

Programma van eisen perceel 1

**Vaste objectbeveiliging/
manbeveiliging
publieksruimte**

1 | Dienstverlening

Senzer werkt nauw samen met het UWV. In een gezamenlijke publieksruimte worden werkzoekenden en uitkeringsgerechtigden (bezoekers) van Opdrachtgever en het UWV ontvangen en wordt dienstverlening geboden. Op de Churchilllaan 109 te Helmond van Opdrachtgever komen dan ook verschillende klantstromen bij elkaar waarbij de veiligheid van de medewerkers en bezoekers voorop staat. De veiligheid van medewerkers en de veilige uitvoering van de publieke taak wordt gerekend tot de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever.

Beveiliging is er niet alleen om te zorgen dat er bij incidenten door getrainde professionals ingegrepen kan worden, maar heeft vooral een preventieve werking en een uitstraling naar een omgeving waar bezoekers welkom zijn. De aanwezigheid van beveiligers, in de vorm van gastheren/gastvrouwen, en een directe opvolging bij een afgegeven alarm, zorgen voor een hoge veiligheidsbeleving bij medewerkers en bezoekers.

De dienstverlening, zoals uitgevoerd door de medewerkers van Opdrachtnemer, voldoet aan de volgende eisen:

- het gastvrij en proactief ontvangen van de bezoekers in de publieksruimte;
- het op representatieve en gastvrije wijze voeren van gesprekken;
- zorgdragen voor een representatieve ontvangst;
- aanspreekpunt zijn voor de bezoekers (klachten/wensen/informatie/storingen);
- de bezoekers wijzen op de faciliteiten, zoals de toiletten, koffie- automaat, leeswerk, klanttelefoon, etc;
- de diverse bezoekersstromen herkennen en van elkaar onderscheiden:
 - o deelnemers workshops
 - o bezoekers voor UWV
 - o bezoekers voor opdrachtgever
 - o bezoekers op afspraak (cliënten en medewerkers van andere locaties)
 - o spontane binnen lopers
 - o leveranciers
- zorgdragen voor een efficiënte doorstroom van bezoekers;
- vastleggen van gegevens van bezoekers en, indien nodig, het uitgeven van bezoekerspassen;
- professioneel en zakelijk optreden in emotionele of hectische situaties waarbij overzicht en rust noodzakelijk is, geven van gerichte informatie en aanwijzingen aan c.q. kalmeren of overtuigen van personen;
- proactief signaleren van mogelijke verbeteringen in de dienstverlening, procedures, werkwijze en deze bespreken met de teamleider Facilitair van opdrachtgever;
- alert zijn en proactief handelen op de naleving van de (veiligheid)procedures van de eigen organisatie en van opdrachtgever, zoals bijvoorbeeld het adequaat handelen bij calamiteiten en het preventief aanwezig zijn bij dreigende calamiteiten;
- De beveiligers vervullen een essentiële rol binnen de bedrijfshulpverlening (BHV) van Senzer en maken actief deel uit van de BHV-organisatie op locatie, waarbij zij bijdragen aan een snelle en effectieve reactie bij calamiteiten. Opdrachtnemer draagt zorg dat de medewerkers die worden ingezet voorzien zijn van een geldig BHV/EHBO certificaat.
- op een klantvriendelijke wijze aanspreken van medewerkers/bezoekers op het niet naleven van voorschriften;
- toezicht op de algemene orde en netheid;

- signaleren en melden van afwijkende situaties in de (directe) omgeving van de publieksruimte en de daar voor aangewezen afdeling of medewerker;
- aanvullende facilitaire ondersteuning gericht op de publieksruimte;
- In daluren kan de beveiliging ondersteunende diensten verlenen aan het UWV, zoals het papier plaatsen bij de MVO. Dit kan buiten de openingstijden van het pand.

2 | Medewerkers

Opdrachtnemer levert een vast team van medewerkers, die op een proactieve en servicegerichte wijze zorgdraagt voor de uitvoering van de opdracht.

De medewerkers beschikken over de volgende opleidingseisen:

- Beveiligers 2 (SVPB);
- MBO werk- en denkniveau;
- BHV-diploma (NIBHV);
- EHBO-diploma.

Opleiding, training en/of instructie van de medewerkers zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

De medewerkers zijn representatief en uniform gekleed in herkenbare bedrijfskleding die voldoet aan de wettelijke voorschriften voor particuliere beveiliging. De kleding straalt gastvrijheid en professionaliteit uit en is bij alle beveiligers gelijk, zodat zij duidelijk herkenbaar zijn voor bezoekers en medewerkers.

De medewerkers hebben:

- kennis van moderne softwareprogramma's;
- kennis van de Nederlandse- en Engelse taal;
- goede communicatieve vaardigheden in woord en geschrift;
- grote mate van zelfstandigheid;
- de vaardigheid om in teamverband te kunnen werken;
- goede sociale omgangsvormen;
- dienstverlenende instelling;
- stressbestendig karakter.

De uitstraling van de baliebezetting en de beveiliging dient qua bedrijfskleding op elkaar afgestemd te zijn op elkaar zodat er een professionele uitstraling aanwezig is.

Opdrachtnemer zorgt voor een continue bezetting van 1 medewerker van 07.00 tot 17.00 uur en 1 medewerker van 08.00 tot 19.00 uur, zodat gedurende de gehele dag voldoende bezetting en overlap aanwezig is voor optimale dienstverlening en veiligheid.

Opdrachtnemer draagt zorg voor dat te allen tijde een volledige bezetting van medewerker(s), overeenkomstig de afgesproken tijdstippen, wordt gegarandeerd en is verantwoordelijk voor het kwantitatief op peil houden van de continuïteit van dienstverlening en de bezetting van de medewerker(s). Tussen medewerkers zullen minimaal overdrachtsmomenten plaatsvinden. Structurele vervanging van en nieuwe medewerkers uit de pool dient te worden afgestemd en overeengekomen met Opdrachtgever. Opdrachtgever heeft hieromtrent een vetorecht.

Als gedurende de looptijd van de overeenkomst blijkt dat een door u ingezette medewerker om welke reden dan ook niet voldoet zal deze op verzoek van Opdrachtgever worden vervangen.

3 | Rapportages

Opdrachtnemer verzorgt dagelijks een digitale registratie en rapportage betreffende de uitvoering van de werkzaamheden en de eventueel gesignaleerde bijzonderheden en genomen maatregelen. Opdrachtnemer biedt inzicht in de activiteiten en zegt toe ieder kwartaal en aan het einde van de contractperiode verantwoording af te leggen over de ingezette activiteiten en resultaten hiervan.

4 | SROI

Opdrachtnemer conformeert zich aan het SROI-beleid, zie Bijlage.
Opdrachtnemer heeft een plan van aanpak opgesteld, zoals zij SROI jaarlijks inzet bij Opdrachtgever.

5 | Communicatie en evaluatie

Opdrachtnemer stelt één vaste contactpersoon (en een vervanger) beschikbaar, die primair verantwoordelijk is voor de naleving en verdere invulling van de Raamovereenkomst en die hiervoor als eerste aanspreekpunt fungeert voor de betreffende Opdrachtgever. Deze contactpersoon (en vervanger) dient tijdens werkuren telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn en beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.

Namens Partijen zal de communicatie plaatsvinden tussen de hieronder genoemde medewerkers.

Niveau	Contactpersonen Opdrachtgever	Contactpersonen Opdrachtnemer
Strategisch	Manager Services en ondersteuning	
Operationeel	Senior facilitair medewerker	
	Teamleider facilitair	

Opdrachtnemer evalueert de dienstverlening minimaal eenmaal per kwartaal op strategisch niveau. Hierbij wordt de dienstverlening besproken en vindt besluitvorming plaats.

Er worden elk kwartaal evaluaties gehouden. Van u wordt verwacht dat u hier de vereiste medewerking aan verleent. Bij de evaluatie komen in ieder geval de volgende onderwerpen aan de orde:

- kwaliteitsniveau van de geleverde diensten;
- nakomen van gemaakte afspraken;
- tevredenheid van de aanbestedende dienst en klanttevredenheid;
- ontwikkelingen en trends;
- afstemming en samenwerking met de opdrachtgever.

Indien uit evaluaties naar mening van de opdrachtgever blijkt dat er een wijziging van de dienstverlening noodzakelijk is, geeft Opdrachtgever hiertoe opdracht en dient Opdrachtnemer hieraan medewerking te verlenen.

De tijdens evaluatie gemaakte afspraken tussen partijen, zoals vastgelegd en overeengekomen in gespreksverslag, hebben een bindend karakter, indien en voor zover deze afspraken niet strijdig zijn met afspraken in de Raamovereenkomst of tenzij partijen expliciet hebben aangegeven dat zij zich

niet willen binden dan wel de aard van de afspraken verkennend/informatief zijn en geen bindend karakter hebben.

Periodiek wordt als onderdeel van de dienstverlening de dienstverlening op operationeel niveau geëvalueerd door de verantwoordelijke medewerkers van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Tijdens dit overleg vindt onder andere afstemming plaats om de samenwerking tussen Partijen te borgen en de dienstverlening te optimaliseren.

6 | Klachtenregeling

Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, telefonisch of per e-mail zijn ingediend.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:

het in behandeling nemen van alle klachten;

afhandeling van alle gemelde klachten binnen 5 werkdagen; voorkoming van herhaling van klachten;

Van ieder klacht wordt door Opdrachtnemer geregistreerd: datum en tijd indiening klacht;

afhandelingsdatum klacht;

aard ingediende klacht;

wijze en resultaat afhandeling klacht; wel of niet gegrondverklaring.

Per kwartaal vindt overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarin de klachten en de door Opdrachtnemer te nemen/genomen maatregelen worden besproken en geëvalueerd. Dit om klachten in de toekomst te voorkomen. Indien nodig wordt de frequentie van dit overleg verhoogd.

7 | Overige verplichtingen

Opdrachtnemer garandeert dat hij en de eventueel door hem ingeschakelde derden voldoen en blijven voldoen aan alle wettelijke bepalingen en voorschriften, en beschikken en blijven beschikken over alle vereiste vergunningen, beschikkingen en verklaringen, ten aanzien van de dienstverlening en ondernemerschap.

8 | Controle

Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de wijze van de uitvoering van deze Raamovereenkomst te controleren.

Opdrachtgever is gerechtigd alle mogelijke maatregelen te treffen die haar redelijk voorkomen.

Eventuele kosten van de controles worden gedragen door Opdrachtgever, met uitzondering van de situatie waarin de Opdrachtnemer niet aan zijn verplichtingen blijkt te hebben voldaan. In dat geval worden de kosten gedragen door de Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer is slechts tot vergoeding van kosten gehouden voor zover de kosten aantoonbaar en redelijkerwijs gemaakt zijn.

9 | Financieel

9.1 Prijzen

De prijzen zijn gebaseerd op de inhuur van circa 5.250 uren personele inzet van de Opdrachtnemer per jaar, tegen een vastgestelde uur-prijs welke is vastgelegd in het prijzenblad, die geldt voor de gehele looptijd van de Raamovereenkomst. Alleen daadwerkelijk gewerkte uren worden door de Opdrachtnemer gedeclareerd. Hoewel het geschatte aantal uren per jaar als realistisch wordt beschouwd, kan de feitelijke inzet – afhankelijk van de ontwikkelingen en behoeften – zowel dalen als stijgen. Een eventuele toename in uren is aannemelijker dan een afname, maar in beide gevallen geldt dat dit altijd plaatsvindt in goed overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. De opdrachtnemer stelt zich in dit kader flexibel op en kan aan wijziging in het aantal uren geen rechten of aanspraken op compensatie ontleen.

De jaarlijkse indexering wordt bepaald op basis van de in de CAO Particuliere Beveiliging overeengekomen loonsverhogingen. De opdrachtnemer stuurt jaarlijks, 3 maanden vóór 1 januari een voorstel voor de indexering, waarbij indexering uitsluitend kan worden doorgevoerd na schriftelijk akkoord van de opdrachtgever.

De vermelde bedragen zijn met twee decimalen achter de komma, uitgedrukt in Euro's en exclusief omzetbelasting (btw), tenzij duidelijk anders is vermeld.

Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de aangeboden prijzen maar bij nader inzien noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening conform de gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

9.2 Overige financiële condities

Het is niet toegestaan, zonder voorafgaande toestemming, om bijkomende kosten in rekening te brengen zoals maar niet beperkt tot overhead, administratie etc.

Alle bedragen zijn exclusief btw.

9.3 Facturering

Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever maandelijks achteraf door middel van een verzamelfactuur. Op de factuur vermeldt Opdrachtnemer ten minste de volgende informatie:

- de wettelijk verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl > zakelijk > btw > administratie
- bijhouden > facturen maken > wettelijk verplichte gegevens;
- de naam en het adres van Opdrachtgever;
- contractnummer;
- volgnummer factuur;
- aantallen en prijzen;

- totaal in rekening gebrachte bedrag exclusief btw.

Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal door Opdrachtnemer gefactureerde bedrag en de door de Opdrachtgever goedgekeurde aantallen en prijzen. Opdrachtgever houdt zich het recht voor niet te betalen als er afwijkingen zijn.

De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaild in PDF format naar: inkoopfacturen@senzer.nl.

9.4 Betalingsvoorwaarden

De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever of niet-betaling door de Opdrachtgever van (een) factu(u)r(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die factu(u)r(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties, geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan Opdrachtnemer aan indien de juistheid van de factuur in zijn geheel of gedeeltelijk wordt betwist. Alleen voor het betwiste gedeelte is de Opdrachtgever gerechtigd

de betaling op te schorten. Het niet betwiste gedeelte van de factuur dient binnen de betaaltermijn te zijn voldaan.

Het is Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet ctbeveiliging/
manbeveiliging publieksruimte

Bezoekadres

Montgomeryplein 6
5705 AX Helmond

Postadres

Postbus 272
5700 AG Helmond

t. 0492 58 24 44
e. info@senzer.nl
www.senzer.nl

