

Bijlage F	Programma van Eisen
	Omschrijving eis
	<i>Oprichting</i>
1	De Oprachtnemer draagt zorg voor levering van personeel voor de bediening van de in het tablad 'Objecten' genoemde objecten. Ten eerste op momenten dat deze volgens dienstroosters niet door brugbedieners in gemeentedienst bezet zijn en ten tweede op momenten dat er vervanging benodigd is bij ziekte en/of verlof van de brugbedieners;
2	Inzet dient gedurende 24 uur per dag, 7 dagen in de week mogelijk te zijn;
3	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het maken van de roosters inclusief de brugbedieners die in vaste dienst zijn van de gemeente waarbij de brugbedieners in gemeentedienst voor de 10e van elke maand hun beschikbaarheid doorgeven aan uw planner. Het rooster dient uiterlijk iedere 20e van de maand bekend te zijn voor de volgende maand voor zowel brugbedieners als opdrachtgever;
4	Bij onverwachte ziekte of het niet op komen dagen van een brugbediener, dient er zo snel mogelijk maar in ieder geval binnen één uur een vervangende brugbediener geregeld te worden. Opdrachtnemer communiceert de ziekmelding met de opdrachtgever. Ziekmeldingen dienen ingediend te worden bij de opdrachtnemer. Brugbedieners in gemeentedienst melden zich ook bij de gemeente ziek.;
5	De opdrachtnemer verschaft de (gemeentelijke) brugbedieners inzicht in hun roosters en in hun gewerkte uren middels het verstrekken van een maandoverzicht;
6	De opdrachtnemer verschaft de opdrachtgever inzicht in de roosters, het planningspakket en maandelijks overzichten met daarin in ieder geval de declaraties per medewerker;
7	De werkzaamheden worden voornamelijk verricht vanuit het Stadskantoor van de gemeente Dordrecht, in een speciaal ingerichte ruimte voorzien van de benodigde apparatuur. Een enkele keer kan het voorkomen dat de Damiatebrug op locatie geopend moet worden. De stoplichten van de Damiatebrug (op locatie) op enkel of dubbel rood zetten behoort tot de dagelijkse taken van de brugbediening;
8	Brugbedieners die ingehuurd worden dienen gekleed te zijn in bedrijfskleding van opdrachtnemer. Brugbedieners in gemeentelijke dienst zijn voorzien van bedrijfskleding;
9	Het op locatie bekijken van de bruggen dient onderdeel te zijn van het inwerken;
10	De inschrijver en inschrijving dienen te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving.;
	(Competenties) brugbedieners
11	De brugbediener is in staat op een veilige manier zijn/haar werkzaamheden uit te voeren waarbij er rekening gehouden wordt met weg- en vaarweggebruikers;
12	De brugbediener moet in staat zijn om weggebruikers en vaarweggebruikers op een nette en vriendelijke manier te woord te staan en diensten te verlenen;
13	De brugbediener is flexibel t.a.v. werktijden en inzet;
14	De voertaal is Nederlands en dient goed beheerst te worden;
15	Basiskennis van de Engelse en Duitse taal is vereist om buitenlandse schippers goed te woord te staan;
16	De brugbediener is: nauwkeurig, klantvriendelijk, stressbestendig, communicatief, flexibel en verantwoordelijk;
17	Brugbedieners dienen in het bezit te zijn van een vaarbewijs, een marifoocertificaat of van het diploma Nautische Functies 1. Of van de Nautische leerlijnen-modules: 01.01 Signaalfunctie binnenwater 03.02 Brug- en sluisbediening 03.04 Afstandsbediening 03.06 Technische kennis bruggen 06.05 Gespreksdiscipline marifoon 07.01 Algemene kennis 08.01 Incidentmanagement algemeen. Of van de Nautische leerlijnen-modules: 03.00 Basisopleiding brug- en sluisbediening 03.04 Bediening op afstand 06.05 Gespreksdiscipline marifoon 07.00 Introductie nautisch werkveld 08.01 Incident Management 1. Of hebben minimaal 5 jaar aantoonbare werkervaring als brug- en sluisbediener;
18	De brugbediener is computervaardig;
19	De brugbedieners dienen uiterlijk bij aanvang van de opdracht te beschikken over een Verklaring omtrent gedrag (VOG) algemeen screeningsprofiel 01 en 04;
20	De bedienaar dient de tellingen van het aantal doorvaarten te verzorgen op een door een gemeente geleverd format;
21	De bedienaar leeft de op het stadskantoor geldende huisregels na;
22	De bedienaar volgt de in Dordrecht geldende protocollen en procedures. Bijvoorbeeld de geldende doorvaarthoogtes maar ook de protocollen en procedures bij het melden van storingen, calamiteiten etc.;
23	De brugbediener heeft een geheimhoudingsplicht met betrekking tot alle werkzaamheden en voorvallen;
24	De brugbediener is zich ervan bewust dat hij de gemeente Dordrecht vertegenwoordigt in houding en gedrag;
25	Na de inwerkperiode ontvangt een brugbediener een tag en sleutel van het stadskantoor. Hier dient voor getekend te worden. Bij einde van de dienstverband van de brugbediener of aan het einde van de contractperiode dienen de sleutels terug overhandigd te worden aan de gemeente Dordrecht.
26	Tussen partijen wordt een SLA (Service Level Agreement) overeengekomen. Daartoe worden in ieder geval de volgende KPI's opgenomen. Inschrijver verklaart hieraan te kunnen voldoen. 1. Bezettingsgraad diensten: Definitie Percentage geplande dienste dat volledig is ingevuld conform rooster. De te hanteren formule (Bezet uitgevoerde diensten/Geplande diensten) x 100% Norm: Streefwaarde: ≥ 99,5% Ondergrens: ≥ 99% Rapportageverplichting: Maandelijks 2. Vervanging binnen 1 uur: Definitie: Percentage uitvalmeldingen waarbij vervanging binnen 1 uur is gerealiseerd Norm ≥ 90% binnen 1 uur 100% binnen 2 uur Rapportageverplichting: Maandelijks 3. Niet ingevulde diensten: Definitie: Aantal diensten waarbij geen brugbediener beschikbaar was. Norm: 0 Rapportageverplichting: Maandelijks Classificatie Kritische KPI 4. Roosterstabiliteit: Definitie: Percentage diensten dat niet binnen 48 uur voorafgaand aan de dienst wordt gewijzigd. Norm: ≥95% Rapportageverplichting: Maandelijks Hiermee voorkomen we het voortdurend schuiven met personeel 5. Continuïteit personeel Definitie: Percentage diensten uitgevoerd door vaste poolmedewerkers. Norm: ≥80% Rapportageverplichting: Maandelijks