunning en tijdens de contractduur ten aanzien van bestuur en organisatie betreffen onder andere de inrichting van de beveiligingsorganisatie, de beveiligingsfunctionaris, zeggenschap en bedrijfsstructuur, beveiligingsbewustzijn, pers, internet, social media, publicatie, opnamen, etc. en beveiligingsincidenten (pagina 10 t/m 13 ABDO). Op deze pagina's wordt tevens verwezen naar specifieke bijlagen in de ABDO regelgeving. Eveneens zijn de eisen vermeld bij de subcontractor(s) vermeld op pagina 12 van toepassing. Hierin wordt aangegeven dat in het geval buitenlandse en Nederlandse (sub)contractors (onderaannemers) betrokken worden bij de aanbesteding dat separaat toestemming moet worden gegeven door de MIVD. De MIVD vraagt bij een buitenlandse partner een Facility Security Clearance op (bijlage 8 ABDO). Opdrachtnemer moet rekening houden met een termijn van minimaal drie maanden voor het veiligheidsonderzoek van de organisatie door de MIVD. **Personeel** Op grond van hoofdstuk 2 de ABDO regelgeving wordt het in te zetten Personeel geacht allen een vertrouwensfunctie te hebben bij inzet op Defensieobjecten of op andere Locaties en is dit hoofdstuk van toepassing. Derhalve dient doorgaans al het in te zetten Personeel voor inzet van de MIVD een Verklaring van Geen Bezwaar (VGB) op B-niveau te verkrijgen. Voor de verkrijging van een VGB dient het Personeel een Veiligheidsonderzoek (hierna: screening) te doorlopen. Bij uitzondering kan een zwaardere screening op VGB A-niveau benodigd zijn, maar dit zal indien nodig separaat worden bepaald. Opdrachtnemer en Personeel moeten rekening houden met een termijn van minimaal acht weken voor het Veiligheidsonderzoek door de MIVD. Het is ook mogelijk dat bijvoorbeeld bij inzet bij evenementen en afhankelijk van de werkzaamheden kan worden volstaan met een VOG omdat in dat geval geen sprake behoeft te zijn van TBB'en of een TBB op niveau departementaal vertrouwelijk.
19.	Overeenkomstig artikel 9a Wet veiligheidsonderzoeken komen de kosten die samenhangen met het verrichten van Veiligheidsonderzoeken ten laste van de werkgever, zijnde de Opdrachtnemer. De kosten voor Veiligheidsonderzoeken worden jaarlijks door de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties vastgesteld in de Regeling tarieven veiligheidsonderzoeken. Overeenkomstig artikel 9a Wet Veiligheidsonderzoeken komen de kosten die verband houden met het uitvoeren van de veiligheidsonderzoeken voor rekening van de werkgever, zijnde

	Opdrachtnemer. De kosten voor Veiligheidsonderzoeken worden jaarlijks door de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties vastgesteld in de Regeling tarieven veiligheidsonderzoeken. De Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de overeenkomst ten minste 250 Beveiligers beschikbaar te hebben die beschikken over een geldige Verklaring van Geen Bezwaar op B-niveau (VGB-B). Indien een beveiligingsmedewerker, na afronding en positieve uitslag van het veiligheidsonderzoek, gedurende een periode van ten minste zes (6) aaneengesloten maanden beveiligingswerkzaamheden uitvoert via de Opdrachtnemer en daarbij minimaal 216 uur voor Opdrachtgever heeft gewerkt, is de Opdrachtnemer gerechtigd de kosten voor het betreffende veiligheidsonderzoek éénmalig bij de Opdrachtgever te declareren. Voor een Mobiele beveiliger geldt dat deze in een periode van 6 aaneengesloten maanden aantoonbaar moet zijn ing bij Defensie om de kosten voor het veiligheidsonderzoek vergeod te krijgen.
20.	Het door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever verstrekken van gegevens gebeurt te allen tijde met inachtneming van de AVG (Verordening EU 2016/679). Indien en voor zover Opdrachtgever en Opdrachtnemer verzoekt gegevens te verstrekken die Opdrachtnemer op grond van de AVG niet mag verstrekken, bericht Opdrachtnemer dat aan Opdrachtgever en treden Partijen met elkaar in overleg teneinde vast te stellen welke gegevens al dan niet worden verstrekt. Uitgangspunt is steeds dat de AVG niet wordt overtreden en tegelijkertijd een voor Opdrachtgever werkbare situatie wordt behouden. Zo dient bijvoorbeeld door Opdrachtgever bij de goedkeuring van een urenstaat betreffende de door de Beveiliger gewerkte uren duidelijk te zijn op welke Beveiliger de bedoelde urenstaat betrekking heeft. Indien nodig worden de afspraken hierover vastgelegd in een verwerkersovereenkomst.
21.	Bij het eindigen van de Overeenkomst – om welke reden dan ook – verleent Opdrachtnemer kosteloos alle door Opdrachtgever noodzakelijk geachte medewerking aan ongestoord overgang van de dienstverlening naar een nieuwe, opvolgende Overeenkomst en eventueel nieuwe opdrachtnemer. Dit betekent onder andere dat Opdrachtnemer desgevraagd aan Opdrachtgever rapportages ter zake geleverde dienstverlening verstrekt en, indien en voor zover Opdrachtgever dit nodig acht, ondersteunt bij implementatiewerkzaamheden ter zake de opvolgende Overeenkomst richting zowel Opdrachtgever als nieuwe opdrachtnemer. Ten aanzien van het Personeel dat op grond van het bepaalde in art. 20 CAO Particuliere beveiliging door de nieuwe opdrachtnemer bij Opdrachtgever zal worden tewerkgesteld, zal Opdrachtnemer geen aanspraken doen bijvoorbeeld uit hoofde van een relatie- of concurrentiebeding. Opdrachtnemer zal binnen vier weken nadat een opvolgende opdrachtnemer bekend is gemaakt alle noodzakelijke informatie zoals vermeld in art. 20 CAO Particuliere beveiliging hebben overgedragen aan de opvolgende opdrachtnemer.

2 Implementatie

Eisnr	Omschrijving
22.	De totstandkoming van de Overeenkomst kent de volgende fasering: 1. Gunningsbeslissing en start bezwaartermijn. 2. ABDO proces en implementatie. 3. Ondertekening en start van de Overeenkomst. In de implementatiefase doet Opdrachtnemer al hetgeen noodzakelijk is om vanaf 1 juli 2026 alle verplichtingen uit de Overeenkomst na te kunnen komen, waarbij de continuïteit van de dienstverlening aan Defensie centraal staat. Dit houdt onder meer in dat Opdrachtnemer vanaf 1 juli 2026 zorgdraagt voor de beschikbaarheid van voldoende Beveiligers die voldoen aan de functie- en screeningseisen en deze direct kunnen worden ingezet voor het verrichten van werkzaamheden. Opdrachtnemer houdt hiermee rekening en treft hiervoor de nodige voorbereidingen in de implementatiefase.
23.	Ten behoeve van een voortvarende implementatie start na het verstrijken van de bezwaartermijn de voorbereiding op de implementatie. Hieronder valt in ieder geval het opstellen van een implementatieplan door de winnende Inschrijver. In het implementatieplan komen minimaal de volgende onderwerpen naar voren: • Opstartfase • Stand van zaken ABDO-screening • Capaciteit • Overname medewerkers van huidige dienstverlener • Werving & selectie: intern • Werving & selectie: extern • MIVD-screening • Inrichting facturatieproces • Uniform en middelen • Opleiden, inwerken en tewerkstelling Personeel • Kwaliteitsborging • Klachtenprotocol Het implementatieplan dient binnen een maand na voorlopige gunning aan Opdrachtgever te worden overlegd. Het implementatieplan wordt in samenspraak met – en na goedkeuring van – Opdrachtgever vastgesteld.
24.	Opdrachtnemer dient minimaal één projectleider en vervanger aan te stellen die de implementatie van de Overeenkomst gaat uitvoeren en begeleiden. De projectleider of diens vervanger is op werkdagen en gedurende kantooruren tussen 08.00 en 18.00 uur bereikbaar.
25.	Opdrachtnemer garandeert dat de projectleider die aangesteld is om de implementatie van de Overeenkomst uit te voeren en te begeleiden gedurende de gehele implementatieperiode verantwoordelijk zal zijn voor de uitvoering van de implementatie (hiermee bedoelt Opdrachtgever dat deze (groep) perso(o)n(en) zich committeert om gedurende het gehele implementatietraject te leiden en te doorlopen en dat zo de continuïteit gegarandeerd wordt inzake de implementatie van de overeenkomt).
26.	Gedurende de implementatie zal, zo vaak als nodig is, overleg plaatsvinden tussen diverse actoren van Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
27.	Opdrachtnemer zal minimaal twee weken voor aanvang van de levering van de Beveiligingsdiensten de gegevenslijst met in te zetten Personeel bij de Opdrachtgever indienen en steeds na twee weken updaten. De gegevenslijst betreft (geanonimiseerde) personalia en curriculum vitae, diploma's, etc.
28.	De inwerkperiode van het Personeel dat bij aanvang dienstverlening wordt ingezet start na screening van dat Personeel en na ontvangst van de in eis 27 vermelde lijst en eindigt voordat die dienstverlening operationeel dient te zijn. Op deze datum voldoet het dan in te zetten Personeel aan de gestelde eisen.
29.	Opdrachtnemer brengt bij Opdrachtgever voor de implementatie (inclusief eventuele voorbereiding en nazorg) geen kosten in rekening.

3 Functieprofielen

3.1 Beveiligers

Eisnr	Omschrijving
30.	**Functie-eisen (Object)beveiliger** De beveiliger verricht beveiligings-, portiers- en/of receptiediensten op de aangewezen Locaties. Door het verrichten van controles en het signaleren van onregelmatigheden oefent de beveiliger preventief toezicht uit, waarbij het kunnen omgaan met of het optreden naar personen of omstandigheden een vereiste is. Toegangscontrole, surveillanceronden (daar waar nodig), sleutelbeheer, het ontvangen en registreren van bezoekers, het beantwoorden van de telefoon, basis meldkamerwerkzaamheden (daar waar nodig) etc. behoort tot de taken. Studie, beroepsdiploma's, kennis- en vaardigheidsvereisten: • Is in het bezit van een SVBP/SBB diploma "Beveiliger" of een MBO-2 "Beveiliger"; • Is in het bezit van een geldig EHBO diploma (Oranje Kruis of gelijkwaardig) inclusief reanimatie. De herhalingslessen worden jaarlijks gevolgd en behaald; • Bewijs van deelname/certificaat proactief beveiligen waarin elementen zijn meegenomen van verhoogd veiligheidsbewustzijn (security awareness), signaleren ongewenst gedrag (afwijkingen in patronen van normaal gedrag c.q. lichaamstaal) en gespreksvaardigheden. De herhalingen worden jaarlijks gevolgd en behaald; • Is in het bezit van een geldig legitimatiebewijs particuliere beveiligingsorganisatie gediplomeerd werknemer (beveiliger); • Moet kunnen visiteren; • Is aantoonbaar getraind op het gebied van klantvriendelijk en klantgericht handelen en conflicthantering; • Beschikt aantoonbaar over de kennis en ervaring met het werken met diverse applicaties (geautomatiseerde verwerkingssystemen) en kantoorapplicaties zoals Word/Excel/Outlook; • Beschikt over een goede basiskennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift en is vaardig in woord en geschrift; • Beschikt over voldoende praktische basiskennis van de Engelse taal op minimaal VMBO niveau, in verband met de toegangscontrole en receptie- of telefoondiensten. Het niveau dient zodanig te zijn dat de Beveiliger met weinig moeite een gesprek kan voeren in het Engels; • Beschikt over goede omgangsvormen en contactuele vaardigheden met het oog op de uiteenlopende aard van de bezoekers en medewerkers van het ministerie van Defensie; • Is in een goede mentale en fysieke gesteldheid; • Verricht de werkzaamheden in een schoon en gestreken uniform, dat voorzien is van het vignet "V"; • Is uiterst correct en representatief en heeft een groot dienstverlenend karakter; • Moet werken volgens procedures, maar ook weten als hij/zij hiervan af moet wijken; • Kan de rol vervullen van gastheer/gastvrouw; • ~~Is in het bezit van rijbewijs B.~~ Noodzakelijk bij inzet: • Beschikt over een actueel VGB-B; • Beschikt over een (tijdelijke) Defensiepas; De (object)beveiliger is als volgt gekleed: De door Opdrachtnemer verstrekte werkkleding en (veiligheids)schoenen, welke regulier door objectbeveiligers wordt gedragen, voorzien van een V en bedrijfslogo.
31.	**Functie-eisen Receptionist/Host** De receptionist verricht receptiediensten op de aangewezen Locaties. Het verrichten van (beperkte) toegangscontrole, sleutelbeheer, het ontvangen en registreren van bezoekers, het beantwoorden van de telefoon, etc. behoort tot de taken. Studie, beroepsdiploma's, kennis- en vaardigheidsvereisten: • Heeft minimaal MBO 2; • Heeft een training klantgerichtheid en conflicthantering gevolgd (met deze training dienen met name praktische vaardigheden te zijn bijgebracht in de omgang naar klanten en hoe situaties tot een conflict voorkomen kunnen worden); • Is in het bezit van een geldig EHBO diploma (Oranje Kruis of gelijkwaardig) inclusief reanimatie. De herhalingslessen worden jaarlijks gevolgd en behaald; • Heeft een training telefoon/intercom gevolgd (met deze training dient met name de praktische vaardigheid in het op een juiste en uniforme manier behandelen en afhandelen van telefoon en intercomgesprekken te zijn bijgebracht); • Is in staat om licht administratieve handelingen uit te voeren t.b.v. servicegerichte dienstverlening;

	• Kan taken op het gebied van ontvangst publiek en informatievoorziening correct uitvoeren (zoals het geven van aanwijzingen, de uitgifte van toegangspassen); • Is uiterst correct en representatief en heeft een groot dienstverlenend karakter; • Moet werken volgens procedures, maar ook weten als hij hier van af moet wijken; • Beschikt aantoonbaar over de kennis en ervaring met het werken met diverse applicaties (geautomatiseerde verwerkingssystemen) en kantoorapplicaties zoals Word/Excel/Outlook; • Heeft aantoonbare ervaring als receptionist of beveiliger; • Beschikt over een goede kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift en is vaardig in woord en geschrift; • Beschikt over voldoende praktische basiskennis van de Engelse taal op VMBO niveau, in verband met de toegangscontrole en receptie- of telefoondiensten. Het niveau dienst zodanig te zijn dat de Beveiliger met weinig moeite een gesprek kan voeren in het Engels; • Beschikt over goede omgangsvormen en contactuele vaardigheden met het oog op de uiteenlopende aard van de bezoekers en medewerkers van het ministerie van Defensie; • Is in een goede mentale en fysieke gesteldheid; • Is representatief. Noodzakelijk bij inzet: • Beschikt over een actueel VGB-B. Afhankelijk van de inzet kan worden volstaan met een verklaring van een lager beveiligingsniveau (bijvoorbeeld een VOG); • Beschikt over een (tijdelijke) Defensiepas; De receptionist(e) is als volgt gekleed: De door Opdrachtnemer verstrekte werkkleding en (veiligheids)schoenen, welke regulier door receptionisten wordt gedragen, voorzien van een ~~V en~~ bedrijfslogo.
32.	**Functie-eisen Toezicht Bouwbeveiliger** De toezichtbouw beveiliger verricht toezichtwerkzaamheden op de aangewezen Locaties. Hierbij is het van belang dat de toezichtbouw beveiliger zorg draagt voor de veiligheid tijdens en na de bouwwerkzaamheden op de aangewezen Locatie. Studie, beroepsdiploma's, kennis- en vaardigheidsvereisten: • Voldoet aan alle eisen gesteld onder '(object)beveiliger'; • Is in het bezit van een geldig Generieke Poortinstructie Infra (GPI Infra) certificaat;~~.~~ Geldigheidsduur certificaat is één jaar. De herhalingen worden jaarlijks gevolgd en behaald; • Indien benodigd kan er gevraagd worden om inzet met een nog te bepalen VCA, dit gebeurt altijd in overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Noodzakelijk bij inzet: • Beschikt over een actueel VGB-B. Afhankelijk van de inzet kan worden volstaan met een verklaring van een lager beveiligingsniveau (bijvoorbeeld een VOG); • Beschikt over een (tijdelijke) Defensiepas; De toezicht bouwbeveiliger is als volgt gekleed: De door Opdrachtnemer verstrekte werkkleding en (veiligheids)schoenen, welke regulier door toezichtbouw beveiligers wordt gedragen, voorzien van een V en bedrijfslogo. Noodzakelijke persoonlijke beschermingsmiddelen zoals veiligheidsschoenen, helm, etc. worden vanuit Opdrachtnemer ingeregeld voor de beveiliger.
33.	**Functie-eisen Complexbeveiliger** De complexbeveiliger verricht beveiligings-, portiers- en/of receptiediensten op de aangewezen Locaties inclusief eventuele meldkamers. Het begeleiden van gedetineerden naar een afspraak, advocaten of andere personen, het aanmelden van bezoekers en het toezicht houden in bezoekerszalen en afdelingen, etc. behoort onder andere tot de taken. Studie, beroepsdiploma's, kennis- en vaardigheidseisen: • Voldoet aan alle eisen gesteld onder '(object)beveiliger'; • Heeft minimaal een jaar ervaring als complexbeveiliger of de opleiding complexbeveiliger gevolgd. De complexbeveiliger is als volgt gekleed: De door Opdrachtnemer verstrekte werkkleding en (veiligheids)schoenen, welke regulier door een coördinator beveiliging wordt gedragen, voorzien van een V en bedrijfslogo
34.	**Functie-eisen Luchthavenbeveiliger** De luchthavenbeveiliger verricht zijn werkzaamheden op de aangewezen Locaties. Het verrichten van het controleren van passagiers, bagage en vracht, het bewaken van toegangswegen en het toezicht houden op de naleving van veiligheidsprocedures, etc. behoort tot de taken. Studie, beroepsdiploma's, kennis- en vaardigheidseisen: • Voldoet aan alle eisen gesteld onder '(object)beveiliger'; • Is in het bezit van een geldig certificaat Basic Aviation Security Training (BAST); • Is in het bezit van een geldig certificaat Controleur Passagiers en Handbagage (CPH). De herhalingen worden jaarlijks gevolgd en behaald; • Is in het bezit van een geldig certificaat Controleur Ruimbagage (HBS). De herhalingen

	worden jaarlijks gevolgd en behaald. Noodzakelijk bij inzet: • Beschikt over een actueel VGB-B; • Beschikt over een (tijdelijke) Defensiepas; • Er dient altijd een mix te zijn in genders (man/vrouw) indien vereist gefouilleerd dient te worden. De luchthavenbeveiliger is als volgt gekleed: De door Opdrachtnemer verstrekte werkkleding en (veiligheids)schoenen, welke regulier door luchthavenbeveiligers wordt gedragen, voorzien van een V en bedrijfslogo.
35.	**Functie-eisen Coördinator Beveiliging** De beveiliger verricht zijn werkzaamheden op de aangewezen Locaties. Hij geeft leiding aan de daar werkzame Beveiligers van de Opdrachtnemer en dient als aanspreekpunt voor de locatieverantwoordelijke van de DBBO of andere Defensieverantwoordelijke. Studie, beroepsdiploma's, kennis- en vaardigheidseisen: • Voldoet aan alle eisen gesteld onder '(object)beveiliger'; • Is in het bezit van het diploma MBO-3 Coördinator Beveiliging of vakdiploma; • Is in het bezit van het certificaat ploegleider NIBHV of gelijkwaardig; • Heeft minimaal twee jaar ervaring in een leidinggevende positie; • Heeft aantoonbare primaire kennis van de functionaliteit OBER-maatregelen (IRIS cursus of vergelijkbaar); • Heeft aantoonbare kennis van geautomatiseerde verwerkingssystemen; • Heeft goede beheersing van de Nederlandse en Engelse taal in woord en geschrift; • De leidinggevende Beveiliger kan qua ervaring aantoonbaar een team (span of control) ter grootte van het beveiligingsteam bij Opdrachtgever aansturen. Noodzakelijk bij inzet: • Beschikt over een actueel VGB-B; • Beschikt over een (tijdelijke) Defensiepas; De coördinator beveiliging is als volgt gekleed: De door Opdrachtnemer verstrekte werkkleding en (veiligheids)schoenen, welke regulier door een coördinator beveiliging wordt gedragen, voorzien van een V en bedrijfslogo.
36.	**Functie-eisen Centralist (medewerker meldkamer)** De centralist meldkamer is verantwoordelijk voor het aannemen, verwerken en afhandelen van meldingen. Daarnaast heeft hij de incidentbestrijding taken, bevoegdheden en uitvoeringsverantwoordelijkheden in de operationele uitvoeringscoördinatie en ondersteuning. Tevens is de centralist, onder aansturing van zijn leidinggevende van Defensie, (mede)verantwoordelijk voor de uitvoering van de multidisciplinaire opschaling, alarmering en informatie-uitwisseling met beveiliging collega's en alle overige (hulp)diensten. Voor de uitvoering van zijn taken maakt hij deskundig gebruik van de in de meldkamer aanwezige technische hulpmiddelen en communicatiesystemen op het gebied van informatie- en bedrijfsprocessen. Studie, beroepsdiploma's, kennis- en vaardigheidseisen: • Voldoet aan alle eisen gesteld onder '(object)beveiliger' met uitzondering van visteren; • Beschikt over MBO-3 werk- en denkniveau; • Heeft de Basisopleiding Centralist Alarmcentrales (BoCA) of vergelijkbare kennis en ervaring op dit gebied; • Heeft aantoonbare werkervaring, minimaal één jaar, op het gebied van meldkamers; • Is stressbestendig. Noodzakelijk bij inzet: • Beschikt over een actueel VGB-B; • Beschikt over een (tijdelijke) Defensiepas. De centralist is als volgt gekleed: De door Opdrachtnemer verstrekte werkkleding en (veiligheids)schoenen, welke regulier door centralisten wordt gedragen, voorzien van een V en bedrijfslogo.
37.	Indien het voor de inzet noodzakelijk is kunnen afwijkende of aanvullende eisen aan Beveiligers worden gesteld. Zo kunnen bijvoorbeeld extra fysieke eisen worden gesteld voor assistentie bij fysiek zware activiteiten (bijvoorbeeld bij uitvoer controles en het daarbij moeten beklimmen van vrachtauto's). Daarnaast kunnen wijzigingen (bijvoorbeeld aanvullende opleidingseisen) plaatsvinden naar aanleiding van de inzet van nieuwe technologieën. Opdrachtnemer dient hier flexibel mee om te gaan.

3.2 Mobiele surveillance

Eisnr	Omschrijving
38.	De Mobiele beveiliger verricht Patrouilles op de Locaties van Opdrachtgever. Openings- en sluitingswerkzaamheden kunnen hier deel van uitmaken. Studie, beroepsdiploma's, kennis- en vaardigheidsvereisten: • Voldoet aan alle eisen gesteld onder '(object)beveiliger'; • Is in het bezit van een geldig BHV-~~EHBO~~ diploma ~~(Oranje Kruis of gelijkwaardig) inclusief reanimatie.~~ De herhalingslessen worden jaarlijks gevolgd en behaald; • Heeft aantoonbaar minimaal één jaar werkervaring als gediplomeerd mobiel beveiliger' Noodzakelijk bij inzet: • Is in het bezit van rijbewijs B. • Beschikt over een actueel VGB-B; • Beschikt over een (tijdelijke) Defensiepas. De Mobiele beveiliger is als volgt gekleed: De door Opdrachtnemer verstrekte werkkleding en (veiligheids)schoenen, welke regulier door Mobiel surveillanten wordt gedragen, voorzien van een V en bedrijfslogo.

4 Inzet Beveiligers

4.1 Inzet algemeen

Eisnr	Omschrijving
39.	Inzet van Beveiligers dient in nauw overleg en samenspraak met Opdrachtgever en conform de gestelde eisen te geschieden. Alle werkzaamheden worden uitgevoerd conform de instructies van Opdrachtgever.
40.	Beveiligers die in een bepaalde functie worden ingezet dienen volledig te voldoen aan het functieprofiel zoals opgenomen in onderdeel 3 van dit Programma van Eisen.
41.	Conform functieprofielen is de gebruikelijke werkkleding de door Opdrachtnemer verstrekte werkkleding en (veiligheids)schoenen, welke regulier door in te zetten Beveiligers wordt gedragen, voorzien van een V en bedrijfslogo. Het kan echter zo zijn dat op sommige Locaties bepaalde werkkleding (zoals een blazer) verplicht is. Dit zal van te voren aangegeven worden door Opdrachtgever.
42.	Indien Beveiligers worden ingezet vanuit een onderaannemer, dient deze hetzelfde uniform te dragen als het uniform van Beveiligers die in directe dienst zijn bij Opdrachtnemer.
43.	De voertaal op Locaties waar Personeel in wordt gezet is Nederlands, tenzij Opdrachtgever dit anders aangeeft. De in te zetten Beveiliger beheerst de Nederlandse taal voldoende om de werkzaamheden adequaat uit te kunnen voeren en spreekt te allen tijde de voertaal op Locatie. Eventuele uitzonderingen hierop worden eerst voorgelegd aan Opdrachtgever,
44.	De voorkeur bestaat dat Opdrachtnemer reeds ingewerkte Beveiligers inzet. De duur van de inwerkperiode verschilt per Locatie en beslaat in beginsel 4 weken, maar kan tussen de 1 en 6 weken duren. De volledige inwerkperiode is voor rekening van Opdrachtgever. Indien dat onmogelijk blijkt, zal in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden bepaalde welke werkzaamheden mogen worden uitgevoerd binnen het wettelijke kader en de beleidsregels bij Defensie.
45.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het in te zetten Personeel (met uitzondering van de receptionist/host) zich bij binnenkomst op Locaties van Opdrachtgever kan legitimeren als Personeel van Opdrachtnemer middels het grijze identiteitsbewijs en indien nodig een Defensiepas.
46.	Het door Opdrachtnemer in te zetten Personeel is verplicht de door Opdrachtgever aangehouden huisregels en beveiligingsprocedures te volgen.
47.	Het in te zetten Personeel dient volledig kennis te hebben van het op de Locatie aanwezige actuele beveiligings- en geldende calamiteitenplan, evenals, indien aanwezig, het elektronische meldpaneel.
48.	Het in te zetten Personeel dient voldoende kennis te hebben van alle bestaande communicatielijnen naar zowel interne als externe waarschuwingsadressen (Brandweer, Nationale Politie, Koninklijke Marechaussee etc.).
49.	De Beveiligers welke ingezet worden dienen van elke dienst een rapportage bij te houden waarin alle bijzonderheden en genomen maatregelen ten aanzien van veiligheid en beveiliging worden vermeld en bijgehouden.
50.	In geval van acute uitval van een Beveiliger door bijvoorbeeld ziekte, dient binnen 4 uur een ervaren en ingewerkte vervanger ingezet te worden.
51.	Een Beveiliger wordt geacht op het tijdstip dat de dienst aanvangt beschikbaar is om de dienst aan te vangen op de plaats waar de dienst moet worden uitgevoerd. ~~15 minuten[1] voor aanvang van een dienst aanwezig te zijn. Deze tijd is niet facturabel.~~
52.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor een Beveiliger te allen tijde te weigeren of terug te sturen. Opdrachtgever is dan gerechtigd van Opdrachtnemer te verlangen dat de Beveiliger terstond wordt vervangen voor de invulling van de Beveiligingsdienst binnen vier uur. De eventuele kosten gemoeid met de vervanging zijn voor Opdrachtnemer. Opdrachtgever gaat terughoudend om met deze mogelijkheid tot het weigeren of terugsturen en vervangen van Beveiligers. In beginsel zal Opdrachtgever een afwijzing motiveren. Niettemin behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om een vervanging niet te motiveren, hetgeen slechts in uitzonderlijke situaties zal voorkomen.
53.	In het geval van een Melding voorval dient Opdrachtnemer binnen drie Werkdagen een schriftelijke toelichting te geven over het gemelde voorval. De toelichting moet op zijn minst bestaan uit een omschrijving van de situatie en genomen of te nemen mitigerende maatregelen om het in de toekomst te voorkomen. Indien de ontvangen toelichting niet afdoende blijkt, behoud Opdrachtgever het recht om Opdrachtnemer – kosteloos – verder onderzoek te laten verrichten naar de melding voorval, al dan niet via een externe partij als hier noodzaak toe is.

4.2 Inzet bij DBBO

Eisnr	Omschrijving
54.	Bij inzet van een Beveiliger bij DBBO dient de Beveiliger de procedure nieuwe Beveiliger te doorlopen. Deze procedure houdt het volgende in:

~~[1] De aangegeven 15 minuten is indicatief. Hiermee wordt aangegeven dat Opdrachtgever verwacht dat de Beveiliger op het tijdstip dat de dienst aanvangt beschikbaar is om de dienst aan te vangen.~~

	1. Vijfentwintig werkdagen voor de mogelijke inzet van een nieuwe Beveiliger wordt de deze kenbaar gesteld aan de Commandant Patrouille Gebied (CPG). 2. Uiterlijk vijftien werkdagen voor de mogelijke inzet vindt een intakegesprek plaats tussen de CPG en de nieuwe Beveiliger. 3. Uiterlijk vijf werkdagen voor het intakegesprek laat de nieuwe Beveiliger de volgende documenten/gegevens zien aan de CPG: de curriculum vitae, kopieën van diploma's/certificaten en de Verklaring van Geen Bezwaar (VGB) van de MIVD. 4. De CPG bepaalt in een intakegesprek of de Beveiliger voldoet aan het gestelde profiel en over een juiste werkhouding/motivatie beschikt. 5. De tijd die de nieuwe Beveiliger besteedt aan het klikgesprek en eventuele andere kosten die Opdrachtnemer maakt voor het klikgesprek, komen voor rekening van Opdrachtnemer.

4.3 Mobiele surveillance

Eisnr	Omschrijving
55.	Opdrachtnemer dient te beschikken over Mobiele surveillanceteams die centraal kunnen worden ingezet vanuit een meldkamer/alarmcentrale. De Mobiele surveillanceteams moeten op verzoek van DBBO ook Patrouilles kunnen uitvoeren. 1. Voor de beveiligingsregio van dit perceel dient Opdrachtnemer te beschikken over minimaal twee Mobiele surveillanceteams; 2. Het Mobiele surveillanceteam dient 24/7 beschikbaar te zijn voor inzet; 3. Het Mobiele surveillanceteam bestaat uit minimaal 1 Mobiele surveillant die aan de in het functieprofiel gestelde eisen voldoet (waaronder een geldig VGB-B); 4. Het Mobiele surveillanceteam dient binnen twee uur na oproep ter plaatse te zijn; 5. De mobiele beveiliger dient te beschikken over een vervoersmiddel dat voldoet aan de in dit PvE gestelde eisen en een communicatiemiddel (GSM) om de surveillance uit te kunnen voeren; 6. De mobiele beveiliger dient op Locatie bij verdachte omstandigheden rechtstreeks met de Wachtcommandant (Wcdt) te communiceren. Dit geschiedt door middel van een GSM (eigen verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer).

4.4 Opschalen en afschalen

Eisnr	Omschrijving
56.	In uitzonderlijke situaties, bijvoorbeeld bij calamiteiten kan directe inzet van Beveiligers noodzakelijk zijn. Opdrachtgever doet in dat geval een Spoedaanvraag. Opdrachtnemer garandeert per beveiligingsregio dat in geval van een Spoedaanvraag direct tien Beveiligers beschikbaar zijn (ook buiten normale werktijden) die aan de volgende randvoorwaarden voldoen: 1. Beveiligers dienen eerder bij de Opdrachtgever te hebben gewerkt 2. Beveiligers beschikken over een geldig VGB. 3. De Beveiligers zijn binnen 4 uur binnen op Locatie. 4. Beveiligers beschikken over eigen communicatiemiddelen (GSM). Beveiligers beschikken over een eigen vervoersmiddel om zich te kunnen verplaatsen naar de desbetreffende Locatie.
57.	In het geval van een significante wijziging in de geopolitieke situatie die volgens het ministerie van Defensie leidt tot een verandering in het dreigingsniveau kan (een gedeelte van) de inhuur van Beveiligingsdiensten worden opgeschort totdat het dreigingsniveau verlaagd wordt. Opdrachtgever zal in dit geval na de reguliere annuleringsregeling (zie eis 64) een vast percentage per Afroep betalen dat als volgt is opgebouwd: van: Eerste 3 maanden 100% Volgende 3 maanden 75% Daaropvolgende 3 maanden 50% Laatste 3 maanden 25%
58.	Zodra het dreigingsniveau na opschorting van de Beveiligingsdiensten weer verlaagd wordt zal de inzet van Beveiligingsdiensten onder deze Overeenkomst weer worden hervat. Gedurende de opschortingsperiode wordt van Opdrachtnemer verwacht dat het aantal beschikbaar personeel met een geldig VGB-B zoals geëist in eis 19 gehandhaafd blijft zodat een hervatting snel mogelijk is.

5 Bestel- en facturatieproces

5.1 Bestelproces Beveiligingsdiensten

Eisnr	Omschrijving
	Toelichting:

	Het bestelproces is opgedeeld in vaste en aanvullende dienstverlening. Van vaste dienstverlening is alleen sprake bij inzet voor de beveiligingsregio's van de DBBO. In alle overige gevallen is er sprake van aanvullende dienstverlening. Binnen het bestelproces zijn er zogenaamde 'gemachtigden'. Indien een bestelling zonder akkoord van een gemachtigde tot stand is gekomen, dan is de bestelling in beginsel nietig.
59.	**Bestelproces voor Beveiligers ter aanvulling van de vaste bezetting van de DBBO (Inzetplan/Vaste dienstverlening)** Onder vaste dienstverlening wordt verstaan het aanvullen (backfill) van de vaste bezetting van de DBBO. Deze backfill is nodig zodat de DBBO in staat is de bewakings- en beveiligingsdiensten continue te kunnen waarborgen. **a. Stappen in het bestelproces** Per Beveiligingsregio wordt jaarlijks onder de Overeenkomst een Nadere Overeenkomst (NOK) gesloten. Nadat de NOK door beide Partijen is ondertekend en daarmee tot stand is gekomen, begint het bestelproces. De betaling geschiedt op basis van vooruitbetaling. 1. Op basis van de afspraken in de NOK maakt de Commandant Beveiligingsregio detailafspraken met de Opdrachtnemer over de inzet in zijn beveiligingsregio door middel van een Inzetplan. In een Inzetplan worden zaken opgenomen als de tijdspanne, de Locatie, het aantal uren, enz. (deze opsomming is niet-limitatief). Dit Inzetplan wordt opgesteld en verzonden door de gemachtigde van de betreffende beveiligingsregio. Opdrachtnemer heeft bij het opstellen van het Inzetplan geen inbreng. 2. De Opdrachtgever stelt op basis van het Inzetplan een betaalplan vast voor twaalf maanden. Dit betaalplan kan bestaan uit twaalf gelijke of niet-gelijke delen. 3. Indien daar aanleiding voor is kan het betaalplan tussentijds worden aangepast. Hierbij valt te denken aan significante afwijkingen tussen de realisatie en de prognose van het Inzetplan. 4. In februari (van jaar T+1) zal er een afrekening gemaakt worden voor het gehele voorgaande jaar (jaar T). **b. Stappen in het wijzigingsproces** Hieronder volgt een globale beschrijving van de te volgen stappen in het proces van wijzigingen voor de vaste dienstverlening. 1. Een wijziging in de behoefte ter aanvulling van de vaste bezetting van de DBBO wordt, door de Opdrachtgever, door middel van een gewijzigd Inzetplan aan de Opdrachtnemer kenbaar gemaakt. 2. Indien akkoord, dan stuurt de Opdrachtnemer een digitale bevestiging (bijv. een e-mail) naar de Opdrachtgever. 3. De Opdrachtgever wijzigt, indien het een significante wijziging betreft, het betaalplan. Als het geen significante wijziging betreft dan zal dit in de definitieve afrekening worden verrekend. De Opdrachtgever zal zich inspannen om een verzoek tot wijziging ruim van tevoren (een maand) door te geven aan de Opdrachtnemer. **c. Gemachtigden** **Onderdeel** / **Gemachtigde** Vaste dienstverlening / Hoofd Bedrijfsvoering van de DBBO Regio Nb. wijzigingen in de lijst van gemachtigden worden alleen verstrekt door de contractmanager van de afdeling Inkoop- en Contracten van DOSCO.
60.	**Bestelproces voor Beveiligers ter tijdelijke aanvulling van de vaste bezetting van de DBBO (Order van Tijdelijke Aard, aanvullende dienstverlening) en Mobiele surveillance** Aanvullende dienstverlening is dienstverlening die buiten de vaste dienstverlening valt en een meer tijdelijk en/of ad-hoc karakter heeft. Aanvullende dienstverlening heeft een vastgestelde begin- en einddatum. **a. Stappen in het bestelproces** Nadat de NOK door beide Partijen is ondertekend en daarmee tot stand is gekomen, begint het bestelproces. De betaling geschiedt op basis van achterafbetaling (nacalculatie). 1. De Opdrachtgever stelt zijn behoefte op in een bestelformulier Order van Tijdelijke Aard (OTA). 2. Op basis van de globale afspraken in de OTA maakt de Opdrachtgever detailafspraken met de Opdrachtnemer over de gewenste inzet. 3. Op basis van de daadwerkelijk geleverde prestatie stelt de Opdrachtnemer periodiek (maandelijks of nader te bepalen periode) of, in het geval van een kortlopende opdracht, eenmalig een verzamelfactuur op. **b. Stappen in het wijzigingsproces** Hieronder volgt een beschrijving van de te volgen stappen in het proces van wijzigingen voor de aanvullende dienstverlening. 1. Een wijziging in de bestelling wordt door de Opdrachtgever door middel van een gewijzigde OTA aan de Opdrachtnemer kenbaar gemaakt. 2. De Opdrachtnemer stuurt daarop een digitale bevestiging (bijv. een e-mail) retour.

<table>
<tr><td></td><td>De Opdrachtgever zal zich inspannen om een verzoek tot wijziging ruim van tevoren (een maand) door te geven aan de Opdrachtnemer.

c. Gemachtigden

<table><tr><th>Onderdeel</th><th>Gemachtigde</th></tr><tr><td>DBBO</td><td>Nader te bepalen</td></tr></table>
Nb. wijzigingen in de lijst van gemachtigden worden alleen verstrekt door de contractmanager van de afdeling Inkoop- en Contracten van DOSCO.</td></tr>
<tr><td>61.</td><td>Bestelproces voor Beveiligers benodigd bij Overige Defensieonderdelen en Mobiele surveillance (Overige dienstverlening)
De dienstverlening voor overige Defensieonderdelen (niet zijnde DBBO) kan zowel ter vervanging als aanvulling van de vaste bezetting zijn, maar kan ook een meer tijdelijk en/of ad-hoc karakter hebben. Deze dienstverlening heeft een vastgestelde begin- en einddatum. De betaling geschiedt op basis van achterafbetaling (nacalculatie).

a. Stappen in het bestelproces
1. De Opdrachtgever stelt zijn behoefte op in een NOK.
2. In de NOK maakt de Opdrachtgever ook detailafspraken met de Opdrachtnemer over de gewenste inzet.
3. Op basis van de daadwerkelijk geleverde prestatie stelt de Opdrachtnemer periodiek of, in het geval van een kortlopende opdracht, eenmalig een factuur op.

b. Stappen in het wijzigingsproces
Hieronder volgt een beschrijving van de te volgen stappen in het proces van wijzigingen voor de aanvullende dienstverlening voor overige Defensieonderdelen.
1. Wijzigingen in de aanvullende dienstverlening worden door middel van een gewijzigde NOK aangevraagd.
2. Na akkoord stuurt de Opdrachtnemer een digitale bevestiging (bijv. een e-mail) retour.

De Opdrachtgever zal zich inspannen om een verzoek tot wijziging ruim van tevoren (een maand) door te geven aan de Opdrachtnemer.

c. Gemachtigden

<table><tr><th>Onderdeel</th><th>Gemachtigde</th></tr><tr><td>DBBO</td><td>Nader te bepalen</td></tr></table>
Nb. wijzigingen in de lijst van gemachtigden worden alleen verstrekt door de contractmanager van de afdeling Inkoop- en Contracten van DOSCO.</td></tr>
<tr><td>62.</td><td>In het geval er behoefte is aan Onvoorziene diensten vraagt Opdrachtgever vóór het sluiten van de NOK een offerte voor deze diensten op bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient in dat geval een offerte uit te brengen. Opdrachtgever heeft het recht de geoffreerde tarieven op marktconformiteit te toetsen.</td></tr>
<tr><td>63.</td><td>Bescheiden ten behoeve van de prestatieverklaring
Iedere maand wordt door Opdrachtnemer een Excel-/.CSV-bestand aangeleverd van de totale afgenomen vaste en aanvullende dienstverlening. Dit bestand wordt iedere maand zo spoedig mogelijk, uiterlijk voor de 15e van de volgende maand aangeleverd.

Opdrachtnemer verstrekt dit Excel-/.CSV-bestand en dient tenminste te bestaan uit de volgende kolommen:
a. Defensieonderdeel (DBBO, CLRS, enz.)
b. Tariefsoort (dag-, avond- of nachttarief, enz.).
c. Functieprofiel.
d. Datum van levering.
e. Naam bestelorder (project, onderdeel).
f. Naam Locatie of Object.
g. Beveiligingsgebied.
h. Referentienummer (bestelnummer of OTA-nummer).
i. Aantal geleverde uren.
j. Verkoopprijs.
k. Totaalbedrag (Uur * Verkoopprijs).

Het niet (tijdig) indienen van het hierboven genoemde bestand heeft een opschortende werking voor het in behandeling nemen en de betaling van de factuur.</td></tr>
<tr><td>64.</td><td>Wekelijks ontvangt Opdrachtgever voor vrijdag 12.00 uur het overzicht van de gewerkte uren van de afgelopen werkweek per opdracht of Locatie van Opdrachtnemer. Opdrachtgever levert deze vervolgens binnen 5 werkdagen ondertekend aan of verzoekt hier om aanpassingen bij geconstateerde afwijkingen of onduidelijkheden.</td></tr>
</table>

	Ter voorbeeld: Week 1: De Beveiligingsdienst wordt ingeroosterd en uitgevoerd volgens initieel rooster. Week 2: Opdrachtnemer stuurt uiterlijk vrijdag voor 12.00 uur het urenbriefje. Week 3: Opdrachtgever beoordeeld het urenbriefje en ondertekend deze als de uren overeenkomen met de geleverde uren. Opdrachtgever meldt dit bij Opdrachtnemer waarmee controle op de levering heeft plaatsgevonden.
65.	Na verzending van de aanvraag voor een bestelling of wijziging op een al bestaande opdracht door de gemachtigde zoals benoemd in voorgaande eisen dient Opdrachtnemer een maximale responstijd in acht te nemen van 3 Werkdagen. Indien Opdrachtnemer geen passende Aanbieding indient binnen de daarvoor gestelde oplevertermijn (3 Werkdagen) is Opdrachtnemer direct in verzuim. Indien Opdrachtnemer in verzuim is, is Opdrachtgever onverminderd haar verdere rechten, zonder verdere aanmaning gerechtigd om de betreffende Aanvraag en de mogelijk later daaruit voortvloeiende Bestelling bij de Opdrachtnemer van één van de andere Percelen uit te zetten/respectievelijk te plaatsen. Indien vervolgens de Opdrachtnemer van het andere Perceel geen passende Aanbieding indient, is desbetreffende Opdrachtnemer niet direct in verzuim. De Opdrachtnemer van een ander Perceel heeft in dit specifieke geval een inspanningsverplichting en geen resultaatverplichting. In het geval Opdrachtnemer van het andere Perceel geen passende Aanbieding indient is Opdrachtgever gerechtigd om buiten de verschillende Overeenkomsten de Beveiligingsdienst af te roepen.
66.	**Annuleringsregeling** **Kosteloze annulering** De Opdrachtgever is gerechtigd een reeds uitgevraagde Beveiligingsdienst kosteloos te annuleren tot uiterlijk achtenveertig (48) uur vóór aanvang van het eerste beveiligingsinzet, zoals vastgelegd in het betreffende Inzetplan, Order van Tijdelijke Aard (OTA) of Nadere overeenkomst. **Annuleringsvergoeding** Indien de annulering plaatsvindt binnen achtenveertig (48) uur vóór aanvang van het betreffende beveiligingsinzet, is de Opdrachtgever een annuleringsvergoeding verschuldigd. Deze vergoeding is uitsluitend van toepassing op het deel van de dienst dat binnen de annuleringsgrens valt, gerekend vanaf het moment van annulering. De annuleringsvergoeding wordt vastgesteld conform onderstaande staffel:

Tijdstip van annulering vóór aanvang dienst	**Annuleringsvergoeding**
Meer dan 48 uur	Geen vergoeding
Tussen 48 en 24 uur	50% van het tarief over het dienstdeel binnen dez
Minder dan 24 uur	100% van het tarief over het dienstdeel binnen de

Voorbeeld ter illustratie:
Indien een dienst is ingepland van maandag 08:00 uur tot vrijdag 18:00 uur, en de annulering vindt plaats op zondag om 10:00 uur (22 uur vóór aanvang), dan wordt de annuleringsvergoeding berekend over de diensturen vanaf maandag 08:00 uur tot dinsdag 10:00 uur (48 uur na het moment van annulering). Over deze periode wordt het tarief conform de hierboven vermelde staffel toegepast.

Vergoedingsregeling
a) De annuleringsvergoeding wordt vastgesteld op basis van het moment van annuleren en het deel van de dienstverlening dat binnen de toepasselijke annuleringsperiode valt.
b) De vergoeding wordt automatisch verrekend in de eerstvolgende facturatiecyclus, afhankelijk van het type dienstverlening:
   - Voor vaste dienstverlening: via de jaarlijkse afrekening (uitgevoerd in februari van jaar T+1)
   - Voor aanvullende dienstverlening: via de eerstvolgende verzamelfactuur of reguliere facturatie
c) De Opdrachtnemer rapporteert aan de Opdrachtgever welke kosten in rekening zijn gebracht, inclusief het tijdstip van annulering, de oorspronkelijk ingeplande dienst en de berekeningsgrondslag.

Procedure voor annulering
a) De annulering dient schriftelijk te geschieden, bij voorkeur per e-mail, gericht aan het door de Opdrachtnemer opgegeven contactpunt.
b) De Opdrachtnemer bevestigt de annulering, inclusief eventuele annuleringskosten, binnen één (1) uur na ontvangst van de annulering aan de Opdrachtgever.

Geen aanvullende of andere annuleringskosten dan hierboven genoemd mogen aan de Opdrachtgever worden doorbelast, tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen in de Nadere overeenkomst, het Inzetplan of de OTA.

5.2 Facturatie en betaling

Eisnr	Omschrijving
67.	Facturen en de wijze van factureren moet voldoen aan de factuureisen van Defensie (bijlage 8 bij het Beschrijvend document).
68.	Opdrachtnemer verplicht zich mee te werken aan wijzigingen van het systeem van bestellen en factureren. Een wijziging van het bestel- en/of facturatiesysteem kan gevolgen hebben voor het beschreven bestel- en betaalproces in dit document. Opdrachtnemer verplicht zich mee te werken aan een systeem van elektronisch bestellen (bijv. SAP Ariba) en/of elektronisch factureren (zgn. e-factuur).
69.	**Facturatie voor Beveiligers ter aanvulling van de vaste bezetting van de DBBO (Inzetplan)** 1. Dit proces is gebaseerd op vooruitbetaling (voorcalculatie). 2. Het facturatieproces wordt geïnitieerd vanuit het vastgestelde betaalplan dat gebaseerd is op de Inzetplannen van de regio's van de DBBO. 3. Het betaalplan is opgedeeld in periodieken en worden betaald in de week voorafgaand aan de periode waarop de inzet betrekking heeft. 4. Voor dit proces is geen factuur nodig en verloopt geautomatiseerd.
70.	**Facturatie voor Beveiligers ter aanvulling van de vaste bezetting van de DBBO (Order van Tijdelijke Aard)** 1. Dit proces is gebaseerd op betaling achteraf (nacalculatie). 2. Op basis van de daadwerkelijk geleverde prestatie stelt de Opdrachtnemer periodiek (maandelijks) of, in het geval van een kortlopende opdracht, eenmalig een factuur op conform het gestelde in de OTA. 3. De Opdrachtgever geeft akkoord waarna de factuur kan worden verzonden. Dit akkoord zal per e-mail worden gegeven. 4. De Opdrachtnemer stelt de factuur ter beschikking aan de Opdrachtgever.
71.	**Facturatie voor Beveiligers ter aanvulling van de vaste bezetting van overige Defensieonderdelen** 1. Dit proces is gebaseerd op betaling achteraf (nacalculatie). 2. Op basis van de daadwerkelijk geleverde prestatie stelt de Opdrachtnemer periodiek (maandelijks) of, in het geval van een kortlopende opdracht, eenmalig een factuur op conform het gestelde in de NOK. 3. De Opdrachtgever geeft akkoord waarna de factuur kan worden verzonden. Dit akkoord zal per e-mail worden gegeven. 4. De Opdrachtnemer stelt de factuur ter beschikking aan de Opdrachtgever.

6 Prijzen/commercieel

6.1 Tarieven

Eisnr	Omschrijving
72.	Als tariefstelling voor de inzet van Beveiligers geldt: • Een basis uurtarief voor reguliere uren. Reguliere uren zijn de uren van maandag tot en met vrijdag van 7.00 uur tot 18.00 uur. • Plus uurtarieven voor niet reguliere uren. Niet reguliere uren zijn de uren van maandag tot en met vrijdag van 18.00 uur tot 00.00 uur en van 00.00 uur tot 7.00 uur, zaterdag/zondag en feestdagen. Voor ad-hoc aanvragen (d.w.z. korter dan 28 dagen van tevoren) geldt een verschuivingstoeslag, welke Opdrachtnemer op het basis uurtarief dan wel plus uurtarief kan hanteren. De volgende verschuivingstoeslagen kunnen door Opdrachtnemer worden toegepast ingeval de Aanvraag door Opdrachtgever wordt gedaan: • 28 tot en met 8 dagen van tevoren: +5%; • 7 tot en met 2 dagen van tevoren: +10%; • 1 dag van tevoren of op de dag zelf: +20%. Indien een verschuivingstoeslag van toepassing is kan deze door Opdrachtnemer voor maximaal 4 weken worden toegepast. Indien inzet langer dan 4 weken duurt, dan geldt na de vier weken het basis uurtarief of – afhankelijk van de inzet - het plus uurtarief. Vanaf het moment dat gezamenlijk tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is besloten om de betreffende Beveiliger in te zetten zijn de te maken uren declarabel en facturabel op basis van daadwerkelijke inzet (met uitzondering van de uren die gemaakt worden voor de inwerkperiode). Een Beveiliger wordt per dienst minimaal 3 uur ingezet. Facturering vindt plaats per 15 minuten.

73.	Als tariefstelling voor Mobiele surveillance (patrouillering) geldt een uurtarief voor de Mobiele beveiliger die wordt ingezet. Het tarief gaat lopen nadat de Mobiele beveiliger is aangekomen op de Locatie waar de surveillance uitgevoerd moet worden. Voor Mobiele surveillance is geen sprake van plus uurtarieven. Voor Mobiele surveillance wordt altijd minimaal één uur vergoed. Na één uur vindt facturering plaats per 15 minuten.
74.	De tarieven voor Onvoorziene diensten worden niet op voorhand vastgesteld. Onvoorziene diensten worden in een aparte offerteaanvraag uitgevraagd.
75.	De door Inschrijver op te geven uurtarieven zijn exclusief btw en inclusief alle bijkomende kosten (waaronder, doch niet beperkt tot, reis- en verblijfskosten/uren, opleidingskosten, voorrijkosten, portokosten, belasting, accijnzen, transportkosten, projectkosten, kosten veiligheidsonderzoeken etc.) welke door de Opdrachtnemer worden gemaakt om de gevraagde dienst te leveren, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Ook de vergoeding voor reiskosten woon-werkverkeer van het Personeel die bij Opdrachtgever in het kader van de Overeenkomst door Opdrachtnemer ter beschikking worden gesteld, mogen niet separaat in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer mag naast de door hem bij Inschrijving geoffreerde uurtarieven (of naast de bij nadere geoffreerde tarieven voor Onvoorziene diensten) niet separaat kosten in rekening brengen.

6.2 Indexatie

Eisnr	
76.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de hieronder beschreven indexatiemethodiek en aan de voorgeschreven indexatiecijfers. De indexatie betreft uitsluitend de **basistarieven** en **de- all-in tarieven~~minimale en maximale basistarieven en plustarieven~~**. Alle overige onderdelen worden niet geïndexeerd. **Dien het indexeringsverzoek uiterlijk oktober in** Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid jaarlijks in oktober een indexeringsverzoek (per e-mail) in te dienen voor het daaropvolgende contractjaar. Het eerste verzoek hiertoe mag in oktober 2026 worden ingediend. Een niet tijdig ingediend indexatieverzoek, zal op zijn vroegst 3 maanden na goedkeuring door Opdrachtgever kunnen ingaan. De Contractmanager van de Categorie Beveiliging en BHV kan ook een indexering initiëren. **De Tarieven staan vast tot en met 31 december 2026** De tarieven kunnen voor het eerst (zowel opwaarts als neerwaarts, afhankelijk van de indexcijfers) per 1 januari 2027 worden bijgesteld, daarna telkens op 1 januari van de daaropvolgende jaren. Opdrachtnemer hanteert onderstaande methode voor het berekenen van het indexatiepercentage. Opdrachtnemer voert prijsverhogingen pas door na schriftelijke goedkeuring van de Categoriemanger van de Categorie Beveiliging en BHV. **Berekening** De uitkomst van de berekening betreft een maximumpercentage. Minder kan ook. Het CBS-indexcijfer wat het hoogste indexeringspercentage oplevert, mag gehanteerd worden. Opdrachtnemer hanteert of: - het CBS-indexcijfer van Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2020=100), **M-N Zakelijke dienstverlening**, versie huidige cijfers Contractuele loonkosten per uur, Totaal Cao-sectoren[2], of: - het CBS indexcijfer van "Cao lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfer (2010=100), Bedrijfstakken/branches SBI 2008, **80-Beveiligings- en opsporingsdiensten**, versie huidige cijfers, Cao-lonen per uur incl. bijz. beloningen, Cao-sector particulier bedrijven huidige cijfers en particuliere bedrijven".[3] Volgens de berekening: $$\text{max. perc.} = \frac{\text{indexcijfer (nieuwe maand} - \text{oude maand)}}{\text{indexcijfer oude maand}} * 100\%$$ Als "nieuwe maand" wordt gehanteerd de maand **september.** Als "oude maand" wordt september genomen van het jaar daarvoor. Deze maand wordt tevens voor de volgende indexeringen gehanteerd. De periode waarover geïndexeerd mag worden beslaat 12 opeenvolgende maanden.

[2] StatLine - Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2010=100) (cbs.nl). Selecteer bij 'Bedrijfstakken/Branches (SBI2008): M-N Zakelijke dienstverlening.

[3] StatLine - Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2010=100) (cbs.nl). Selecteer bij 'Bedrijfstakken/Branches (SBI2008), Bedrijfstakken 2e digit, naar 1e digit, N Verhuur en overige zakelijke diensten, 80 Beveiligings- en opsporingsdiensten. Selecteer bij 'Cao-sectoren': Cao-sector particuliere bedrijven.

	Voorbeeld: uitkomst indexatie CBS M-N Zakelijke dienstverlening is 1,75% en uitkomst CBS 80-Beveiligings en opsporingsdiensten is over dezelfde periode 2,25%. Opdrachtnemer mag dan een indexeringsverzoek indienen tot maximaal 2,25%. **Alternatieve CBS indexcijfers bij uitblijven publicatie** Indien de CBS-indexcijfers door het CBS niet gepubliceerd worden of de laatst gepubliceerde maand "nieuwe maand" ouder is dan 6 maanden, dient voor het indexatieverzoek gebruik gemaakt te worden van: CBS-indexcijfer Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2020=100), **A-U Alle economische activiteiten**, versie huidige cijfers, contractuele loonkosten per uur, Totaal Cao-sectoren.[4] Opdrachtnemer overlegt de berekening als onderdeel van het indexeringsverzoek. **Nieuwe cao afspraken** Opdrachtgever onderkent het spanningsveld tussen gehanteerde systematiek van indexatie en de cao Particuliere Beveiliging. Om in te spelen op de ontwikkelingen binnen de particuliere beveiligingsbranche geldt het volgende: Verdere aanpassing van tarieven is uitsluitend mogelijk ingeval dit voortkomt uit aanpassingen van de cao Particuliere Beveiliging. Dit houdt in dat Opdrachtnemer in geval van wijziging van de cao (of bij een nieuwe cao: wijzigingen ten op zichte van de vorige cao) **na** het moment van inschrijven, bij het jaarlijkse indexeringsvoorstel het verschil tussen het CBS-indexatiepercentage en het percentage van de cao-loonsverhoging mag meenemen. Opdrachtnemer onderbouwt het voorstel op transparante en voor Opdrachtgever verifieerbare wijze. Opdrachtgever beoordeelt vervolgens het verzoek.

7 Communicatie, informatievoorziening en KPI's

7.1 Bereikbaarheid Opdrachtnemer

Eisnr	Omschrijving
77.	Opdrachtnemer dient 7 dagen per week en 24 uur per dag bereikbaar en beschikbaar te zijn voor (aan)vragen en meldingen omtrent Beveiligingsdiensten. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat directe actie ondernomen kan worden.
78.	Opdrachtnemer zorgt voor minimaal één (1) vast contactpersoon (en vervanger) per beveiligingsregio voor alle Nadere overeenkomsten in deze beveiligingsregio, uitgezonderd de Nadere overeenkomsten inzake evenementen. Voor evenementen wordt door Opdrachtnemer separaat een contactpersoon aan gewezen. Deze contactpersoon c.q. vervanger dient telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn gedurende de tijden dat de dienstverlening op locatieniveau wordt uitgevoerd. Bij wisseling van contactpersonen dient de overdracht zo te worden geregeld dat geen risico van informatieverlies wordt gelopen.

7.2 Overlegstructuur

Eisnr	Omschrijving
79.	

Contactpersoon Opdrachtgever	Contactpersoon Opdrachtnemer	Frequentie overleg	Niveau
Contractoverleg			
Contractmanager Defensie	Accountmanager	Per maand	Tactisch
Categoriemanager Beveiliging en BHV	Accountmanager/ directie	Per jaar	Strategisch
Operationeel overleg			
Regiocommandant DBBO	Accountmanager/ regiomanager	Per kwartaal	Tactisch
Commandant DBBO	Accountmanager/ directie	Per jaar	Strategisch
Hoofd Operationele Uitvoering	Accountmanager	Per kwartaal	Strategisch

Bovenstaand overlegstructuur is met name bestemd voor het optimaliseren van de afspraken die in het contract zijn geformuleerd. Voor de uitvoering van het contract zijn vanuit de Opdrachtgever ook andere functionarissen relevant. Het betreffen onder meer de Categoriemanager en contractmanager van de Categorie Beveiliging en BHV en de assortimentsmanager van het Ministerie van Defensie. Deze functionarissen kunnen ad hoc aan tactische en strategische

[4] StatLine - Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2010=100) (cbs.nl)

	overleggen worden toegevoegd als zaken moeten worden doorgenomen bijv. naar aanleiding van ingediende rapportages. In overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever zal indien nodig de frequentie worden aangepast. De functionarissen of benaming van de functionarissen kunnen gedurende de contractduur wijzigen. Ook kan worden afgesproken of overleggen gecombineerd worden of functionarissen aan het overleg worden toegevoegd. Toelichting niveau overlegstructuur: Doel van het tactisch overleg is het doornemen van de prestaties van de Opdrachtnemer en het verbeteren van de dienstverlening naar aanleiding van bijvoorbeeld managementrapportages en/of knelpunten die zijn gesignaleerd bij inzet. Het strategisch overleg richt zich op ervaring en ontwikkeling met betrekking tot de dienstverlening van Opdrachtnemer en Opdrachtgever op de langere termijn en de verbetering van de onderlinge relatie en mogelijke escalaties uit het tactisch overleg. Tevens wordt gekeken naar de ontwikkelingen en mogelijkheden binnen het contract en in de branche richting de toekomst. In geval van calamiteiten met een relatie naar de Overeenkomst neemt Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever onverwijld deel aan (tussengevoegd) overleg op leidinggevend en/of managementniveau.
80.	De Opdrachtnemer draagt zelf zorg voor intern overleg met haar Personeel op die Locaties waar zij regelmatig worden ingezet. Op verzoek van Opdrachtnemer of Opdrachtgever kan ook lokaal regelmatig of incidenteel informeel overleg tussen Personeel en Opdrachtgever worden georganiseerd op tijden die het beste uitkomen teneinde de werksituatie te optimaliseren. Partijen dragen hierin de eigen kosten.
81.	Van ieder van de formele overleggen geldt dat Opdrachtnemer regie houdt en: • het initiatief neemt tot het maken van de afspraken; • de agenda en bijbehorende stukken (bijvoorbeeld een rapportage) opstelt/verzamelt en minimaal één week voor het overleg per e-mail verstrekt aan alle deelnemers; • een verslag inclusief actie- en besluitenlijst maakt, welke hij binnen 5 werkdagen na het overleg per e-mail in concept verstrekt aan de deelnemers. Opdrachtgever zorgt voor het verspreiden van het definitieve verslag aan deelnemers. Opdrachtgever zorgt tussen overlegmomenten door voor opvolgen van openstaande actiepunten. De strategische en tactisch overleggen vinden plaats ten kantore van de Opdrachtgever, tenzij anders wordt afgesproken. Opdrachtnemer brengt geen kosten in rekening bij Opdrachtgever met betrekking tot de overleggen.

7.3 Managementinformatie en rapportage

Eisnr	Omschrijving
82.	**Rapportages algemeen:** De Leverancier dient kosteloos en proactief eenmaal per kwartaal, binnen drie weken na afloop van een kwartaal een correcte en volledige rapportages in. De aanlevering van de rapportages geschiedt per e-mail via een klantverantwoordelijk directielid van Opdrachtnemer. Tenzij anders vermeld, worden de rapportages aangeboden aan de afdeling Inkoop en Contractmanagement van het Ministerie van Defensie en de Categoriemanager en strategisch contractmanager van de Categorie Beveiliging en BHV. Met het verzenden garandeert hij/zij de juistheid van de inhoud van de rapportage. Opdrachtgever kan een ingediende rapportage (incidenteel en/of bij twijfel over de inhoudelijke kwaliteit) laten controleren door een accountant. Opdrachtnemer verleent hier haar medewerking aan. Hieraan verbonden kosten van de accountant en herstel van de rapportage zijn voor rekening van Opdrachtnemer indien de rapportage afgekeurd wordt. Indien gedurende de contractduur wijzigingen in de onderstaand geëiste rapportage methodiek en/of inhoud van de rapportages zijn gewenst vanuit de zijde van Opdrachtgever dan treden Partijen in overleg. De Opdrachtnemer is verplicht de door Opdrachtgever gewenste wijzigingen uit te voeren. De rapportages moeten zo worden samengesteld dat ook de rapportages op het niveau van de beveiligingsgebieden inzichtelijk zijn. Gedurende de implementatie zal Opdrachtnemer een conceptmodel van de rapportages overleggen. Dit conceptmodel wordt goedgekeurd door Opdrachtgever en strategisch contractmanager van de Categorie Beveiliging en BHV. Indien het conceptmodel niet wordt goedgekeurd dan dient binnen 15 werkdagen een nieuw model te worden ingediend.
83.	**Maandelijkse rapportages**

	De Opdrachtnemer dient telkens binnen 10 werkdagen na afloop van elke maand en bij alle eindafrekeningen een realisatierapportage in bij de Opdrachtgever (waaronder ook de betreffende financiële afdeling bij de Opdrachtgever) en de strategisch contractmanager van de Categorie Beveiliging en BHV over de werkelijk door Opdrachtnemer ingezet Personeel. De rapportage (PDF) bevat tenminste de volgende elementen: • Algemene informatie over de voortgang met betrekking tot de uitvoering van de Overeenkomst. • De omschrijving van de verrichte werkzaamheden/diensten met betrekking tot de Overeenkomst. • KPI blad met scores incl. verbeterplan oranje/rood scores De volgende onderwerpen die minimaal per NOK gerapporteerd moeten worden (in Excel) zijn: • jaar; • maand; • locatie inzet; • regio; • beveiligingsgebied; • aantal ingezette uren per tariefgroep; • tarief exclusief en inclusief BTW; • soort inzet(bijv evenement, regulier, project); • (raam)contractnr en bestelnummer; • welk project; • overzicht betaalde en niet betaalde facturen onder de Overeenkomst.
84.	**Kwartaalrapportage** De Opdrachtnemer dient telkens en op eigen initiatief binnen drie (3) weken na afloop van elk kwartaal een voortgangsrapportage in (per Overeenkomst) met kwalitatieve en kwantitatieve componenten. De kwartaalrapportage wordt voortschrijdend opgebouwd en aangevuld per kwartaal met de recente informatie en cijfers optellend naar een volledig jaaroverzicht. Naast een cijfermatige rapportage, dient er een begeleidend document in PDF te worden opgesteld wat minimaal onderstaande gegevens bevat: <u>Samenvatting in PDF</u>: a) ontwikkelingen organisatie Opdrachtnemer; b) trends en ontwikkelingen sector; c) communicatie en samenwerking; d) terugblik en vooruitblik op de samenwerking; e) omzetontwikkeling; f) KPI blad met scores incl. verbeterplan oranje/rood scores; g) leverbetrouwbaarheid (zie ook specifiek) h) stand van zaken m.b.t. personeels-screeningen; i) aantal ingezet en aantal beschikbaar (pool) personeel met een VGB; j) lopende projecten; k) stand van zaken uitwerking Programma van Wensen; l) bijzonderheden m.b.t. facturatie. m) overzicht van mogelijke knelpunten en oplossingen per Locatie n) klachten en de tijdsduur en wijze van afhandeling; o) uitslagen eventuele kwaliteitsmetingen en het daaruit af te leiden effect op de kwaliteit; Financieel en voortschrijdend in Excel: p) omzetgegevens excl. btw en gesplitst op afgenomen soorten diensten, in uren (gesplitst op structurele en Extra dienstverlening); q) omzetgegevens trapsgewijs op afgenomen diensten, uren, per veiligheidsregio, per afnemer en per locatie; r) aantal uitgevoerde personeels-screeningen/veiligheidsonderzoeken en totaal aantal beschikbaar personeel met een VGB, aantal in behandeling zijnde personeels-screeningen/veiligheidsonderzoeken; s) aantal positief en negatief uitgevoerde personeelsscreeningen/ veiligheidsonderzoeken; t) aantal actieve reservisten in dienst en aantal reservisten welke aangemeld/in opleiding zijn; u) stand van zaken m.b.t. prestatieprikkels (zie Bijalge 16 Prestatieprikkels Beveiligingsdiensten Defensie; v) KPI-scores bijgewerkt in Excel Forulier I 'Scores KPI's' incl. verbeterplan oranje/rood scores; w) aantal ingezet en aantal beschikbaar (pool) personeel met een VGB; x) aantal lopende personeels-screeningen/veiligheidsonderzoeken; y) overzicht van aantal personeel dat wel/niet voldeed aan gestelde eisen per Locatie/periode/competentie; z) detailoverzicht m.b.t. voortgang van het werk, de werkplanning, de diensten (waaronder surveillancediensten), en voor zover mogelijk een forecast. aa) resultaten SROI;

	Specifiek Mobiele surveillance: w. aantal meldingen; ~~z. tijd aankomst Mobiele surveillance en tijd vertrek Mobiele Surveillance per alarmopvolging;~~
85.	**Kwalitatieve jaarrapportage:** Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de Overeenkomst uiterlijk vijf (5) weken na afloop van elk kalenderjaar een jaarrapportage in bij de Opdrachtgever en bij de Categoriemanager en strategisch contractmanger van de Categorie Beveiliging en BHV. Deze rapportage wordt besproken tijdens het jaarlijks overleg op strategisch niveau. De jaarrapportage bevat tenminste de volgende elementen: Naast een cijfermatige rapportage, dient er een begeleidend (PDF) document te worden opgesteld per overeenkomst wat minimaal onderstaande gegevens bevat: • high- en lowlights; • samenvatting afgelopen 4 kwartalen; • communicatie en samenwerking algemeen; • ontwikkelingen organisatie van de Opdrachtnemer; • trends en ontwikkelingen in de beveiligingsbranche (bijv. Best practices/tips) • terugblik en vooruitblik (bijv. arbeidsmarkt); • uitkomsten klanttevredenheidonderzoeken; • resultaten op de wensuitwerkingen; • MVOI-activiteiten Opdrachtnemer; • analyse met betrekking tot klachten. • facturatie/betaling proces; Cijfermatig cumulatief in Excel met een verdiepingsslag opsplitsing van cijfers per perceel: • KPI-scores over het hele jaar en conclusies; • leverbetrouwbaarheid; • prestatoeprikkels; • resultaten en verantwoordingsformulier SROI; • ingevuld Co2 Dashboard • omzetontwikkeling afgenomen diensten;
86.	Rapportage in geval van incidenten: De Opdrachtnemer rapporteert onverwijld mondeling en rapporteert binnen 24 uur schriftelijk per e-mail aan de Opdrachtgever zodra zich een probleem voordoet dat van invloed kan zijn op de uitvoering van de Overeenkomst. Deze rapportage bevat tenminste de volgende elementen: • nauwkeurige omschrijving van het probleem; • datum van constateren; • hoe het probleem is ontstaan; • wie bij het probleem betrokken zijn; • de geschatte duur van het probleem; • de voorgenomen oplossing ervan; • de invloed op de voortgang van het werk en/of de exploitatie; • de (geschatte) technische-, financiële- en overige consequenties. Deze rapportage kan op elk niveau van toepassing zijn.
87.	Maatwerkrapportage: Opdrachtnemer levert op verzoek van de Categorie- en/of strategisch contractmanager maatwerkrapportages binnen een redelijk overeen te komen termijn, past de rapportages aan naar de eisen van categorie- en/of strategisch contractmanager en levert desgewenst in overleg aanvullende informatie. Opdrachtnemer stelt deze maatwerkrapportages kosteloos ter beschikking aan de Categorie- en/of de strategisch contractmanager. De Categorie- en de strategisch contractmanager zal terughoudend omgaan met het uitzetten van verzoeken tot het leveren van maatwerkrapportages.
88.	Rapportages dienen als meetinstrument om adequaat te kunnen sturen op te behalen prestaties, vastgelegde afspraken en organisatie- en beleidsdoelstellingen. Om de kwaliteit en betrouwbaarheid van de rapportages te garanderen, spannen Leverancier en Koper zich gezamenlijk in om continu bij te dragen aan het optimaliseren van de rapportages. Leverancier dient daarom elke periode een zorgvuldigheidscheck uit te voeren, alvorens de in **eis 85** genoemde rapportages worden opgeleverd. Deze zorgvuldigheidscheck moet borgen dat alle data conform de overeengekomen afspraken en de definities en invulwijze van de van toepassing verklaarde formats geregistreerd en gerapporteerd wordt. Indien Leverancier tijdens deze zorgvuldigheidscheck onvolkomenheden constateert, dienen deze vóór oplevering van de rapportage(s) eerst gecorrigeerd te worden. Zijn deze onvolkomenheden verwijtbaar aan Koper, dan treedt Leverancier direct hierover in contact met de contractmanager van Koper en stelt hier gezamenlijk een verbeterplan voor vast conform de SMART-methodiek. Om herhaling op foutkansen te voorkomen dient dit verbeterplan structureel tijdens de kwartaalevaluaties tussen Leverancier en Koper getoetst te worden.

	Indien de rapportages ondanks de eerder in deze eis genoemde maatregelen toch structureel onvolkomenheden bevatten, zal de centrale contractmanager van de Categorie Beveiliging en BHV alsnog het verzoek doen de rapportages (met terugwerkende kracht) te corrigeren en opnieuw aan te leveren. Tevens kan deze besluiten referentieverzoeken van Leverancier voor een periode van minimaal zes maanden af te wijzen.

7.4 KPI's

Eisnr	Omschrijving
89.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de Key Performance Indicators (KPI's) zoals opgenomen in Formulier I Scores KPI's Beveiligingsdiensten Defensie. Formulier I wordt per kwartaal ingevuld en gebruikt in het kwartaaloverleg om te monitoren of de prestaties van Opdrachtnemer in lijn liggen met de doelstellingen van de Opdrachtgever. **Kwaliteit rapportages (KPI)** Definitie: Alle rapportages worden conform de gestelde kwalitatieve eisen binnen de afgesproken termijn ingediend. **Normen** Tijdigheid: De rapportages wordt ingediend binnen de gestelde termijn in het Programma van Eisen (PvE). Kwaliteit: De rapportage bevat alle verplichte onderdelen zoals beschreven in het Programma van Eisen (PvE). **Meetmethode** • Tijdigheid: Controle op indieningsdatum via een logboek. • Kwaliteit: Checklist op verplichte onderdelen per rapportage (eis 88) en registratie van het aantal gevraagde wijzigingen. Per rapportage mag maximaal één herkansing nodig zijn om deze volgens de kwalitatieve eisen aan te leveren. **KPI Score**: • Groen: Rapportages zijn op tijd en correct aangeleverd. • Oranje: Rapportages zijn niet op tijd of zijn na de eerste herkansing nog niet correct. • Rood: Rapportages zijn na de tweede herkansing nog niet correct. Indien gedurende twee opeenvolgende kwartalen de KPI-score "Oranje" is, dient er binnen drie weken na opleveren van de kwartaalrapportage een SMART-verbeterplan te worden ingediend. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid op basis van voortschrijdend inzicht om maximaal 1 KPI per jaar toe te voegen dan wel een bestaande KPI bij te stellen. Dit zal uitsluitend in goed overleg met de Leverancier worden aangepast en jaarlijks worden vastgelegd in het Strategisch overleg met de Categorie Beveiliging en BHV. De scores op de KPI's worden per Perceel door Opdrachtnemer in Formulier I aangevuld en ingediend als bijlage bij de kwartaalrapportage. - In het tactisch overleg zullen de resultaten individueel worden besproken met de Contactperso(o)n(en) van Deelnemende organisatie. Er zullen afspraken gemaakt worden over de uitvoering van eventueel benodigde verbeteringen van de dienstverlening; - In het jaarlijks strategisch overleg, tussen de Categoriemanager Beveiliging en BHV, (een) vertegenwoordiger(s) van het minsterie van Defensie, en een directielid en de contactpersoon van Opdrachtnemer, zal de totaalscore op perceelniveau worden besproken en afspraken gemaakt worden voor de eventuele te nemen vervolgacties. - Indien Opdrachtnemer één of meerdere KPI's niet behaalt, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om geen referentie te verstrekken. -
90.	Indien Opdrachtnemer één of meerdere KPI's niet behaalt, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om geen referentie te verstrekken.
91.	Audit(s): De Opdrachtgever heeft het recht de ingediende rapportages te laten controleren door een auditteam, dat ook van een externe instantie (niet zijnde Defensie of Justitie en Veiligheid) kan zijn. De onderliggende gegevens van de rapportages dienen eenvoudig controleerbaar te zijn voor de Opdrachtgever. Ook kan op initiatief van de Opdrachtgever een kwaliteitsbeoordeling van de te leveren/geleverde Beveiligingsdiensten worden uitgevoerd door de Opdrachtgever of een externe instantie.

	Opdrachtnemer verleent hier haar volledige medewerking aan zonder hiervoor kosten in rekening te brengen. Kosten van de audit zijn voor rekening van Opdrachtgever. Kosten voor het herstellen van rapportages zijn voor de Opdrachtnemer.
92.	Opdrachtnemer heeft een doelmatig en doeltreffend proces van klachtmanagement waardoor: 1. het voor Opdrachtgever en betrokkenen duidelijk is hoe en bij wie hij een klacht kan indienen; 2. Opdrachtnemer in staat is om klachten af te handelen op consistente, systematische en ontvankelijke wijze; 3. Opdrachtnemer in staat is om trends in klachten te identificeren en de oorzaak van de klachten weg te nemen; 4. Opdrachtnemer rapporteert elk kwartaal over: - het aantal klachten; - de aard van de klachten en wat ermee gedaan is; - trends en ontwikkelingen; - doorlooptijd van de afhandeling.
93.	Opdrachtnemer voert eenmaal per jaar of vaker indien bij de Opdrachtgever hiervoor aanleiding bestaat, een klanttevredenheidsonderzoek uit waarbij afhankelijk van het onderzoeksgebied gesproken wordt met: • Commandanten Patrouille gebied van DBBO • Commandanten Beveiligingsregio van DBBO • Hoofd Bedrijfsvoering Regio van DBBO • Klanten bij Defensieonderdelen Het klanttevredenheidsonderzoek wordt in een overleg besproken met de contractmanager. Hierbij kunnen van beide zijden functionarissen worden toegevoegd.

8 Maatschappelijk verantwoord inkopen

8.1 Social Return 2.0 (SROI 2.0)

Eisnr	Omschrijving
94.	Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van de opdracht een norm van 5% social return op de omzetwaarde per kalenderjaar. Opdrachtnemer dient binnen twee maanden na contractsluiting een plan van aanpak in waarin wordt beschreven op welke manier invulling wordt gegeven aan deze eis. In het plan van aanpak moet ook worden beschreven op welke wijze voorkomen wordt dat er verdringing van personeel plaatsvindt door medewerkers uit de doelgroep social return. De invulling van social return dient in het plan van aanpak te worden onderbouwd op basis van de volgende aspecten: • totaal aantal in te zetten SR medewerkers (persoon, geen naam i.v.m. AVG); • periode van inzet SR medewerkers; • indicatie in te zetten medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA etc.); • wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc.); • over het contract te halen waarde van de omzet. Onder social return vallen de hieronder genoemde doelgroepen: I. Mensen die onder de Participatiewet vallen, van wie het UWV vaststelt dat zij niet zelfstandig 100% van het wettelijk minimumloon kunnen verdienen. II. Mensen met een WSW-indicatie (voormalige Wet Sociale Werkvoorziening). III. Mensen met oude Wajong of Wajong 2010 die kunnen werken. IV. Mensen met een WIW-baan (voormalige Wet inschakeling werkzoekenden). V. Mensen met een ID-baan (voormalig Besluit in- en doorstroombanen). VI. Mensen die via de Praktijkroute in het doelgroep register instromen. VII. Mensen met een ziekte of handicap die is ontstaan voor hun 18e verjaardag die alleen het wettelijk minimumloon kunnen verdienen met een werkvoorziening (bijv. vervoersvoorziening of een braille toetsenbord). VIII. Mensen met een ziekte of handicap die is ontstaan tijdens hun studie die alleen het wettelijk minimumloon kunnen verdienen met een werkvoorziening (bijv. vervoersvoorziening of een braille toetsenbord). IX. Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL opleidingen, VSO en/of praktijkscholen. X. Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers). XI. Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties. XII. Statushouders De invulling van de social return verplichting kan zowel binnen als buiten de aard van de opdracht worden gerealiseerd: a) Binnen de opdracht: voor de uitvoering van de opdracht neemt u nieuwe medewerkers aan die een afstand tot de arbeidsmarkt hebben. U bent bijvoorbeeld een contract aangegaan met de Koper voor de plaatsing en verzorging van kantoorbeplanting. Voor het wekelijks onderhoud neemt u een nieuwe medewerker in dienst met een afstand tot de arbeidsmarkt. b) Buiten de opdracht: voor de uitvoering van de opdracht kunt u geen nieuw personeel aantrekken, omdat dit zou leiden tot verdringing van het huidige personeel. Echter, elders in het bedrijf ontstaan nieuwe werkzaamheden of werkplekken (logistiek, verpakking, transport etc.) waarvoor u wel iemand met een afstand tot de arbeidsmarkt kunt aannemen. Van Odrachtnemer wordt verwacht het resultaat te meten en periodiek te rapporteren aan Opdrachtgever in het percentage inzet ten opzichte van de opdrachtwaarde per jaar. Indien gedurende de looptijd van de Overeenkomst Koper gebruik gaat maken van een systeem voor digitale ondersteuning voor het rapporteren van de SROI-gegevens en Leverancier als gevolg hiervan onvoorziene kosten moet maken die gerelateerd zijn aan de aansluiting op dit systeem, maken Koper en Leverancier nadere afspraken over de implementatie van het systeem.
95.	Leverancier stuurt aan Opdrachtgever elk jaar een geheel ingevuld en ondertekend periodieke verantwoordingsformulier social return toe. Dit periodiek verantwoordingsformulier social return dient u uiterlijk 21 kalenderdagen na afloop van deze periode te overleggen. Het formulier is opgenomen als Formulier F Modelovereenkomst Verantwoordingsformulier SR.

96.	Indien uit het periodieke verantwoordingsformulier social return blijkt dat het overeengekomen verplichte percentage inzet SROI niet is behaald, treden Opdrachtnemer en Opdrachtgever direct met elkaar in overleg. Op basis van dit overleg: a) wordt de oorza(a)k(en) vastgesteld voor het niet behalen van het overeengekomen percentage; b) worden de maatregelen vastgesteld voor het alsnog nakomen van de verplichting tot social return.
97.	Opdrachtnemer stemt in dat bij het niet nakomen van de overeengekomen verplichte percentage inzet SROI,Opdrachtgever betalingen kan inhouden of storneren, ter hoogte van het niet gerealiseerde social return bedrag, op de waarde van de Overeenkomst. De inhouding of stornering vindt nooit plaats als het voldoen aan de overeengekomen verplichte inzet SROI buiten de schuld van Leverancier niet lukte. De bewijslast rust bij Opdrachtnener.