

Algemene eisen

Eis	Omschrijving
1.	Inschrijver garandeert dat de dienstverlening in alle opzichten gedurende de gehele maximale looptijd van de overeenkomst voldoet aan de gebruikelijke eisen van de wet- en regelgeving, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.
2.	Inschrijver is bekend en gaat akkoord met de door de opdrachtgever gehanteerde beoordelingsmethodiek en alle bepalingen zoals beschreven in deze offerteaanvraag.
3.	De dienstverlening zal worden uitgevoerd conform de offerteaanvraag en in bijlagen beschreven werkwijzen, eisen en uitvoeringsvoorwaarden.
4.	Bij het delen van gegevens wordt ten alle tijden voldaan aan de richtlijnen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
5.	Inschrijver dient één medewerker aan te wijzen als (vast contactpersoon), die verantwoordelijk is voor de verdere invulling van de dienstverlening. Inschrijver garandeert dat deze contactpersoon tijdens kantooruren (09.00 – 17.00 uur Nederlandse tijd) bereikbaar is en dat er in gevallen van ziekte, vakantie, afwezigheid sprake is van een vaste vervanger welke vooraf is gecommuniceerd. Voor deze vaste contactpersoon zullen geen kosten door de inschrijver in rekening worden gebracht.
6.	De prijzen in het prijzenblad zijn all-in prijzen.
7.	De aangeboden prijzen zijn gedurende de periode van het contract: 1 april 2026 tot en met 31 maart 2027 van de overeenkomst vast. Voor de daarop volgende jaren heeft de opdrachtnemer het recht deze prijzen aan te passen tot het maximum conform CAO Particuliere beveiliging te beginnen vanaf 1 april 2027 De prijsindexeringen kunnen alleen één maal per jaar plaatsvinden en dienen uiterlijk 2 maanden daaraan voorafgaand schriftelijk kenbaar gemaakt te worden. Inhaalslagen voor niet toegepaste prijsaanpassingen zijn niet mogelijk. Het is een recht van opdrachtgever om bij een negatief indexcijfer negatief te indexeren.
8.	Voor calamiteit- en noodaanvragen binnen de reguliere dienstverlening worden geen extra toeslagen in rekening gebracht. Onder calamiteit wordt verstaan een situatie waarin de veiligheid van één of meerdere personen in gevaar is maar de beveiliging zelfstandig kan optreden. Van een noodsituatie is sprake wanneer de veiligheid van één of meerdere personen in gevaar is en hulpdiensten (politie/brandweer/ambulance) moeten worden ingeschakeld.
9.	Inzet van vaste dienstverlening geschiedt conform uitvraag. De uren vallen binnen een van de volgende tijdsblokken: Werkdagen (maandag t/m vrijdag) (17:00 uur - 18:00 uur) Werkdagen (maandag t/m vrijdag) (18:00 uur - 24:00 uur) Werkdagen (maandag t/m vrijdag) (24:00 uur - 07:00 uur) Werkdagen (maandag t/m vrijdag) (07:00 uur - 08:30 uur) Weekenduren (00:00 uur - 24:00 uur) Feestdaguren (00:00 uur - 24:00 uur)
10.	Inschrijver geeft gedurende de looptijd van de overeenkomst volstrekte openheid aan de opdrachtgever met betrekking tot alle zaken die een relatie hebben of kunnen hebben met het gestelde in de overeenkomst.
11.	Het is niet toegestaan om wijzigingen aan te brengen in de opmaak of structuur van het prijsinvalformulier.
12.	Alle door uw organisatie overgelegde gegevens zijn volledig en naar waarheid ingevuld en kunnen door u gestand worden gedaan. Inschrijver gaat ermee akkoord dat indien inschrijver

	onjuiste en of onvolledige gegevens heeft verstrekt, inschrijver wordt uitgesloten van gunning, zonder recht op vergoeding van welke schade of kosten dan ook.
13.	Inschrijver garandeert dat de vigerende CAO Particuliere Beveiliging wordt nageleefd. Zowel voorafgaand en tijdens de overeenkomst
14.	Inschrijver is met voldoende beoordeeld vanuit het onderzoek uitgevoerd door het Sociaal Fonds Particuliere Beveiliging (SFPB).
15.	Bij het eindigen van de overeenkomst – om welke reden dan ook – verleent inschrijver kosteloos alle door opdrachtgever noodzakelijk geachte medewerking aan ongestoorde overgang van de dienstverlening naar een nieuwe, opvolgende overeenkomst en eventueel nieuwe inschrijver. Dit betekent o.a. dat inschrijver 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 inschrijver. Ten aanzien van het personeel van inschrijver zal inschrijver geen aanspraken doen bijvoorbeeld uit hoofde van een relatie- of concurrentiebeding. Inschrijver zal binnen 2 weken nadat een opvolgende inschrijver bekend is gemaakt alle noodzakelijke informatie overgedragen aan de opvolgende inschrijver.
16.	Op de dag van beëindiging van de overeenkomst dient de inschrijver de sleutels, toegangspassen, toegangscodes en dergelijke te retourneren en mee te werken aan een efficiënte en soepele overdracht van werkzaamheden, taken aan een eventuele nieuwe inschrijver.
17.	Inschrijver maakt gebruik van auto's waarbij het zichtbaar is dat deze van uw beveiligingsbedrijf zijn.

Specificatie beveiligingsdiensten

Eis	Omschrijving
18.	Buiten kantoortijden zijn er (17.00 uur tot 08.30 uur op werkdagen, in het weekend en op feestdagen) 2 beveiligers surveillanceronden aan het rijden. Opdrachtgever wil periodiek (1x per drie maanden tijdens het operationeel overleg) overleggen over het op- en afschalen van de inzet. Indien de situatie daar om vraagt zal vaker overleg over het op- en afschalen van de inzet plaatsvinden. Op- en afschalen gebeurt altijd in overleg en kan alleen plaatsvinden na schriftelijke bevestiging van de opdrachtgever. Na ontvangst van deze schriftelijke bevestiging gaat het eventuele op- of afschalen maximaal 2 weken later in. De mogelijkheden zijn aanwezig om het op- of afschalen per direct in te laten gaan in het geval van calamiteiten dan wel noodsituaties. Opdrachtgever bepaalt wanneer sprake is van een calamiteit dan wel noodsituatie.
19.	De in te zetten beveiligers zijn zich bewust van de zichtbaarheid van hun functie voor zowel de vluchtelingen als omwonenden. Alle in te zetten beveiligers hebben een gastvrije uitstraling en zijn in staat te de-escaleren. Ze hebben een proactieve houding, spreken mensen aan op ongewenst gedrag, spelen in op dynamiek op de locatie en beïnvloeden de sfeer. De in te zetten beveiligers zijn verantwoordelijk voor het bewaken en stimuleren van de positieve sfeer en veilige leefomgeving in de opvanglocaties en het handhaven van de huisregels. De huisregels worden na opdrachtverstrekking ter beschikking gesteld.
20.	Inschrijver is verantwoordelijk voor het tijdig screenen en gescreend houden van al het personeel dat voor de opdracht wordt ingezet.
21.	Alle in te zetten beveiligers zijn representatief gekleed en voorzien van het 'V' vignet. De kleding is schoon, herkenbaar, uniform en dient te allen tijde tijdens een dienst gedragen te worden.

22.	Profielisen beveiligers De beveiligers heeft minimaal 1 jaar aantoonbare ervaring in de beveiligingsbranche en beschikt over: • Een diploma beveiligers van de Stichting Vakexamens voor de Particuliere Beveiligersorganisaties (SVPB) of een gelijkwaardig diploma conform Rpb; • een zogenoemde “grijze beveiligingspas” voor particuliere beveiligingswerkzaamheden; • een geldig BHV-diploma; De beveiligers beschikt over de volgende kerncompetenties: • Beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift; • Beheersing van Engelse taal in woord; • Klantvriendelijk; • Tactvol; • Communicatief vaardig; • Natuurlijk aanspreekpunt in geval bijzonderheden, incidenten en calamiteiten; • Verantwoordelijkheidsgevoel voor de veiligheid van de bewoners van de locatie, de omgeving rondom de locatie en medewerkers van opdrachtgever. Gedurende de looptijd van de opdracht moeten de genoemde geldige diploma’s overlegd kunnen worden door inschrijver als de opdrachtgever hierom vraagt.
23.	Er wordt gewerkt met vaste kernteams voor de uitvoering van de reguliere beveiligingsdiensten: Er is sprake van (een) vast(e) kernteam(s) wanneer de reguliere surveillancediensten structureel worden uitgevoerd door vaste beveiligers (vaste personen), maximaal tien vaste personen (10 fte’s), verdeeld over maximaal vijf vaste kernteams bestaande uit twee personen, waarbij per dienst één vast kernteam wordt ingezet, waarbij geen personele wisselingen plaatsvinden gedurende de looptijd van de overeenkomst (anders dan met instemming van de gemeente, welke instemming enkel wordt gegeven bij wijze van uitzondering, om zwaarwichtige redenen, zoals in geval van ontslag).
24.	Indien zich zwaarwegende redenen voordoen waardoor wijziging van leden van het vaste kernteam onvermijdelijk is, kan dit uitsluitend met voorafgaande instemming van de gemeente. De opdrachtnemer motiveert schriftelijk en concreet waarom de voorgestelde wisseling noodzakelijk is en waarom deze niet voorkomen kon worden. Daarbij wordt onderbouwd dat sprake is van een uitzonderingssituatie en dat de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening geborgd blijven. De gemeente beoordeelt de motivering en behoudt zich het recht voor de voorgestelde wijziging te weigeren. Vervangende medewerkers dienen aantoonbaar te voldoen aan dezelfde eisen, ervaring en kwalificaties als gesteld voor het vaste kernteam. Bij toetreding van een andere onderaannemer, waaronder ook zzp’ers, dient een ingevulde UEA te worden meegestuurd.
25.	Voor de incidentele dienstverlening is het toegestaan om beveiligers in te zetten die geen onderdeel uitmaken van de/het vast(e) kernteam(s). Maar moeten verder wel voldoen aan de eisen zoals gesteld in eis 22.
26.	Inschrijver is ten allen tijde verantwoordelijk voor de inzet van zijn beveiligingsmedewerkers. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om in voorkomende gevallen beveiligingsmedewerkers van inschrijver intern te laten herplaatsen of hun inzet te weigeren.. Opdrachtgever meldt dit tijdig en beargumenteerd aan de inschrijver.
27.	Inschrijver beschikt over adresgegevens, BSN nummer, kopieën van geldige identiteitspapieren (verblijfs- en tewerkstellingsvergunning indien niet in het bezit van Nederlands paspoort en geboren buiten de EU) van de bij de opdrachtgever in te zetten

	medewerkers. De opdrachtgever kan de inschrijver verzoeken persoonsgegevens van het in te zetten personeel aan te leveren voor een veiligheidscheck en/of -onderzoek.
28.	Voor de inzet van beveiligingsmedewerkers gaat opdrachtgever uit van een inwerkperiode van twee weken. De inzet in deze periode komt geheel voor rekening van de inschrijver. Wanneer de inzet niet conform overeenkomst/programma van eisen wordt uitgevoerd kan dit er toe leiden dat opdrachtgever om een andere beveiliging vraagt. Opdrachtgever legt dit beargumenteerd vast en voor aan de inschrijver.
29.	In geval hiervan sprake is, zal dit worden afgestemd tussen opdrachtnemer en opdrachtgever.
30.	Voor alle informatie over en in verband met de werkzaamheden is een geheimhoudingsplicht van toepassing. De inschrijver dient hiertoe bij contractondertekening een geheimhoudingsverklaring (Bijlage) te ondertekenen. De in te zetten medewerkers van inschrijver conformeren zich aan die geheimhoudingsverklaring. Inschrijver garandeert dat hieraan tijdens en na beëindiging van de overeenkomst/de dienstverlening wordt voldaan.
31.	Pauzes worden alleen benut op het moment dat het werk dit toelaat. Van de beveiligers wordt verwacht dat zij daar verantwoordelijk mee omgaan.
32.	Opdrachtgever heeft verschillende vormen van vluchtelingenopvang naast de reguliere inzet zoals gevraagd in deze offerteaanvraag en programma van eisen. Het kan zijn dat opdrachtgever gebruik gaat maken van de dienstverlening van inschrijver voor de inzet van kortdurende crisisopvang. Bij kortdurende crisisopvang gaat het om tijdelijke opvang van vluchtelingen in bijvoorbeeld sporthallen. Op korte termijn moet opdrachtgever dan een opvanglocatie realiseren en hiervoor kan ondersteuning voor de beveiliging gevraagd worden bij inschrijver. Inschrijver moet op korte termijn dan het aantal gevraagde beveiligers kunnen leveren. Opdrachtgever weet op dit moment niet hoe vaak dit voor komt. Wanneer inschrijver op korte termijn geen extra beveiligers kan inzetten voor de kortdurende crisisopvang mag opdrachtgever de werkzaamheden wegzetten bij een andere partij.
33.	In het geval van een oproep voor een calamiteit of noodsituatie dient de beveiliging binnen 30 minuten op locatie te zijn.

Eis	Omschrijving
34.	Wekelijks wordt er schriftelijk gerapporteerd aan opdrachtgever hoe de week verlopen is. In de rapportage dient in ieder geval de overtredingen van de huisregels te worden beschreven. De rapportage wordt verzonden naar vluchtelingenopvang@borger-odoorn.nl .
35.	Bij voorvallen die hebben plaatsgevonden tijdens een dienst brengt inschrijver opdrachtgever zo snel als mogelijk (in ieder geval de eerstvolgende dag) separaat telefonisch op de hoogte. Dit wordt ook schriftelijk bevestigd. Het gaat dan om: komst en/of inzet van ambulance, politie of brandweer, geven van een vooraankondiging van een officiële waarschuwing en eventuele overtredingen van de huisregels.
36.	Elk ongeval en/of schadegeval veroorzaakt door inschrijver welke plaats vindt gedurende de uitvoering van de opdracht, meldt de inschrijver onmiddellijk aan opdrachtgever. Inschrijver verstrekt hiervan een door hem opgesteld en ondertekend verslag aan opdrachtgever.
37.	Er vindt periodiek overleg plaats tussen opdrachtgever en inschrijver. Dit vindt plaats op twee niveaus: Tactisch: Tactisch overleg vindt plaats tussen de vaste contactpersoon van inschrijver en de betreffende contactpersoon van opdrachtgever. In dit overleg wordt de managementrapportage besproken en de planning van inzet voor de komende periode. Operationeel: Dit betreft een voortgangsoverleg. Ook hier wordt de managementrapportage van de afgelopen periode besproken, inclusief eventuele calamiteiten.. In de situatie dat opdrachtgever of inschrijver behoefte heeft aan een tussentijds gesprek vindt dit in overleg en ten spoedigste plaats. Inschrijver beheert in alle overleggen de agenda en de verwerking van het gesprek in een verslag dat binnen 24 uur per e-mail aan opdrachtgever wordt overgelegd via vluchtelingenopvang@borger-odoorn.nl. Overlegstructuren: Tactisch: 1x per kwartaal, in persoon op locatie (in combinatie met het operationeel overleg). Operationeel: tweewekelijks, in persoon op locatie. Indien opdrachtgever meer overleg incidenteel nodig acht, dient inschrijver hier te allen tijde gehoor aan te geven. Inschrijver is verantwoordelijk voor de verslaglegging van de periodieke overleggen.
38.	Gedurende de looptijd van de overeenkomst kan inschrijver geen aanpassingen in dienstverlening of tarieven doorvoeren zodat dat daar een schriftelijk akkoord onder ligt van opdrachtgever. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen incidentele en structurele kosten. Structurele kosten dienen altijd via een getekend addendum toegevoegd te worden aan een overeenkomst. Incidentele kosten hoeft niet via een addendum maar hiervoor moet opdrachtgever wel schriftelijke goedkeur voor geven.

Facturatie en Betaling

Eis	Omschrijving
39.	Vanuit opdrachtgever is een vast contactpersoon voor financiële zaken, dit is de Coördinator Team Opvang Vluchtelingen. Voor de opdrachtnemer is dit de vaste contactpersonen die ook is toegewezen voor de afstemming over de uitvoering van het contract.

40.	De Inschrijver stuurt maximaal eenmaal per maand een verzamelfactuur voor de geleverde en goedgekeurde diensten naar facturen@borger-odoorn.nl . De factuur moet middels PDF verzonden worden. De factuur voldoet aan de wettelijke vereisten.
41.	Op de factuur dient duidelijk zichtbaar te worden aangegeven: a) naam, adres, postcode, woonplaats, bank-/gironummer en de benodigde IBAN- en BIC-gegevens, BTW-nummer, KVK-nummer; b) het factuuradres van de contractant; c) het totale factuurbedrag inclusief en exclusief BTW; d) een specificatie van de dienstverlening over de ingezette uren vermenigvuldigd met het gehanteerde uurtarief conform ingevuld prijsinvulformulier. e) contractnaam: Beveiligingsdiensten ten behoeve van de Vluchtelingenopvang Gemeente Borger-Odoorn; f) Contractreferentie: 82622-2025 g) contactpersoon: Coördinator Team Opvang Vluchtelingen
42.	De betaling van de facturen geschiedt binnen een termijn van 30 kalenderdagen na ontvangst van een door opdrachtgever goedgekeurde verzamelfactuur. Indien opdrachtgever een of meer factuurregels niet kan accorderen zal opdrachtgever binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur in overleg gaan met inschrijver. Als sprake is van een geschil over een factuur of factuurregel mag opdrachtgever betaling opschorten tot het moment dat het geschil is beslecht en is geen wettelijke rente verschuldigd.

Duurzaamheid

Eis	Omschrijving
43.	Minimaal 50% van de door opdrachtnemer te rijden kilometers die direct samenhangen met de uitvoering van deze opdracht, worden emissieloos uitgevoerd.
44.	Inschrijver registreert gedurende de opdracht maandelijks het aantal gereden kilometers (emissieloos en niet-emissieloos) en rapporteert deze aan opdrachtgever, inclusief een eenvoudige CO ₂ -uitstootberekening volgens een erkende rekenmethode.