

Nr	Algemeen
1	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de dagelijkse ondersteuning, operationele aansturing, begeleiding, zelfredzaamheid, signalerende taken en veiligheid van bewoners in de opvanglocatie. Dit omvat toezicht, sociale begeleiding, administratieve verwerking van in- en uitcheck, communicatie met gemeentelijke partners, en rapportage over incidenten en bewonersaantallen. Het doel is het waarborgen van een veilige, ordelijke, menswaardige en goed beheerde opvanglocatie. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het naleven van veiligheidsvoorschriften en brandveiligheidseisen. Er moet een kwaliteitssysteem aanwezig zijn voor monitoring van dienstverlening, opleiding van personeel en borging van continuïteit. De opdrachtgever behoudt het recht tot inspectie en evaluatie. Gedurende de overeenkomst kunnen de basiswerkzaamheden worden aangepast, dit enkel in opdracht van de opdrachtgever.
2	Conform de in Nederland geldende regels dient opdrachtnemer zeker te stellen dat het door haar ingezette personeel ten behoeve van de overeenkomst, aan alle wettelijke voorschriften voldoen. Opdrachtgever kan bewijs opvragen bij Opdrachtnemer of het ingezette personeel aan de gestelde eisen voldoen.
3	Opdrachtnemer werkt volgens de gemeentelijke gedragscode en privacyrichtlijnen (AVG)
4	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor personeel van opdrachtnemer te allen tijde, na opgave van reden te weigeren of weg te sturen. Opdrachtnemer draagt zorg voor directe vervanging.
5	Alle personen die door de opdrachtnemer voor deze opdracht worden ingezet zijn verplicht tot geheimhouding van alle informatie en persoonsgegevens die zij tijdens, voorafgaand aan en tot 3 jaar na afloop van de raamovereenkomst ontvangen, waarbij duidelijk is dat redelijkerwijs aangenomen kan worden dat deze vertrouwelijk zijn.
6	De opdrachtnemer treedt niet in contact met derden, waaronder de pers of via sociale mediakanalen, zonder voorafgaande toestemming van de opdrachtgever. Alle persvragen worden doorverwezen naar de projectleider van de gemeente.
7	Opdrachtnemer accepteert dat hij gedurende de looptijd van de overeenkomst rekening dient te houden met wijzigingen in vestigingen, aard en omvang van de dienstverlening en inzet van het personeel. Dit brengt met zich mee dat opdrachtnemer flexibel en adequaat om dient te gaan met wijzigingen in de dienstverlening. Dit kan op en of afschalen betekenen. Extra inzet vindt uitsluitend plaats in overleg met de opdrachtgever en wordt afgerekend op basis van daadwerkelijk gewerkte uren. Het uurtarief per functiegroep wordt vooraf vastgelegd in de overeenkomst. Indien er extra locaties worden toegevoegd aan de opdracht dient opdrachtnemer deze locaties op verzoek van opdrachtgever binnen 21 dagen volledig te voorzien van al het benodigde voor het beheer conform alle aan deze opdracht gestelde eisen.

8	Indien opdrachtnemer voor deze dienst een onderaannemer inschakelt, dient ook de onderaannemer te voldoen aan het beschrevene in dit Programma van Eisen. Opdrachtnemer dient bij het inzetten van een onderaannemer te allen tijde akkoord te vragen aan de opdrachtgever.
9	Opdrachtnemer borgt de aanwezigheid van personeel. Bij uitval zorgt de opdrachtnemer dat er binnen 2 uur een vervanger ter plaatse is, waarbij de vervanger aan de gestelde eisen voldoet.
10	Kamers van bewoners worden (na uitdrukkelijke toestemming van de bewoner met uitzondering van calamiteiten) altijd door twee personen betreden. Indien een andere professional de kamer moet betreden, zullen de Portier/Nachtwaker en de Woonbegeleiding hierbij indien gewenst ondersteuning bieden.
11	Opdrachtnemer zorgt dat de coördinatie en rapportage van de werkzaamheden geborgd worden door een Locatiemanager.
	Personeel
12	De opdrachtnemer garandeert de continuïteit van de dienstverlening en zorgt ervoor dat deze wordt voortgezet tijdens bijvoorbeeld vakanties of ziekte. De vervangende Beveiligingsmedewerker, Woonbegeleider en Locatiemanager voldoet aan de minimale eisen zoals beschreven in dit Programma van Eisen (PvE).
13	De volgende werkuren gelden voor de opdrachtnemer: Maandag tot en met zondag: 24 uur per dag • Beveiligers in de rol van Portier/Nachtwaker van 18.00 uur tot 07.00 uur. • Woonbegeleider van 07.00 uur tot 18.00 uur. • Locatiemanager als coördinator gemiddeld 20 uur per week, werktijd verdeeld over 3/5 dagen. Op dit moment bestaat het team uit 6 beveiligers en 2 woonbegeleiders. De genoemde aantallen in te zetten beveiligers betreft een indicatie en hier kunnen geen rechten aan worden ontleend. Afrekening vindt plaats op basis van de daadwerkelijke afname.
14	Opdrachtnemer draagt zorg voor een vaste groep Beveiligers en Woonbegeleiders waarbij continuïteit belangrijk is.
15	De Opdrachtnemer draagt zorg voor een achterwacht functie voor opschaling in noodsituaties. Deze achterwacht kan binnen 15 minuten fysiek aanwezig zijn op locatie. Opschaling vindt alleen plaats (indien mogelijk vooraf) na akkoord van de opdrachtgever.
16	De Opdrachtgever bevordert diversiteit binnen de samenwerkende teams. Opdrachtnemer dient dit in acht te nemen bij het inzetten van personeel op de Opdracht.
17	Opdrachtnemer garandeert het voldoen aan de Wet deregulering beoordeling arbeidsrelatie (DBA) en overige voor inzet van eventuele onderaannemers c.q. zzp-ers relevante wetgeving. Op grond van deze garantie neemt de opdrachtnemer eventuele financiële schade en boetes voor zijn rekening, voor zover deze voortvloeit uit (feitelijke) onrechtmatigheden bij de inzet van voornoemde onderaannemers c.q. zzp-ers danwel het niet voldoen aan de in dit verband relevante wet- en regelgeving en vrijwaart de gemeente voor ieder aanspraak in verband daarmee.
	Werkzaamheden beveiligers in de rol van Portier/Nachtwaker

18	Op het moment van inschrijven en gedurende de overeenkomst dient de Opdrachtnemer in het bezit te zijn van het Keurmerk Beveiliging van de Nederlandse Veiligheidsbranche of vergelijkbaar. Indien beoogd Opdrachtnemer een ander keurmerk dan Keurmerk Beveiliging bezit, dient zij dit in haar verzoek tot deelneming aan te geven en te omschrijven waarom dit keurmerk vergelijkbaar is met het Keurmerk Beveiliging. Let op: u dient Keurmerk Beveiliging van de Nederlandse Veiligheidsbranche of vergelijkbaar in te dienen bij uw Inschrijving.
19	Hoewel de beveiliging geen meldkamertoezicht heeft, speelt cameratoezicht een belangrijke rol binnen de beveiligingstaak. Kerntaken en verantwoordelijkheden: • Toezicht en veiligheid -Surveillancerondes lopen op het terrein en binnen de locatie; -Huisregels en veiligheidsvoorschriften handhaven (deze worden na gunning verstrekt); -Het uitvoeren van brand-, sluit- en controlerondes, inclusief controle op (en verwijderen van) eventuele blokkades van vluchtwegen en uitvoeren van het ontruimingsnoodplan; -Camerabeelden periodiek en gericht controleren ter ondersteuning van het toezicht. • Incidentpreventie en optreden -De-escalierend optreden bij conflicten of spanning; -Eerste aanspreekpunt bij calamiteiten of onrechtmatigheden; -Orde handhaven en het aanspreken van bewoners en bezoekers; -Verwijderen van verdachte personen en ongewenste bezoekers van de opvanglocatie; -Op verdachte camerawaarnemingen direct fysiek toezicht gaan houden; -Het adequaat handelen bij calamiteiten volgens de vastgestelde procedures; -Het vervullen van de rol als bedrijfshulpverlener (BHV'er), handelen bij brandalarm en ontvangen hulpdiensten; • Rapportage en Communicatie -Duidelijk rapporteren van camerawaarnemingen; -Doorgeven van signalen aan de Locatiemanager en/of collega beveiligers; • Gastheerschap -Bewoners en bezoekers vriendelijk te woord staan; -Bijdragen aan een rustige en veilige sfeer; -Een proactieve open houding. • Toevoeging Cameratoezicht (zonder meldkamer) -Regelmatig controleren van de beschikbare camerabeelden vanaf een monitor op de locatie; -Alert signaleren van afwijkende situaties, zoals onrust, verdachte personen of ongewenst gedrag; -Direct actie ondernemen door zelf te gaan kijken en/of collega's te informeren wanneer iets wordt waargenomen op beeld; -Controleren van toegangspunten via camera's (bijvoorbeeld poorten en ingangen) -Rapporteren van opvallende of verdachte observaties in het logboek of digitale systeem; -Zorgen dat de camera's correct functioneren en bijzonderheden te melden aan de Locatiemanager.

20	Alle beveiligingsmedewerkers die worden ingezet op deze opdracht, zijn gescreend volgens de Wet op de Particuliere Beveiligingsbranche en particuliere recherchebureaus. Derhalve zijn zij allen in het bezit van het aan de screening gerelateerde legitimatiebewijs (grijze pas) waarmee zij zich kunnen identificeren op de werklocatie.
21	Beveiligers dienen, ondanks dat de screening voor de grijze pas is zwaarder dan die van de VOG, ook in het bezit te zijn van een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). De VOG moet zijn afgegeven op basis van screeningsprofiel 11: Beveiliging of, indien van toepassing, een ander relevant screeningsprofiel dat aansluit bij de specifieke beveiligingstaken binnen deze opdracht.
22	Beveiligers zijn minimaal in het bezit van het diploma Beveiligers B of een aantoonbaar gelijkwaardig diploma. Iedere door Opdrachtnemer in te zetten beveiligers is gecertificeerd in proactief beveiligen (SVPB-certificaat Proactief beveiligen).
23	Beveiligers met de rol van Portier/Nachtwaker: minimaal 2 jaar ervaring in een vergelijkbare veiligheids- of toezichtfunctie. Opleidingsniveau: minimaal Mbo-niveau 2.
24	Beveiligers beschikken over voldoende kennis van (zowel mondeling als schriftelijk) het Nederlands (B2) en spreken Engels (B1). Andere talen, zoals Duits, Oekraïens of Russisch, zijn uiteraard een pre.
25	Beveiligers zijn in het bezit van een geldig BHV-certificaat (NIBHV of gelijkwaardig) met levensreddende handelingen BHV en reanimatiediploma. De geldigheidsduur van het certificaat is 1 jaar. De herhaalcursussen worden jaarlijks gevolgd en behaald.
26	Beveiligers beschikken, naar oordeel van de opdrachtgever, over: • Een gastvrije en toegankelijke houding, waarbij gastheer-/vrouwschap de basis van de opdracht vormt; • Een verzorgd en representatief uiterlijk; • Integriteit en het vermogen om cultuursensitief te handelen; • De competentie om (daar waar mogelijk) een de-escalerende houding aan te nemen.
27	Beveiligers hebben begrip van de situatie van Oekraïense ontheemden volgens de Richtlijn Tijdelijke Bescherming.
28	Beveiligingspersoneel draagt voor de herkenbaarheid bedrijfskleding van het beveiligingsbedrijf. De V van Veiligheid moet herkenbaar terugkomen in/op de kleding.
29	Beveiligers behandelen bewoners gelijkwaardig, bewaren op professionele wijze voldoende afstand tot bewoners en gaan geen (intieme) relaties aan met bewoners.
30	De Beveiligingsmedewerkers zijn in staat om zelfstandig basiscalamiteiten en storingen op te lossen.
31	De Beveiligers zorgen voor dagelijkse schriftelijke rapportages met minimaal opgenomen; tijdstip van overdracht, registratie werkzaamheden, registratie bezoekers, bijzonderheden, incidenten, genomen maatregelen en calamiteiten. Bij ernstige calamiteiten zorgen de Beveiligers en Woonbegeleiders voor een specifieke uitgebreidere rapportage.
32	De Beveiligers zorgen ervoor dat alle gebeurtenissen tijdens de shift worden vastgelegd en worden overgedragen. Opdrachtnemer zorgt voor een volledige overdracht bij het begin en het einde van de shifts.
	Werkzaamheden Woonbegeleider
33	De Woonbegeleider ondersteunt bewoners in het dagelijks leven en draagt bij aan een veilige, gestructureerde en leefbare woonomgeving. De Woonbegeleider signaleert problemen, begeleidt bewoners in hun zelfredzaamheid en is een benaderbaar aanspreekpunt op de locatie.

	Kerntaken en verantwoordelijkheden: Begeleiding van bewoners -Ondersteunen van bewoners bij praktische zaken zoals dagindeling, huishouden, administratie, afspraken en integratie -Eerste aanspreekpunt bij calamiteiten of onrechtmatigheden; -Stimuleren van zelfredzaamheid en structuur; -Eerste aanspreekpunt zijn voor bewoners en een luisterend oor bieden; -Individuele gesprekken voeren en bewoners coachen bij persoonlijke uitdagingen. Bewonerswelzijn en veiligheid -Toezien op veiligheid, rust en naleving van huisregels (deze worden na gunning verstrekt); -Signaleren van problemen zoals psychische stress, conflicten of zorgbehoeften; -Bij incidenten adequaat handelen en rapporteren aan de Locatiemanager. Ondersteuning bij dagelijkse activiteiten -Organiseren en begeleiden van activiteiten op het gebied van welzijn, educatie en integratie; -Helpen bij het opzetten van sociale netwerken binnen de opvang of buurt; -Mede creëren van een positieve en respectvolle sfeer; -Het vervullen van de rol als bedrijfshulpverlener (BHV'er), handelen bij brandalarm en ontvangen hulpdiensten. Communicatie en samenwerking -Aanspreekpunt voor bewoners voor dagelijkse vragen; -Samenwerken met collega's, Locatiemanager, maatschappelijke organisaties, zorgpartijen en vrijwilligers; -Overdragen van bevindingen tijdens teamoverleggen. Administratie en rapportage -Noteren van bijzonderheden en incidenten in logboeken of digitale systemen; -Bijdragen aan zorg- en begeleidingsplannen.
34	De woonbegeleider beschikt minimaal 3 jaar ervaring met bewonersbegeleiding, jeugdzorg of maatschappelijk werk. Opleidingsniveau: minimaal Mbo-niveau 3, richting Zorg, Welzijn of Sociaal Werk.
35	De Woonbegeleider beschikt over voldoende kennis van (zowel mondeling als schriftelijk) het Nederlands (B2) en spreken Engels (B1). Andere talen, zoals Duits, Oekraïens of Russisch, zijn uiteraard een pre.
36	De Woonbegeleider dient in het bezit te zijn van een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). De VOG moet zijn afgegeven op basis van screeningsprofielen: • Zorg en Welzijn; Begeleiding /Maatschappelijke ondersteuning.
37	De Woonbegeleider is in het bezit van een geldig BHV-certificaat (NIBHV of gelijkwaardig) met levensreddende handelingen BHV en reanimatiediploma. De geldigheidsduur van het certificaat is 1 jaar. De herhaalcursussen worden jaarlijks gevolgd en behaald.
38	De Woonbegeleider dient te beschikken over de volgende vaardigheden en competenties: • Basiskennis van Nederlandse systemen als zorg, onderwijs, financiën en huisvesting. • Sterke communicatieve vaardigheden; • Geduld empathie en culturele sensitiviteit;

	• Stressbestendig en oplossingsgericht; • Kunnen omgaan met groepsdynamiek; • Grenzen kunnen stellen en structuur bieden; • Signaleren van problemen en escalaties voorkomen.
39	De Woonbegeleider is in staat om zelfstandig basiscalamiteiten en storingen op te lossen.
40	De Woonbegeleider heeft begrip van de situatie van Oekraïense ontheemden volgens de Richtlijn Tijdelijke Bescherming.
41	De Woonbegeleider beschikt, naar oordeel van de opdrachtgever, over: • Een gastvrije en toegankelijke houding, waarbij gastheer/vrouw schap de basis van de opdracht vormt; • Een verzorgd en representatief uiterlijk; • Integriteit en het vermogen om cultuursensitief te handelen;
42	De Woonbegeleider zorgt voor dagelijkse schriftelijke rapportages met minimaal opgenomen; tijdstip van overdracht, registratie werkzaamheden, registratie bezoekers, bijzonderheden, incidenten, genomen maatregelen en calamiteiten. Bij ernstige calamiteiten zorgen de Beveiligers en Woonbegeleiders voor een specifieke uitgebreidere rapportage.
43	De Woonbegeleider zorgt ervoor dat alle gebeurtenissen tijdens de shift worden vastgelegd en worden overgedragen. Opdrachtnemer zorgt voor een volledige overdracht bij het begin en het einde van de shifts.
44	De Woonbegeleider behandelt bewoners gelijkwaardig, bewaart op professionele wijze voldoende afstand tot bewoners en gaat geen (intieme) relaties aan met bewoners.
	Werkzaamheden Locatiemanager
45	De Locatiemanager is verantwoordelijk voor het dagelijks functioneren van de opvanglocatie en is eerstverantwoordelijke voor het team en aanspreekpunt voor opdrachtgever. De Locatiemanager zorgt voor een veilige, georganiseerde en menswaardige leefomgeving en fungeert als verbindende schakel tussen bewoners, medewerkers, vrijwilligers, gemeente en ketenpartners. Kerntaken en verantwoordelijkheden: • Operationeel management -Leiden van de dagelijkse operatie op de opvanglocatie; -Zorgen voor naleving van de huisregels, veiligheid en hygiënestandaarden (deze worden na gunning verstrekt); -Organiseren van roosters en aansturen van medewerkers en vrijwilligers; -Coördineren van facilitaire zaken (schoonmaak, onderhouden logistiek); -Bewaken van de bezetting en instroom/uitstroom van bewoners. • Bewonerszorg en welzijn -Toeziën op een veilige, rustige en respectvolle woonomgeving; -Signaleren van problemen bij bewoners en doorverwijzen naar juiste hulpinstanties; -Faciliteren van activiteiten en programma's ter bevordering van integratie en welzijn; -Fungeren als aanspreekpunt voor bewoners bij vragen of klachten. • Samenwerking en communicatie -Eerste aanspreekpunt voor Gemeente, COA, Veiligheidsregio en ketenpartners; -Afstemmen van processen rondom gezondheidszorg, onderwijs, sociale ondersteuning en veiligheid; -Communiceren van belangrijke updates naar personeel en bewoners.

	• Veiligheid en incidentbeheer -Handhaven van veiligheidsprotocollen en BHV procedures; -Aansturen en opvolgen van incidentmeldingen en rapportages; -Zorgdragen voor de aanwezigheid van voldoende BHV'ers en de juiste materialen. • Administratie en rapportage -Opstellen van rapportages over bewonersaantallen, incidenten teambezetting en voortgang; -Beheren van budgetten, contracten en facilitair beheer; -Zorgen voor naleving van de privacywetgeving (AVG) en interne protocollen. • Teamleiding en ontwikkeling -Functioneel aansturen, coachen en ontwikkelen van het team; -Voeren van functioneringsgesprekken en begeleiden van nieuw personeel.
46	Locatiemanager: minimaal 3 jaar ervaring met coördinatie of leiding binnen opvang of zorg. Opleidingsniveau: Mbo4+/Hbo-niveau.
47	De Locatiemanager dient in het bezit te zijn van een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). De VOG moet zijn afgegeven op basis van screeningsprofielen: • Zorg en Welzijn; Begeleiding /Maatschappelijke ondersteuning.
	Communicatie en Rapportage
48	De Beveiligers, Woonbegeleider en Locatiemanager hebben wekelijks een operationeel overleg over de dienstverlening. Tijdens dit overleg worden ook de rapportages besproken.
49	De opdrachtgever en opdrachtnemer hebben per kwartaal een strategisch overleg over de voortgang van de dienstverlening. In dit overleg wordt de voortgang van doelen geëvalueerd en gemonitord.
50	De opdrachtnemer rapporteert periodiek (minimaal maandelijks) aan de opdrachtgever over: • Bezetting en bewonersaantallen; • Incidenten en veiligheidsmeldingen; • Voortgang van begeleiding en signaleringen; • Personele bezetting en operationele bijzonderheden.
	Tarieven, Facturering en betaling
51	De opdrachtnemer garandeert dat de van toepassing zijnde CAO Particuliere Beveiliging of CAO Vereniging Veiligheidsdomein Nederland wordt nageleefd en het in te zetten personeel zal verlonen conform de cao van de uitgevraagde functie. De uitvoering van de dienstverlening wordt te allen tijde gecontroleerd door de afdeling Bijzondere Wetten van de Politie alsmede de Dienst Justitie van het Ministerie van Veiligheid en Justitie.
52	Aangeboden tarieven staan vast tot 1 januari 2027. Na afloop van dit jaar mogen de tarieven jaarlijks worden geïndexeerd en voor het eerst op 1 januari 2027. Opdrachtnemer stuurt uiterlijk 3 maanden voorafgaand aan de ingangsdatum een indexeringsvoorstel. Pas na goedkeuring van opdrachtgever mag opdrachtnemer de geïndexeerde tarieven hanteren. Wanneer de opdrachtgever vaststelt dat het voorstel overeenstemt met de hiervoor genoemde indexering, geeft zij schriftelijke goedkeuring voor de tariefaanpassing zodat deze geldt voor het volgende contractjaar.

53	De maximale aanpassing van de prijzen wordt gebaseerd op het door het CBS vastgestelde en openbaar gemaakte indexcijfer: "Dienstprijzen commerciële dienstverlening en transport 802 diensten in verband met beveiliging".
54	Voor de facturatie van de diensten stuurt Opdrachtnemer binnen 14 kalenderdagen na het einde van de desbetreffende maand aan de Gemeente Ommen een (verzamel)factuur aan Facturen@ommen.nl. Op de factuur moet vermeld staan: 5621000000/4343591. De betalingstermijn van de factuur is 30 dagen.
	Klachtenprocedure
55	Een klachtenprocedure is onderdeel van het bedrijfsproces van de Opdrachtnemer waarbij klachten structureel worden besproken, opgelost en (interne) maatregelen worden genomen ter voorkoming van soortgelijke klachten. De opdrachtnemer beschikt over een procedure ten aanzien van het afhandelen van meldingen en klachten. Bij de afhandeling van eventuele meldingen en klachten wordt de contactpersoon van de opdrachtgever meegenomen in de communicatie. De opdrachtnemer handelt meldingen en klachten binnen de volgende termijn af: incidentele klachten of meldingen binnen 1 week; structurele klachten op meldingen binnen 2 weken. De rapportage van de klachten wordt per kwartaal opgesteld en gedeeld met de opdrachtgever. Dit rapport omvat ten minste: • Aantallen, afhandelingen en uitkomsten; • Structurele klachten worden uitgebreid beschreven; • Incidentele klachten worden kort genoteerd.