

Bijlage 2 – Programma van Eisen

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 verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

Mocht een inschrijver zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het Programma van Eisen, dan dient dit (tijdig) te worden aangegeven in de Nota van Inlichtingen.

Algemeen

1	De inschrijver heeft het keurmerk beveiliging of een ander geldig geaccrediteerd keurmerk.
2	De inschrijver beschikt over een kwaliteitsmanagementsysteem (bijv. ISO 9001 of minimaal gelijkwaardig) waarin periodieke interne audits, evaluaties en verbetermaatregelen zijn geborgd.
3	Dienstverlener beschikt over een vergunning van het ministerie van Justitie en Veiligheid om beveiligings-werkzaamheden te mogen verrichten en moet dit op verzoek aan kunnen tonen met een geldig Nederlands Dienst (ND) nummer.
4	De inschrijver hanteert de CAO Particuliere beveiliging.
5	Aangezien de opdracht meer dan 15.000 uur omvat dient Opdrachtnemer volgens de CAO Particuliere beveiliging tevens rekening te houden met de relevante artikelen rondom werkgelegenheid bij contractwisseling. Inschrijvers worden geacht in hun inschrijving rekening te houden met alle financiële, juridische en operationele consequenties die voortvloeien uit een eventuele overgang van personeel.
6	De inschrijver mag geen onvoldoende te scoren op de website van de beveiligingsbranche waarop je kunt controleren of de inschrijvers aan de CAO voldoen: https://www.beveiligingsbranche.nl/bedrijven-met-bedrijfsoordeel-onvoldoende/ .
7	De opdrachtnemer en haar medewerkers gaan vertrouwelijk om met persoonsgegevens, informatie over bewoners, medewerkers en bezoekers. Zij handelen conform de AVG en ondertekenen desgevraagd een geheimhoudingsverklaring.
8	Opdrachtnemer gaat akkoord met de Standaard verwerkersovereenkomst AVG Westerkwartier v.2.52 zoals opgenomen in de aanbesteding. De verwerkersovereenkomst wordt na gunning door partijen in goed overleg nader uitgewerkt. Hierbij wordt rekening gehouden met aard en context van de verwerkingsactiviteiten.



Dienstverlening

9	Opdrachtnemer werkt met een vaste pool beveiligers. Indien bij (incidentele) opdrachten onverhoopt geen beveiligers uit de vaste pool beschikbaar is, overlegt Opdrachtnemer vooraf met de opdrachtgever over een passende vervangende oplossing. Afspraken hierover worden schriftelijk vastgelegd.
10	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle beveiligers vóór aanvang van hun werkzaamheden aantoonbaar zijn ingewerkt op de specifieke locatie met gebruik van een locatie-inwerkchecklist, inclusief kennis van de geldende procedures, veiligheidsinstructies, communicatielijnen, incidentlijnen, werkafspraken en huisregels. De inwerkchecklist (incl. datum, naam beveiligers, naam begeleider/inwerker) is op verzoek van de gemeente Westerkwartier direct ter inzage beschikbaar. De kosten voor deze inwerktijd komen voor rekening van Opdrachtnemer. Bij afwezigheid meer dan 6 weken van beveiligers moet deze opnieuw ingewerkt worden.
11	Inschrijver draagt er zorg voor dat beveiligers op de hoogte zijn van alle updates of wijzigingen in werkinstructies en beleid van de gemeente Westerkwartier. Dit wordt geborgd door middel van periodieke herinstructie of werkoverleg. Bij vervanging van beveiligers draagt de opdrachtnemer zorg voor volledige kennisoverdracht van locatie-specifieke instructies en lopende bijzonderheden, zodat continuïteit en veiligheid niet in het gedrang komen.
12	Op aangeven van de gemeente Westerkwartier worden objectbeveiligers binnen maximaal 48 uur na het eerste verzoek daartoe op een locatie vervangen. De gemeente Westerkwartier kan aangeven een beveiligers niet meer geschikt te vinden voor inzet bij de gemeente Westerkwartier, waarna de betreffende beveiligers niet meer wordt ingezet op deze opdracht.
13	Alleen de werkelijk gewerkte uren kunnen worden gefactureerd.
14	Opdrachtnemer erkent dat deze een leveringsplicht heeft. Hiervoor zal deze zorgdragen dat de dienstverlening ook in geval van ziekte of vakanties onverkort wordt voortgezet.
15	Opdrachtnemer verstrekt tijdig (minimaal 2 weken voor aanvangsdatum) de planning per locatie.
16	Opdrachtnemer levert achtervang/back-up en piket.
17	Opdrachtnemer organiseert trainingen over sociale vaardigheden, conflicthantering en trauma- en cultuur sensitieve benadering voor de beveiligers.
18	Opdrachtnemer stelt een implementatieplan op bij inschrijving. De opdrachtnemer dient voor de overdracht in contact te treden met de huidige contractpartij.
19	Opdrachtnemer heeft een klachtenprocedure.
20	Opdrachtnemer stelt samen met Opdrachtgever ontruimingsplannen op voor de opvanglocaties en het houdt periodiek ontruimingsoefeningen.



21	Opdrachtnemer voorziet opvanglocaties en beveiligers van voldoende communicatiemiddelen zoals portofoons.
22	Opdrachtnemer voorziet per opvanglocatie in BHV- en EHBO-materialen volgens de Oranje Kruis Richtlijn. Opdrachtgever voorziet in blusmiddelen en AED op locaties indien nodig.
23	Opdrachtnemer biedt verhuurmogelijkheden en/of ondersteuning van voorzieningen zoals extra apparatuur, videobewaking e.d.

Beveiligers

24	Beveiligers zijn in het bezit van het diploma Beveiligers 2 (SVPB) of een gelijkgesteld diploma.
25	Beveiligers beschikken over een geldig legitimatiebewijs voor beveiligingswerkzaamheden conform de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Wpbr).
26	Beveiligers dienen voorafgaand aan inzet een geldige screening door de politie te hebben ondergaan (Wet PBR) en beschikken over een actuele Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). De opdrachtnemer waarborgt dat deze documenten jaarlijks worden geverifieerd.
27	Beveiligers hebben minimaal 2 jaar werkervaring binnen het beveiligingsvak.
28	Beveiligers zijn in het bezit van een geldig BHV-certificaat, inclusief: ○ Levensreddende handelingen ○ Reanimatie ○ AED-gebruik ○ Eventuele verplichte herhalingen
29	Iedere beveiligers heeft bij de opvanglocaties tevens de rol Ploegleider BHV en is daarmee verantwoordelijk voor het aansturen van BHV'ers en het coördineren van de praktische hulpverlening tijdens incidenten.
30	De beveiligers zijn, naar oordeel van de gemeente Westerkwartier, representatief gekleed. Onder representatief verstaat de Opdrachtgever onder andere: - Duidelijk herkenbaar als beveiligingspersoneel; - Uniforme en wettelijk goedgekeurde bedrijfskleding; - Het dragen van zichtbare piercings, sieraden en zichtbare extreem uiterlijke uitingen die afbreuk doen aan de uitstraling van de dienstverlening is niet toegestaan; - Door opdrachtnemer verstrekte kleding voldoet aan de weersomstandigheden van alle seizoenen.
31	Beveiligers krijgen geen beschikking over een eigen parkeerplaats bij locaties.
32	Pauzes worden alleen benut op het moment dat het werk het toelaat; van beveiligers wordt verwacht dat zij daar verantwoordelijk mee omgaan.



33	Voor de inzet van de beveiligers voor de gemeentehuizen dient een klikgesprek met teammanager KCC en adviseur dienstverlening te worden gevoerd met de voorgestelde beveiliging, om te beoordelen of deze goed past binnen de organisatie.
----	--

Communicatie en samenwerking

32	Opdrachtnemer dient een vaste contactpersoon te benoemen, deze is bekend bij de locatieverantwoordelijken van de gemeente.
33	Opdrachtnemer benoemt een vast contactpersoon voor de periodieke overleggen op tactisch en strategisch niveau.
34	Maandelijks operationeel overleg (onder andere afstemming bezetting, incidenten, signalen, op- en afschaling per locatie). Per kwartaal tactisch overleg (KPI's eis 41). De opdrachtnemer neemt deel aan periodiek overleg met de gemeente Westerkwartier over de kwaliteit van de dienstverlening, signalen vanuit de beveiligers en eventuele verbetermaatregelen. Bevindingen en afspraken worden door opdrachtnemer vastgelegd in een kort overlegverslag.
35	Op verzoek van een der partijen kunnen de frequenties en contactpersonen bij de aanvang van de contractperiode gewijzigd worden na wederzijdse overeenstemming.
36	De gemeente geeft geplande wijzigingen in de inzet van beveiligers minimaal één maand vooraf door. Hiermee kan de opdrachtnemer tijdig zorgen voor een passende beschikbaarheid van personeel en een stabiele bezetting op alle locaties.
37	In spoedsituaties (bijvoorbeeld onverwachte locatieontwikkelingen, incidenten of acute bewonersverplaatsingen) kan de gemeente afwijken van de termijn van minimaal één maand. De opdrachtnemer denkt in dergelijke gevallen actief mee over passende en tijdelijke oplossingen.

Rapportage

38	De beveiligers leveren na elke dienst een digitaal dagrapport aan bij de locatiecoördinator/-manager. Het dagrapport bevat: • Dagrapportage over het verloop van diensten; • Calamiteiten rapportage indien die zich voor doen. De betrokken beveiligers rapporteert met gedetailleerde informatie over de details van de gebeurtenissen
39	Bij (dreigende) calamiteiten, agressie, brand, medische noodsituaties of meldingen van grensoverschrijdend gedrag volgt de beveiliging de vastgestelde meldprocedure en escalatieprotocol. De opdrachtnemer borgt dat beveiligers samenwerken met locatiemanagement, politie, brandweer, GGD en andere ketenpartners conform de lokale veiligheidsafspraken.



40	Opdrachtnemer dient eenmaal per kwartaal (na maximaal 10 werkdagen na afloop van het betreffende kwartaal) digitaal een managementrapportage te verstrekken aan Opdrachtgever.
41	De Opdrachtnemer draagt de volledige verantwoordelijkheid voor het monitoren van de overeengekomen prestatie-indicatoren (KPI's) en voor het tijdig, volledig en correct aanleveren van de bijbehorende rapportages aan Opdrachtgever. De specifieke eisen ten aanzien van de rapportage inhoud, het rapportageformat en de rapportagefrequentie worden na definitieve gunning, in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, vastgesteld en schriftelijk vastgelegd. De Opdrachtgever start met de uitvoering van de metingen na afronding van de implementatiefase. Voor de prestatie monitoring wordt een compacte set KPI's gehanteerd, waaronder in ieder geval: • Het aantal incidenten en opvolging daarvan; • Aanwezigheid; • Leverbetrouwbaarheid; • Kwaliteit en tijdigheid van aangeleverde rapportages; • Samenwerking en communicatie.
42	Bij overdracht (zowel aanvang als einde van de overeenkomst) zorgt de opdrachtnemer voor overdracht van alle relevante informatie, instructies en logboeken, zodat de continuïteit en veiligheid van de dienstverlening gewaarborgd blijft.

