

# **Programma van Eisen**

## **Beveiligingsdiensten – Flexibele schil**

**Nummer aanbesteding: 2026-410**

Opdrachtgever:

Gemeente Zaanstad  
Cluster collectieve dienstverlening

Postbus 2000  
1500 GA Zaandam

Bezoekadres:  
Stadhuisplein 100  
1506 MZ ZAANDAM

Datum: 16 februari 2026  
Status: Definitief

© Gehele of gedeeltelijke overneming of reproductie van de inhoud van dit document, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>INLEIDING.....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>EISEN.....</b>	<b>4</b>
2.1	Algemeen.....	4
2.2	Omschrijving product .....	4
2.3	Eisen.....	4
<b>3</b>	<b>BIJZONDERE UITVOERINGSVOORWAARDEN .....</b>	<b>9</b>
3.1	Social Return on Investment.....	9
3.2	Duurzaamheid.....	10

## 1 Inleiding

In dit Programma van Eisen (PvE) wordt de inhoud van de opdracht omschreven en vastgelegd. Met inschrijving op de aanbesteding geven inschrijvers aan onverkort aan alle eisen te voldoen bij de uitvoering van de opdracht.

Indien leveranciers-, merk- en/of typenamen worden vermeld, dient u dit te lezen als: "of daarmee overeenstemmend/gelijkwaardig".

## 2 Eisen

### 2.1 Algemeen

In dit hoofdstuk staat het Programma van Eisen weergegeven, oftewel de eisen aan de uitvoering van de Opdracht. Het Programma van Eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter; het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure!

Mocht geïnteresseerde zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het Programma van Eisen, dan dient deze dit aan te geven in de Nota van inlichtingen. Aan de hand daarvan beslist de Aanbestedende dienst wat voor gevolgen dit heeft voor de aanbestedingsprocedure.

Middels Inschrijving gaat u onherroepelijk akkoord met hetgeen gesteld in het Programma van Eisen.

### 2.2 Omschrijving product

Beveiligingsdienstverlening: Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het toezicht houden op de naleving van wetten, regels en voorschriften, en zorgt voor de veiligheid en orde binnen een bepaalde context.

Zie ook Offerteleidraad paragraaf 2.1 Scope van de opdracht.

### 2.3 Eisen

Eisnummer	
	<b>Algemeen</b>
1.	Opdrachtnemer is in staat om gedurende twee (2) jaar met tweemaal een optie tot verlenging van één (1) jaar de dienstverlening te verrichten als beschreven in de aanbestedingsstukken en heeft hiervoor op elk moment gedurende de looptijd van de raamovereenkomst de adequate expertise en middelen tot zijn beschikking.
2.	Opdrachtnemer is verplicht opdrachtgever onverwijld te informeren over omstandigheden die de continuïteit en/of kwaliteit van de dienstverlening negatief kunnen beïnvloeden en over de genomen en te nemen maatregelen om dit te voorkomen.
3.	<p>Opdrachtgever kan binnen het contract op basis van de veranderingen in dienstverlening of in het aantal locaties tijdens de looptijd, de dienstverlening overeenkomstig op- of afschalen. Opdrachtnemer kan hierop inspelen.</p> <p>Er kunnen zich situaties voordoen waarbij Opdrachtgever een verzoek bij Opdrachtnemer indient voor het opschalen, afschalen of uitlopen van diensten. Voorbeelden van situaties zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- calamiteiten en acute dreigingen waarbij het bedrijfsproces van Opdrachtgever in het geding komt.</li><li>- ziekteverzuim bij Opdrachtgever.</li><li>- situaties waarin ad-hoc beveiligingsinzet nodig is.</li></ul>

	Opdrachtgever kan bij deze (onvoorziene) omstandigheden een beroep doen op Opdrachtnemer naar redelijkheid en billijkheid.
4.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle ingezette medewerkers vooraf een geheimhoudingsverklaring hebben ondertekend.
5.	Opdrachtnemer beschikt over een calamiteitenplan dat in werking treedt op het moment dat Opdrachtnemer ten gevolge van overmacht niet in staat is aan haar verplichtingen te voldoen. Dit calamiteitenplan dient onder meer te voorzien in de voortzetting van de bedrijfsvoering in geval van gedeeltelijke of gehele uitval. Bij het niet nakomen van de verplichtingen wordt op kosten van Opdrachtnemer de dienstverlening elders ingehuurd.
6.	Op deze opdracht is de CAO voor de Particuliere Beveiliging van toepassing.
	<b>Eisen communicatie</b>
7.	Alle communicatie gedurende de looptijd van de raamovereenkomst tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer, zowel schriftelijk als mondeling, is in de Nederlandse taal, tenzij uitdrukkelijk anders is toegestaan door de opdrachtgever.
8.	De opdrachtgever acht het van belang dat er ten aanzien van de uitvoering van de raamovereenkomst een goede communicatiestructuur bestaat. De opdrachtnemer zal één contactpersoon benoemen die als accountmanager optreedt en het inhoudelijke en commercieel-juridische aanspreekpunt is voor de opdrachtgever ten aanzien van de gehele raamovereenkomst. Deze contactpersoon is gemachtigd om afspraken te maken.
9.	De opdrachtnemer informeert de opdrachtgever zo vroeg mogelijk indien er sprake is van opvolging/ vervanging van de vaste contactpersoon, echter uiterlijk één (1) maand van tevoren.
10.	Al naar gelang de behoefte van de opdrachtgever en/of opdrachtnemer vindt een evaluatiegesprek plaats over de uitvoering van het contract tussen op operationeel en tactisch niveau.
11.	Het is opdrachtnemer, maar door haar ingeschakelde bedrijven niet toegestaan om bedrijfsinformatie afkomstig van opdrachtgever – die op enigerlei wijze ter kennis is gekomen of gebracht – zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever – op enigerlei wijze openbaar te maken (naar derden).
12.	De opdrachtnemer stelt op direct verzoek van de opdrachtgever een verbeterplan op bij het niet/ niet deugdelijk verlenen van beveiligingsdienstverlening.
13.	Opdrachtnemer zorgt ieder halfjaar voor een volledige rapportage om de contract compliance te bespreken. Deze rapportage zal worden vormgegeven volgens een vast te stellen format. Hierin worden minimaal de volgende gegevens opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultaten bijdrage inkoopdoelstellingen Gemeente Zaanstad bij uitvoering van de Opdracht.</li> <li>• Financiële informatie.</li> <li>• Indien van toepassing: Overzichten van klachten inclusief analyse en oplossingen;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indien van toepassing: Verbeterplan en/of voortgang verbetervoorstellen.</li> </ul>
	<b>Financiële bepalingen</b>
14.	<p>Op elke factuur wordt onze referentie vermeldt (inkooporder), de vakafdeling en het factuuradres: Gemeente Zaanstad, t.a.v. Crediteurenadministratie, Postbus 2000, 1500 GA Zaandam.</p> <p>Opdrachtnemer verzendt de factu(u)r(en) maandelijks na afloop van een kalendermaand slechts eenmaal toe aan de Gemeente Zaanstad, onder vermelding van alle wettelijke en bijzondere door de Gemeente Zaanstad gestelde eisen naar <a href="mailto:facturen@zaanstad.nl">facturen@zaanstad.nl</a></p> <p>Op uw factuur dient Opdrachtnemer per opdracht een uitsplitsing te maken in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Datum van de dienstverlening;</li> <li>- Soort dienstverlening;</li> <li>- Uurtarief conform Prijzenblad;</li> <li>- Ingezette uren per tijdsblok;</li> <li>- De omschrijving van de opdracht.</li> </ul>
	<b>Legitimatie</b>
15.	Medewerkers dienen zich altijd te kunnen legitimeren met een geldig legitimatiebewijs.
	<b>Raamovereenkomst</b>
16.	Opdrachtnemer is resultaatverantwoordelijk. Opdrachtnemer borgt kennis en ontwikkeling.
17.	De prijs is vast tot en met 1 januari 2028 en opgenomen in de raamovereenkomst. De prijs is inclusief alle kosten voor dienstverlening. Er kunnen dus geen aparte kosten in rekening worden gebracht voor bv. reiskosten.
18.	Hoeveel inzet er wordt vereist per inzetaanvraag wordt in onderling overleg gedaan tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
	<b>Indexering</b>
19.	<p>Er worden geen (tussentijdse) (prijs)onderhandelingen gevoerd. De afgegeven prijzen zijn vast van 1 juni 2026 tot en met 1 januari 2028. De prijzen kunnen vervolgens jaarlijks (voor het eerst op 1 januari 2028) geïndexeerd worden. Een eventuele indexering vindt plaats voor ten hoogste de CBS-index diensten, volgens onderstaande rekenmethode:</p> $(\text{indexcijfer [nieuw kwartaal]} - \text{indexcijfer [oud kwartaal]}) / \text{indexcijfer [oud kwartaal]} \times 100\%$ <p>Als nieuw kwartaal wordt gehanteerd het meest recente kwartaal waarvan het definitieve indexcijfer bekend is, als oud kwartaal wordt hetzelfde kwartaal genomen van het jaar daarvoor. Het voor indexering gekozen kwartaal dient tevens voor de volgende indexeringen gehanteerd te worden. De indexeringsperiode beslaat zodoende altijd een geheel jaar. Een verzoek tot indexering dient minimaal 30 dagen voor ingangsdatum</p>

	<p>schriftelijk worden ingediend bij de contractbeheerder van de opdrachtgever. De indexering mag pas na akkoord van ons in de tarieven met terugwerkende kracht tot 1 januari van het betreffende jaar door u worden doorgevoerd.</p>
	<p><b>Offerte en opdrachtbevestiging</b></p>
20.	<p>De gemeente vraagt een offerte aan volgens een vast format.</p> <p>Opdrachtnemer neemt deel aan briefings en/of operationele veiligheid overleggen waarbij algemene en individuele gevallen van overlast en criminaliteit in de woon-en leefomgeving in specifieke gevallen besproken kunnen worden.</p> <p>Voor de opdrachtnemer begint aan de opdracht, stelt de opdrachtnemer altijd een schriftelijke opdrachtbevestiging op. Deze gaat per mail naar de opdrachtgever. In deze bevestiging staat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• een planning van de opdracht</li> <li>• de prijs met het afgesproken uurtarief</li> <li>• het aantal uren voor de dienstverlening</li> </ul>
	<p><b>Materialen en middelen</b></p>
21.	<p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voorzien in de benodigde materialen en middelen voor de Medewerkers welke ingezet worden voor het evenement/de activiteit. Hierbij kan onder andere gedacht worden aan personeelskleding, communicatiemiddelen (portofoons/telefoons), eten en drinken, parkeermogelijkheden en vervoer.</p> <p>Hiervoor kunnen geen kosten in rekening gebracht worden bij opdrachtgever.</p>
	<p><b>Eisen ten aanzien van de medewerkers van Opdrachtnemer</b></p>
22.	<p><b>Algemeen</b></p> <p><b>Bij aangaan van de raamovereenkomst dient de opdrachtnemer te verzorgen dat het uitvoerende personeel:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- In het bezit is van een geldige VOG (niet ouder dan zes (6) maanden). Uit de verklaring moet blijken dat er geen bezwaren zijn tegen het uitoefenen van de betreffende taak.</li> <li>- Goed geïnstrueerd is en over de nodige vakkennis beschikt en in staat is zelfstandig te werken. Vakkennis dient op verzoek aantoonbaar te zijn middels diploma's en/of certificaten.</li> <li>- Te allen tijde beschikt over de (wettelijk) vereiste documenten, vergunningen en diploma's die voor een correcte uitvoering van de functie noodzakelijk zijn. Opdrachtnemer dient hier te allen tijde op eerste verzoek van Opdrachtgever direct inzage te kunnen geven in de (geldigheid van) deze documenten.</li> <li>- Minimaal in het bezit is van een mbo-2 diploma in Beveiliging, Handhaver Toezicht en Veiligheid (HTV) of gelijkwaardig.</li> </ul> <p><b>Verkeersregeling</b></p> <p><b>Bij aangaan van de raamovereenkomst dient de opdrachtnemer te verzorgen dat het uitvoerende personeel voor de verkeersregeling:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- In het bezit is van een erkend diploma.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kleding draagt conform de wettelijk voorgeschreven herkenbare kleding (o.a. fluorescerende kleuren).</li> <li>- Reeds ervaring heeft als verkeersregelaar.</li> <li>- Ad-hoc inzet kan worden: door allerlei omstandigheden kan het zijn dat naast het planbare werk ook ad-hoc een inzet nodig is. De gevraagde medewerkers dienen zo spoedig mogelijk, maximaal binnen 2 uur na een aanvraag ter plaatse te zijn.</li> </ul>
	<b>Terugkoppeling/verslaglegging Opdrachtgever</b>
23.	<p>Opdrachtnemer zorgt iedere ingezette dag voor een rapportage met de dagactiviteiten, incidenten, onveilige situaties en mogelijk aangetroffen obstakels.</p> <p>De rapportages dienen te voldoen aan de relevante wet-en regelgeving (denk aan AVG, WPG).</p>
	<b>Opschaalmodel</b>
24.	<p>Opdrachtnemer dient op te schalen naar Handhaving van de gemeente Zaanstad als er bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Een groep jongeren aanwezig is waarvan de overlast structureel of escalerend is. Als de opdrachtnemer de desbetreffende personen hierop heeft aangesproken en dit onvoldoende effect heeft, wordt er contact opgenomen met Handhaving van de gemeente Zaanstad.</li> <li>- Als er sprake is van overtreding van wet- of regelgeving die Handhaving vereist zoals bijvoorbeeld bij alcoholmisbruik, blowen of roken door minderjarigen.</li> </ul> <p>Het telefoonnummer wordt gecommuniceerd bij aanvang van de opdracht.</p>
	<b>AVG</b>
25.	Opdrachtnemer voldoet gedurende de looptijd van de overeenkomst aan het bepaalde in Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en indien van toepassing aan de Wet Politie Gegevens (WPG).
	<b>Vergunning WPBR</b>
26.	<p>Inschrijver dient voor de uitvoering van de opdracht in het bezit te zijn van een geldige vergunning in het kader van de Wet Particuliere Beveiligingsorganisatie en Recherchebureaus (WPBR), vanuit het Ministerie Justitie en Veiligheid.</p> <p>Indien Inschrijver voor de uitvoering van de opdracht gebruikmaakt van onderaannemers, is voornoemde bepaling van overeenkomstige toepassing. Zij dienen te vallen onder de vergunning van opdrachtnemer, dan wel – waar dit niet tot de mogelijkheden behoort – te beschikken over een zelfstandige vergunning.</p>



### 3 Bijzondere uitvoeringsvoorwaarden

#### 3.1 Social Return on Investment

De gemeente Zaanstad heeft als doelstelling dat een investering door de gemeente, naast het 'gewone' rendement ook een concreet maatschappelijk rendement (social return) oplevert. Onder social return wordt verstaan het opnemen van sociale voorwaarden, eisen en wensen in inkoop- en aanbestedingstrajecten, zodat opdrachtnemers een bijdrage leveren aan de uitvoering van het gemeentelijke beleid t.a.v. het bieden van werkgelegenheid aan mensen die in een uitkeringssituatie verkeren.

Deze Social Return verplichting maakt onderdeel uit van de opdracht. Om te controleren of de werkgever zich aan deze contractuele afspraken houdt, mogen persoonsgegevens worden verwerkt. Zaanstad vraagt opdrachtnemers met een contractuele social return verplichting aan te tonen:

- Wat hun inzet voor social return is geweest.
- Dat de ingezette werknemers in het kader van social return daadwerkelijk behoren tot een doelgroep zoals opgenomen in het uitvoeringsprotocol.

(zie ook hoofdstuk 2.12 van de offerteleidraad).

	<b>Social Return</b>
26.	Een social return-verplichting van <b>2 %</b> conform het bijgevoegde Uitvoeringsprotocol social return Zaanstreek-Waterland. Indien Opdrachtnemer niet (volledig voldoet aan het invullen van zijn jaarlijkse social return-verplichting heeft Gemeente Zaanstad van rechtswege een direct opeisbare vordering op Opdrachtnemer ten bedrage van de openstaande SROI-verplichting. De Gemeente Zaanstad zal dit bedrag alsdan verrekenen met de nog aan Opdrachtnemer te betalen facturen, dan wel anderszins invorderen.

### 3.2 Duurzaamheid

De gemeente Zaanstad heeft ambitieuze doelstellingen op het gebied van duurzaamheid.

Gemeente Zaanstad heeft als doelstelling om klimaatneutraal te opereren. Daarnaast heeft Zaanstad de ambitie om te werken naar 100% circulair inkopen. Elk contract moet een bijdrage kunnen leveren aan het behalen van deze doelstellingen en ambitie.

(zie ook hoofdstuk 2.13 van de offerteleidraad).

Van de opdrachtnemer wordt een proactieve houding verwacht ten aanzien van duurzaamheid.

Dit PvE, in het bijzonder het onderdeel MVO/duurzaamheid, dient met dit doel in het achterhoofd gelezen en geïnterpreteerd te worden.

	<b>MVO/DUURZAAMHEID</b>
27.	<p><b>Inspanningsverplichting</b></p> <p>Opdrachtnemer zal zich, gedurende de raamovereenkomst en eventuele verlengingen, inspannen om bij de uitvoering van de opdracht in te zetten op duurzaamheid, bijvoorbeeld (niet-limitatief) door:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Terugdringen van het aantal onnodige verkeersbewegingen (bijvoorbeeld door het combineren van ritten c.q. carpoolen);</li><li>• Mogelijkheden van hybride en/of elektrische voertuigen;</li><li>• Duurzame kleding en/of circulariteit van andere bedrijfsgoederen die verband houden met de uitvoering van de opdracht.</li></ul> <p>Aan opdrachtnemer wordt, na aanvang van de uitvoering van de opdracht, gevraagd om binnen een jaar een Plan van Aanpak te maken (maximaal 1 A4) waarin hij aangeeft hoe hij duurzaamheid beoogd mee te nemen in de uitvoering van de opdracht. Het opstellen van dit Plan van Aanpak geldt als een contract verplichting.</p>
28.	<p>Nadien zal duurzaamheid, in relatie tot het ingediende Plan van Aanpak, vast onderdeel uitmaken van de periodieke evaluaties binnen het contractmanagement.</p> <p>Over deze inspanningsverplichting rapporteert opdrachtnemer gedurende de looptijd van de raamovereenkomst 2 x per jaar aan opdrachtgever of zo vaak als opdrachtgever dat nodig acht. Uitgangspunt is dat opdrachtnemer opdrachtgever bij de rapportage voorziet van objectief bewijsmateriaal. De contractmanager zal hierover nadere afspraken maken met de winnende inschrijver van deze aanbesteding.</p>
29.	<p>Alle kosten om aan de duurzaamheidseisen te voldoen zijn gedurende de looptijd van de raamovereenkomst in de kostprijs van de dienstverlening opgenomen. Er kunnen daarmee geen extra kosten of meerkosten in rekening worden gebracht.</p>



**gemeente Zaanstad**

Stadhuisplein 100, 1506 MZ Zaandam  
Postbus 2000, 1500 GA Zaandam

T14 075  
[antwoord@zaanstad.nl](mailto:antwoord@zaanstad.nl)  
[www.zaanstad.nl](http://www.zaanstad.nl)