

## Bijlage A: Concept Programma van Eisen beveiliging Polderstaete

(Behorende bij de Europees Niet-openbare aanbesteding 'Beveiliging Oekraïne opvanglocatie Polderstaete').

In dit Concept Programma van Eisen zijn de beoogde eisen vastgelegd waaraan de Diensten moeten voldoen. In de gunningsfase ontvangen de geselecteerde gegadigden het definitieve Programma van Eisen. Het definitieve Programma van Eisen kan afwijken van het concept Programma van Eisen. Het niet onvoorwaardelijk kunnen voldoen aan (één of meerdere) eisen leidt in de gunningsfase tot uitsluiting van de verdere aanbestedingsprocedure. Opdrachtnemer verklaart door middel van aanmelding te kunnen voldoen aan alle eisen van het concept Programma van Eisen.

| <b>1. Algemeen</b> |  |
|--------------------|--|
| <b>1.1</b>         | <b>Aanvang opdracht</b><br>De Opdrachtnemer start de uitvoering van de Opdracht per 1 maart 2027.  |
| <b>1.2</b>         | <b>Wet- en regelgeving</b><br>De Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de geldende Nederlandse wet- en regelgeving. Indien sprake is van tegenstrijdigheden tussen de aanbestedingsdocumenten en de geldende wet- en regelgeving, normen of andere in de aanbestedingsstukken genoemde documenten, prevaleert de meest strikte bepaling.   |
| <b>1.3</b>         | <b>Onderaanneming</b><br>Onderaanneming is uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever. Indien toestemming wordt verleend, blijft de Opdrachtnemer volledig en onverkort verantwoordelijk voor de uitvoering van de Opdracht, inclusief die onderdelen die door derden worden uitgevoerd.<br>Inzet van derden voor de directe beveiligingsdienstverlening op de locatie (waaronder het uitvoeren van beveiligingstaken, receptiediensten en toezicht) is uitsluitend toegestaan na expliciete schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever per geval.<br>De Opdrachtnemer maakt op verzoek inzichtelijk welke partijen als onderaannemer worden ingezet.             |
| <b>1.4</b>         | <b>Overdracht bij aanvang en beëindiging</b><br>Opdrachtnemer waarborgt bij aanvang en beëindiging van de Opdracht een zorgvuldige, volledige en tijdige overdracht van alle voor de beveiligingswerkzaamheden relevante informatie, zodat de continuïteit, veiligheid en kwaliteit van de beveiliging van de opvanglocatie te allen tijde zijn geborgd. De overdracht vindt plaats op basis van een schriftelijk overdrachtsdocument en een mondelinge toelichting. Opdrachtnemer neemt hierbij een proactieve rol in het overdrachtsproces en signaleert, deelt en bespreekt tijdig alle informatie en aandachtspunten die van belang zijn voor een succesvolle voortzetting van de beveiligingswerkzaamheden. |

| <b>2. Uitvoering van de dienstverlening</b> |  |
|---|--|
| <b>2.1</b>                                  | <b>Doelgroep</b><br>De Opdracht betreft de inzet van beveiligingsdiensten op de opvanglocatie Polderstaete te Cruquius, waar door of namens de Opdrachtgever Oekraïense ontheemden zijn gehuisvest.<br>De dienstverlening ziet toe op de beveiliging van de opvanglocatie, inclusief de daar aanwezige bewoners, medewerkers en bezoekers.   |
| <b>2.2</b>                                  | <b>Flexibele beveiligingsinzet</b><br>De Opdrachtnemer draagt zorg voor een continue en adequate beveiligingsinzet op de opvanglocatie. Uitgangspunt is een 24/7 aanwezigheid van beveiliging. De exacte personele inzet (waaronder het aantal beveiligers) wordt bepaald op basis van de actuele situatie en in afstemming met de Opdrachtgever.<br>Opdrachtnemer dient de inzet flexibel op en af te schalen, passend bij de actuele situatie op de locatie en in afstemming met de Opdrachtgever. |
| <b>2.3</b>                                  | <b>Dienstrooster</b><br>De Opdrachtnemer verzorgt de beveiligingsdiensten als volgt: in de basis is er sprake van een bezetting van twee beveiligers, 24 uur per dag en 7 dagen per week. Op maandag, woensdag en  |

|            |  |
|------------|--|
|            | vrijdag wordt in de ochtend en middag afgeschaald naar één beveiligers. Dit wordt afgestemd op de aanwezigheid van de begeleiding op de opvanglocatie. Afwijken van het dienstrooster is uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de continuïteit van de bezetting conform het dienstrooster, inclusief vervanging bij ziekte, verlof of andere afwezigheid. In geval van vervanging waarborgt de Opdrachtnemer een gelijkwaardig kwaliteitsniveau van de inzet.  |
| <b>2.4</b> | <b>Samenstelling mannelijke en vrouwelijke beveiligers</b><br>Opdrachtnemer draagt zorg voor een evenwichtige inzet van mannelijke en vrouwelijke beveiligers. Bij gelijktijdige inzet van meerdere beveiligers binnen een dienst draagt de Opdrachtnemer zorg voor een evenwichtige inzet van mannelijke en vrouwelijke beveiligers. Indien per dienst slechts één beveiligers wordt ingezet, streeft de Opdrachtnemer naar een evenwichtige verdeling van mannelijke en vrouwelijke inzet binnen de weekplanning.  |
| <b>2.5</b> | <b>Taken van beveiligers</b><br>De beveiligers die door Opdrachtnemer worden ingezet, verrichten ten minste de volgende werkzaamheden: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Uitvoeren van toegangscontrole, inclusief het registreren van bezoekers en leveranciers bij aankomst en vertrek;</li> <li>- Bemensen van een structureel bezette receptie en fungeren als eerste aanspreekpunt;</li> <li>- Aannemen van post en klaarleggen voor verdere verspreiding door begeleiders;</li> <li>- Uitvoeren van algemene controlerondes gericht op naleving van huisregels, alsmede brand- en sluitrondes (overdag minimaal eenmaal per twee (2) uur en 's nachts minimaal eenmaal per uur);</li> <li>- Monitoren van camerabeelden ten behoeve van toegangscontrole en veiligheid;</li> <li>- Opvangen en begeleiden van hulpdiensten bij incidenten en calamiteiten.</li> </ul> |
| <b>2.6</b> | <b>Ondersteuning begeleiding en aanvullende werkzaamheden</b><br>De Opdrachtnemer ondersteunt, op verzoek van de begeleiding en afhankelijk van de situatie op de locatie, de dagelijkse uitvoering van de begeleiding. Dit betreft onder meer werkzaamheden zoals: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Meldplicht;</li> <li>- Kamerbezoeken;</li> <li>- (Informatie)bijeenkomsten;</li> <li>- Ontvangst van (nieuwe) bewoners;</li> <li>- Begeleiding van bezoekers van derde partijen;</li> <li>- Kamercontroles na verhuizing;</li> <li>- Sleuteluitgifte en -inname.</li> </ul> <p>Daarnaast kan de Opdrachtnemer worden ingezet voor kamercontroles bij signalen van mogelijke verstoring van de openbare orde en veiligheid. Ook ondersteunt de Opdrachtnemer, op verzoek van de begeleiding, bij het toepassen van huisregels.</p>                                     |
| <b>2.7</b> | <b>Kennis en naleving huisregels en ontruimingsprotocol</b><br>De Opdrachtnemer beschikt over kennis van de huisregels en het ontruimingsprotocol van de locatie. De Opdrachtnemer leeft deze regels en procedures na en ziet erop toe dat ook bewoners, bezoekers en overige aanwezigen deze naleven. Opdrachtnemer rapporteert via het registratiesysteem over de bevindingen en constatering en werkt hiervoor actief samen met de begeleiding.   |
| <b>2.8</b> | <b>BHV-rol en alarmering</b><br>De Opdrachtnemer draagt zorg voor de BHV-organisatie op de locatie. Deze verantwoordelijkheid geldt totdat de hulpdiensten de situatie ter plaatse hebben overgenomen. De Opdrachtnemer waarborgt dat te allen tijde voldoende BHV-geschoold personeel aanwezig is.  |
| <b>2.9</b> | <b>Omgang met pers</b><br>Bij contact met de pers neemt de Opdrachtnemer direct contact op met de Opdrachtgever. Opdrachtnemer verstrekt geen inhoudelijke informatie aan de pers en handelt niet zelfstandig richting de pers.  |

|   |   |
|---|---|
| <b>3. Incidentele inzet, calamiteiten en opschaling</b> |   |
| <b>3.1</b>  | <b>Optreden bij calamiteiten en houding beveiligers</b> |

|            |  |
|------------|--|
|            | De Opdrachtnemer treedt adequaat en waar nodig corrigerend op bij calamiteiten en onregelmatigheden op de locatie. Beveiligers handelen hierbij te allen tijde de-escalierend en professioneel, met als uitgangspunt het waarborgen van de veiligheid van bewoners, bezoekers en medewerkers.  |
| <b>3.2</b> | <p><b>Calamiteitenmelding</b></p> <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het direct signaleren, inschatten en waar nodig alarmeren bij incidenten en calamiteiten. Opdrachtnemer treedt handelend op binnen de eigen taakstelling en bevoegdheden met als primair doel het waarborgen van veiligheid op de locatie.</p> <p>Onder incidenten en calamiteiten wordt in ieder geval verstaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inzet of komst van ambulance, politie of brandweer;</li> <li>- (Grove) overtredingen van de huisregels, resulterend in een waarschuwing en/of tijdelijke verwijdering ('time-out');</li> <li>- Geweldsincidenten, ongevallen, (pogingen tot) sterfgevallen of materiële schade;</li> <li>- Overige gebeurtenissen die aantoonbare impact hebben op de veiligheid op de locatie.</li> </ul> <p>Daarnaast worden gebeurtenissen met een mogelijk media-, bestuurlijk, politiek of maatschappelijk gevoelig karakter onverwijld gemeld aan Opdrachtgever.</p> <p>Indien het locatiemanagement niet aanwezig is op de opvanglocatie, meldt de Opdrachtnemer het incident onverwijld bij de bereikbaarheidsdienst van het locatiemanagement.</p> <p>In de meld- en escalatieketen geldt dat de beveiliging verantwoordelijk is voor de signalering van incidenten en de directe operationele alarmering. Het locatiemanagement is verantwoordelijk voor de formele melding aan de Opdrachtgever en voor alle verdere communicatie richting de Opdrachtgever.</p> |
| <b>3.3</b> | <p><b>Bereikbaarheid bij calamiteiten</b></p> <p>Opdrachtnemer waarborgt dat de vaste contactpersoon of diens vervanger 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar is voor de Opdrachtgever en de aangewezen beveiligers en begeleiders op locatie. Opdrachtnemer stelt hiervoor een permanent bereikbaar telefoonnummer beschikbaar.</p>   |
| <b>3.4</b> | <p><b>Opschaling en extra inzet bij calamiteiten</b></p> <p>Indien zich een calamiteit voordoet of een situatie ontstaat waarin extra beveiligingscapaciteit noodzakelijk is, stelt de Opdrachtnemer op verzoek van de Opdrachtgever aanvullende inzet beschikbaar.</p> <p>Dit betreft onvoorziene situaties die door de Opdrachtgever vooraf niet konden worden ingeschat. Afhankelijk van de situatie kan de benodigde inzet variëren in omvang.</p> <p>De Opdrachtnemer stelt binnen 24 uur na verzoek gekwalificeerd en ervaren personeel beschikbaar. Indien Opdrachtnemer hierin niet kan voorzien, is de Opdrachtgever gerechtigd een derde partij in te schakelen. Eventuele meerkosten komen in dat geval voor rekening van de Opdrachtnemer.</p>   |
| <b>3.5</b> | <p><b>Extra inzet op aanvraag Opdrachtgever</b></p> <p>Naast reguliere inzet en calamiteiteninzet kan de Opdrachtgever extra inzet verzoeken voor specifieke gelegenheden. De Opdrachtnemer is verplicht hieraan mee te werken onder de volgende voorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aanvragen worden ingediend bij de vaste contactpersoon van de Opdrachtnemer;</li> <li>- De Opdrachtgever kan tot uiterlijk 7 dagen voorafgaand aan de inzet een aanvraag doen;</li> <li>- De aanvraag bevat datum, tijd(en) en aantal beveiligers;</li> <li>- De Opdrachtnemer bevestigt de aanvraag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk 48 uur voorafgaand aan de inzet per e-mail.</li> </ul>   |
| <b>3.6</b> | <p><b>Ondersteuning bij afhandeling calamiteiten</b></p> <p>De contactpersoon van de Opdrachtnemer ondersteunt de Opdrachtgever bij de afhandeling van calamiteiten, waaronder opvang, nazorg en administratieve afhandeling. Op verzoek van de Opdrachtgever kan de Opdrachtnemer ondersteuning bieden bij het doen van aangifte bij de politie.</p>  |

#### **4. Communicatie en externe afstemming**

|            |   |
|------------|---|
| <b>4.1</b> | <p><b>Afstemming en informatie-uitwisseling</b></p> <p>Opdrachtnemer onderhoudt korte en duidelijke communicatielijnen met de huismeester, locatiemanagement, begeleiders en contactpersonen van Opdrachtgever.</p> |
|------------|---|

|            |  |
|------------|--|
| <b>4.2</b> | <b>Verwijzing begeleiding/locatiemanagement</b><br>Opdrachtgever verwijst bij vragen van bewoners door naar de begeleiding en/of locatiemanagement.  |
| <b>4.3</b> | <b>Signalering</b><br>Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig over ontwikkelingen, risico's of knelpunten die van invloed (kunnen) zijn op de uitvoering van de Opdracht. Opdrachtnemer doet, waar mogelijk, een voorstel voor passende oplossingen of verbetermaatregelen.  |
| <b>4.4</b> | <b>Wijzigingen in de organisatie</b><br>Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever onverwijld over relevante wijzigingen in de organisatie, waaronder wijzigingen in sleutelpersoneel, organisatiestructuur of financiële positie.   |
| <b>4.5</b> | <b>Operationeel overleg</b><br>De Opdrachtnemer neemt actief deel aan operationele overleggen over de uitvoering van de Opdracht. Hiertoe vindt minimaal eenmaal per zes weken een operationeel overleg plaats tussen Opdrachtnemer, het locatiemanagement en de Opdrachtgever. Aan dit overleg nemen uitsluitend leidinggevende en coördinerende functionarissen deel.<br>Afhankelijk van de agenda kunnen aanvullende partijen aan het overleg deelnemen, waaronder pandeigenaren, de politie en gemeentelijke handhaving.<br>De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een adequate voorbereiding en vertegenwoordiging tijdens deze overleggen en draagt zorg voor opvolging van gemaakte afspraken binnen de eigen organisatie. |

| <b>5. Medewerkers en middelen</b> |  |
|-----------------------------------|--|
| <b>5.1</b>                        | <b>Voldoende medewerkers</b><br>Opdrachtnemer zorgt voor voldoende medewerkers om de uitvoering van de Opdracht te kunnen waarborgen.  |
| <b>5.2</b>                        | <b>Continuïteit van personeel</b><br>Opdrachtnemer voert de Opdracht uit met dezelfde medewerkers, teneinde continuïteit en kennis van de locatie te borgen. Bij tijdelijke afwezigheid (zoals ziekte of verlof) en bij structurele uitval (zoals vertrek) van medewerkers zorgt de Opdrachtnemer voor een tijdige en zorgvuldige overdracht, zodat de continuïteit van de dienstverlening is gewaarborgd.   |
| <b>5.3</b>                        | <b>Opleidingsniveau</b><br>Opdrachtnemer zorgt dat alle in te zetten beveiligers beschikken over: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Een erkend beveiligingsdiploma (MBO niveau 2), en</li> <li>2. Een geldig BHV-diploma.</li> </ol>   |
| <b>5.4</b>                        | <b>Werkervaring beveiligers</b><br>Minimaal één van de aanwezige beveiligers beschikt over minstens twee (2) jaar aantoonbare werkervaring in de beveiligingsbranche. De ingezette beveiligers hebben minimaal 1 jaar ervaring opgedaan in een opvang- of vergelijkbare maatschappelijke context, zoals bij het COA, het Rode Kruis of het Leger des Heils.  |
| <b>5.5</b>                        | <b>Verklaring omtrent gedrag (VOG)</b><br>De door Opdrachtnemer in te zetten beveiligers beschikken over een geldige VOG. De VOG is aangevraagd voor de functie die de medewerker uitoefent. Nieuwe medewerkers dienen bij aanvang van de werkzaamheden bij Opdrachtnemer te beschikken over een VOG die niet ouder is dan 3 maanden. Opdrachtnemer hanteert daarnaast een intern beleid om de actualiteit van de VOG te borgen en vraagt in ieder geval een nieuwe VOG aan bij functiewijzigingen, signalen of incidenten die daartoe aanleiding geven. Opdrachtnemer verstrekt op verzoek van Opdrachtgever de VOG's van het ingezette personeel. De kosten voor het aanvragen van een VOG zijn voor rekening van Opdrachtnemer. |
| <b>5.6</b>                        | <b>Instructie en begeleiding</b><br>De Opdrachtnemer borgt dat alle medewerkers die worden ingezet voor de uitvoering van de Opdracht adequaat worden geïnstrueerd en begeleid, zodanig dat zij voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen en hun werkzaamheden veilig en professioneel uitvoeren.<br>De beveiligers hebben behulpzame en gastvrije mentaliteit en zijn daarin getraind.  |
| <b>5.7</b>                        | <b>Taalvaardigheid en communicatie</b>   |

|             |  |
|-------------|--|
|             | De in te zetten beveiligers beheersen de Nederlandse taal (B1 niveau) en Engelse taal in woord en geschrift, zodanig dat zij hun werkzaamheden veilig, professioneel en in overeenstemming met de eisen van de Opdracht kunnen uitvoeren.  |
| <b>5.8</b>  | <b>Integriteit</b><br>De beveiligers handelen discreet, integer en professioneel. Zij stemmen hun houding, bejegening en communicatie af op de bewoners en houden daarbij rekening met hun culturele achtergrond en kwetsbare positie.<br>De Opdrachtnemer waarborgt dat ingezette beveiligers geen persoonlijke of privérelatie onderhouden met bewoners van de opvanglocatie, zodat de onafhankelijkheid en integriteit van de werkzaamheden gewaarborgd blijven.  |
| <b>5.9</b>  | <b>Screening en legitimatie</b><br>De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig screenen en gescreend houden van alle medewerkers die worden ingezet voor de uitvoering van de Opdracht.<br>Alle in te zetten beveiligers beschikken over een geldige beveiligingspas (de zogenoemde 'grijze pas'). Voor nieuw in te zetten medewerkers volstaat tijdelijk een aantoonbaar bewijs van aanvraag, mits de geldige beveiligingspas uiterlijk binnen 5 werkdagen na inzet wordt overgelegd.<br>De kosten voor het aanvragen van de beveiligingspas zijn volledig voor rekening van de Opdrachtnemer. |
| <b>5.10</b> | <b>CAO</b><br>Opdrachtnemer past de CAO Particuliere Beveiliging volledig toe.   |
| <b>5.11</b> | <b>Hulpmiddelen en communicatiemiddelen</b><br>Opdrachtnemer draagt zorg voor alle benodigde middelen voor de uitvoering van de werkzaamheden. Hieronder valt in ieder geval het realiseren en in stand houden van een goed functionerend portofoonnetwerk, inclusief bijbehorende portofoons, mobiele telefoons etc. ten behoeve van de interne communicatie tussen begeleiders en beveiligers op de locatie. Camera's worden door de opdrachtgever ter beschikking gesteld.  |
| <b>5.12</b> | <b>Bedrijfskleding</b><br>Opdrachtnemer draagt zorg voor representatieve en uniforme bedrijfskleding voor de in te zetten beveiligers en waarborgt dat de medewerkers zorgvuldig omgaan met persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging.<br>De bedrijfskleding is voorzien van het "V"-vignet en voldoet aan de geldende eisen voor herkenbaarheid en professionaliteit.<br>Opdrachtnemer stelt voldoende bedrijfskleding beschikbaar voor uiteenlopende weersomstandigheden, zodat medewerkers hun werkzaamheden onder alle omstandigheden veilig en representatief kunnen uitvoeren.                 |

| <b>6. Registratie, rapportage en dossiervorming</b> |   |
|---|---|
| <b>6.1</b>  | <b>Dienstrapportage</b><br>Opdrachtnemer stelt per dienst een dienstrapportage op waarin de uitgevoerde werkzaamheden, bijzonderheden en genomen maatregelen worden vastgelegd. De rapportage bevat in ieder geval: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Afwijkende situaties en/of calamiteiten;</li> <li>- Geregistreerde bezoekers.</li> </ul><br>De rapportage wordt na afloop van iedere dienst digitaal aangeleverd aan de begeleiders op locatie (schriftelijke overdracht) en door de Opdrachtnemer zodanig geregistreerd dat deze voor de Opdrachtgever inzichtelijk en controleerbaar is. De rapportage wordt door de dienstdoende beveiligers gecontroleerd en geaccordeerd. |
| <b>6.2</b>  | <b>Incidentregistratie</b><br>Opdrachtnemer registreert alle incidenten en calamiteiten die plaatsvinden tijdens de uitvoering van de dienstverlening op een volledige, juiste en herleidbare wijze. De registratie bevat ten minste: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Datum en tijdstip;</li> <li>- Aard van het incident;</li> <li>- Betrokkenen;</li> <li>- Genomen maatregelen;</li> <li>- Wijze van afhandeling;</li> <li>- Eventuele opvolgacties.</li> </ul>   |

|            |   |
|------------|---|
| <b>6.3</b> | <p><b>Digitaal registratiesysteem</b></p> <p>Opdrachtnemer registreert de uitvoering van de dienstverlening, waaronder in ieder geval dienstrapportages, incidenten, bijzonderheden en opvolging van meldingen, in een digitaal registratiesysteem. Dit systeem wordt zodanig ingericht dat relevante gegevens volledig, actueel, inzichtelijk en herleidbaar worden vastgelegd.</p> <p>Opdrachtnemer borgt dat registraties tijdig, volledig en juist worden verwerkt in het systeem.</p>  |
| <b>6.4</b> | <p><b>Toegang tot registratiesysteem</b></p> <p>Opdrachtgever krijgt gedurende de looptijd van de overeenkomst kosteloos toegang tot het digitale registratiesysteem voor inzage in de voor deze Opdracht relevante registraties, rapportages en opvolging van meldingen.</p> <p>De toegang wordt zodanig ingericht dat de Opdrachtgever zelfstandig en zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer inzage kan verkrijgen in de relevante gegevens ten behoeve van contractmanagement, monitoring en toezicht. De begeleiding en locatiemanagement krijgen tevens toegang tot het registratiesysteem.</p> |
| <b>6.5</b> | <p><b>Herleidbaarheid en controleerbaarheid</b></p> <p>Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle registraties, rapportages en dossierstukken volledig, actueel, controleerbaar en herleidbaar zijn. Opdrachtgever moet op basis van de vastleggingen kunnen vaststellen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Welke werkzaamheden zijn uitgevoerd;</li> <li>- Welke bijzonderheden of incidenten zich hebben voorgedaan;</li> <li>- Welke maatregelen zijn getroffen;</li> <li>- Op welke wijze opvolging heeft plaatsgevonden.</li> </ul>   |

| <b>7. Sturing, monitoring en naleving</b> |  |
|---|--|
| <b>7.1</b>                                | <p><b>Contactpersoon</b></p> <p>Opdrachtnemer stelt voor de uitvoering van de Opdracht één vaste contactpersoon aan voor Opdrachtgever. Deze persoon is deskundig en op de hoogte van de gang van zaken binnen de organisatie van Opdrachtnemer. Bij afwezigheid van de contactpersoon zorgt Opdrachtnemer voor een passende vervanger en meldt dit direct aan de contactpersoon van Opdrachtgever.</p>  |
| <b>7.2</b>                                | <p><b>Overleg en contractmanagement</b></p> <p>Opdrachtgever en Opdrachtnemer voeren gedurende de looptijd van de overeenkomst periodiek overleg over de uitvoering van de Opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening, ontwikkelingen binnen de opvanglocaties, risico's, samenwerking en voortgang op KPI's.</p> <p>Tenzij anders overeengekomen vindt dit overleg minimaal tweemaal per jaar plaats. Opdrachtnemer draagt zorg voor voorbereiding, verslaglegging en opvolging van gemaakte afspraken.</p>  |
| <b>7.3</b>                                | <p><b>Managementrapportages</b></p> <p>Opdrachtnemer levert proactief per kwartaal een managementrapportage op met in ieder geval de volgende gegevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Voortgang op KPI's;</li> <li>- Klachten en afhandeling;</li> <li>- Relevante personele ontwikkelingen;</li> <li>- Operationele en inhoudelijke ontwikkelingen;</li> <li>- Risico's, knelpunten en beheersmaatregelen.</li> </ul> <p>De rapportage bevat tevens een korte kwalitatieve toelichting op de cijfers. In onderling overleg kunnen de aan te leveren gegevens worden aangepast. Rapportages worden uiterlijk vier weken na afloop van de betreffende periode gedeeld.</p> |
| <b>7.4</b>                                | <p><b>Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)</b></p> <p>De Opdrachtnemer voert jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uit en deelt de uitkomsten met de Opdrachtgever. Het onderzoek wordt aangeleverd inclusief:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultaten van het onderzoek;</li> <li>- Geconstateerde verbeterpunten;</li> <li>- Maatregelen die de Opdrachtnemer zal treffen.</li> </ul>   |

|            |  |
|------------|--|
|            | <p>De gemiddelde klanttevredenheid moet minimaal een 7,0 (op een schaal van 1 tot 10) bedragen. Indien de score lager is, kan de Opdrachtgever de verbeterprocedure starten. Het onderzoek kan door Opdrachtnemer zelf of door een onafhankelijke partij worden uitgevoerd. De kosten zijn volledig voor rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer moet voorafgaand aan het onderzoek een onderzoekvoorstel ter goedkeuring aan Opdrachtgever voorleggen. Indien dit na onderlinge afstemming niet voldoet, heeft Opdrachtgever het recht het onderzoek uit te laten voeren door een onafhankelijke partijen op kosten van de Opdrachtnemer. De Opdrachtgever behoudt het recht om aanvullend zelf een KTO uit te voeren of te laten uitvoeren om de tevredenheid van cliënten over de geleverde ondersteuning te toetsen.</p>   |
| <b>7.5</b> | <p><b>Klachtenprocedure</b><br/>Opdrachtnemer beschikt over een toegankelijke klachtenprocedure die ter inzage kan worden opgevraagd door Opdrachtgever. Deze procedure zorgt dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Klachten (telefonisch of schriftelijk) inclusief afhandeling geregistreerd worden met datum en uniek nummer;</li> <li>- Ontvangstbevestiging binnen één week na ontvangst van klacht wordt gestuurd;</li> <li>- Klachten binnen zes weken worden afgehandeld;</li> <li>- Klachten structureel worden besproken, opgelost en waar nodig maatregelen worden genomen om herhaling te voorkomen;</li> <li>- De procedure beschikbaar is voor de bewoners, bijvoorbeeld via de website;</li> <li>- De gemeente een afschrift ontvangt van de afgehandelde klacht en de uitkomst/oplossing.</li> </ul>   |
| <b>7.6</b> | <p><b>Prestatie-indicatoren (KPI's)</b><br/>Opdrachtnemer voldoet gedurende de looptijd van de overeenkomst aan de overeengekomen KPI's. Opdrachtgever en Opdrachtnemer evalueren de KPI's periodiek.</p> <p>Onderstaande KPI's worden als niet-limitatieve set overeengekomen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bezettingsgraad: 98% bezetting van het vastgestelde dienstrooster.</li> <li>2. Continuïteit: 80% van de inzet bestaat uit vaste medewerkers.</li> <li>2. Managementrapportages tijdig aangeleverd: 100% van de rapportages wordt binnen de afgesproken termijn aangeleverd.</li> <li>3. Klanttevredenheid: gemiddelde score uit het KTO <math>\geq 7,0</math></li> </ol> <p>Indien structureel niet wordt voldaan aan de KPI's, kan Opdrachtgever dit aanmerken als een tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst en de verbeterprocedure starten.</p> |
| <b>7.7</b> | <p><b>Jaarrekening en jaarverslag</b><br/>Opdrachtnemer levert jaarlijks uiterlijk op 1 juli de vastgestelde jaarrekening van het voorafgaande kalenderjaar aan Opdrachtgever. De jaarrekening dient door een accountant te zijn goedgekeurd. Op verzoek verstrekt Opdrachtnemer een toelichting op de financiële positie.</p> <p>Daarnaast verstrekt Opdrachtnemer jaarlijks een beknopt jaarverslag waarin wordt gereflecteerd op de uitvoering van de Opdracht, relevante ontwikkelingen, behaalde resultaten en eventuele knelpunten.</p>  |
| <b>7.8</b> | <p><b>Verantwoording</b><br/>Opdrachtnemer is verplicht Opdrachtgever terstond schriftelijk in kennis te stellen van risicovolle financiële en ook andere omstandigheden die de continuïteit van de dienstverlening op enigerlei wijze kunnen bedreigen.</p> <p>Indien noodzakelijk kan Opdrachtgever een extern onderzoek laten uitvoeren. Indien uit dit onderzoek blijkt dat er gegronde signalen met betrekking tot continuïteit, kwaliteit of rechtmatigheid van de dienstverlening zijn, kunnen de kosten daarvan geheel of gedeeltelijk op Opdrachtnemer worden verhaald.</p>   |
| <b>7.9</b> | <p><b>Monitoring en toezicht</b><br/>De Opdrachtgever kan de uitvoering van de Opdracht monitoren en controleren op kwaliteit, rechtmatigheid en continuïteit, zowel preventief als naar aanleiding van signalen.</p> <p>De Opdrachtnemer verleent kosteloos volledige medewerking, waaronder in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het verstrekken van informatie;</li> </ul>  |

|             |  |
|-------------|--|
|             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inzage in relevante documenten;</li> <li>- Het toestaan van werkbezoeken en audits, zowel volledig als steekproefsgewijs, afhankelijk van de aard en omvang van het te controleren onderwerp.</li> </ul>  |
| <b>7.10</b> | <p><b>Verbeterprocedure</b></p> <p>Indien sprake is van aantoonbare tekortkomingen in de uitvoering van de overeenkomst, kan Opdrachtgever een verbeterprocedure starten. In dat geval geldt dat:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Binnen een door Opdrachtgever gestelde redelijke termijn een schriftelijk verbeterplan aanlevert;</li> <li>2. Concrete (SMART) verbetermaatregelen, termijnen en beoogde resultaten opneemt;</li> <li>3. Periodiek rapporteert en actief informeert over de voortgang van de verbetermaatregelen;</li> <li>4. Volledige medewerking verleent aan aanvullende monitoring of evaluatie.</li> <li>5. Indien verbetering uitblijft of onvoldoende resultaat oplevert, is Opdrachtgever gerechtigd nadere maatregelen te treffen overeenkomstig de overeenkomst, waaronder gedeeltelijke of volledige beëindiging van de overeenkomst.</li> </ol> |

| <b>8. Facturatie</b> |   |
|----------------------|---|
| <b>8.1</b>           | <p><b>Tarief</b></p> <p>Opdrachtnemer factureert maandelijks achteraf op basis van de het afgesproken dienstrooster van beveiligingsmedewerkers. Afwijking is alleen mogelijk met voorafgaande toestemming van de Opdrachtgever. Indien de afgesproken uren niet worden gerealiseerd, wordt dit gerapporteerd aan Opdrachtgever en vindt verrekening naar rato plaats. Alleen daadwerkelijk gewerkte uren komen voor vergoeding in aanmerking.</p> <p>De vergoeding bestaat uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Een vast overeengekomen tarief voor reguliere beveiligingsuren; en</li> <li>- Eventuele toeslagen conform de toepassing CAO Particuliere Beveiliging, voor zover van toepassing op de ingezette uren.</li> </ul> <p>De tarieven zijn opgenomen in de bijlage bij de overeenkomst.</p> <p>Het reguliere tarief betreft een all-in tarief, inclusief alle directe en indirecte kosten die samenhangen met de uitvoering van de werkzaamheden, met uitzondering van CAO-toeslagen die afzonderlijk en transparant worden gespecificeerd op de factuur.</p> |
| <b>8.2</b>           | <p><b>Indexatie</b></p> <p>De tarieven worden jaarlijks geïndexeerd volgens de indexatieregeling zoals opgenomen in de overeenkomst.</p>  |
| <b>8.3</b>           | <p><b>Wijzigingen</b></p> <p>Indien onvoorziene landelijke ontwikkelingen (bv. CAO-aanpassingen, gerechtelijke uitspraken) aanleiding geven tot tariefswijziging, gaan Opdrachtgever en Opdrachtnemer hierover in overleg.</p>  |
| <b>8.4</b>           | <p><b>Factuureisen</b></p> <p>Op de factuur vermeldt Opdrachtnemer minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Factuurnummer en factuurdatum;</li> <li>- Inkoopordernummer;</li> <li>- Naam, adres, postcode, vestigingsplaats en KVK-nummer van Opdrachtnemer;</li> <li>- Bank/gironummer en de benodigde IBAN- en BIC-gegevens;</li> <li>- BTW-nummer;</li> <li>- Naam contractmanager van Opdrachtgever;</li> <li>- Omschrijving van de geleverde dienst(en);</li> <li>- Periode van levering;</li> <li>- Het totaalbedrag inclusief en exclusief BTW.</li> </ul> <p>Daarnaast bevat de factuur een duidelijke en controleerbare specificatie van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het dienstrooster;</li> <li>- De daadwerkelijk gewerkte uren;</li> <li>- Het toegepaste reguliere uurtarief;</li> </ul>   |

|            |  |
|------------|--|
|            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eventuele toeslagen conform de toepasselijke CAO Particuliere Beveiliging, waaronder avond-, nacht- weekend- en feestdagtoeslagen;</li> <li>- Eventuele overige overeengekomen kostencomponenten.</li> </ul> <p>Opdrachtgever moet op basis van de factuur kunnen controleren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Welke diensten zijn uitgevoerd;</li> <li>- Op welke momenten deze zijn uitgevoerd;</li> <li>- Welke CAO-toeslagen zijn toegepast;</li> <li>- Hoe het totaalbedrag is opgebouwd.</li> </ul> <p>Toeslagen worden uitsluitend vergoed indien deze aantoonbaar conform de toepasselijke CAO Particuliere Beveiliging verschuldigd zijn. Onvolledige of onvoldoende gespecificeerde facturen worden niet in behandeling genomen.</p> |
| <b>8.5</b> | <p><b>Versturen facturen</b></p> <p>Opdrachtnemer stuurt de factuur (PDF) naar <a href="mailto:efacturen@haarlemmermeer.nl">efacturen@haarlemmermeer.nl</a>.</p>   |

| <b>9. Privacy</b> |  |
|-------------------|--|
| <b>9.1</b>        | <p><b>Privacy by design en by default</b></p> <p>Opdrachtnemer past bij de uitvoering van alle beveiligingstaken privacy by design en privacy by default toe in de zin van de AVG. Dit omvat in ieder geval: dataminimalisatie, toegangsbeperking, logging waar noodzakelijk, beperkte bewaartermijnen en het voorkomen van structurele of onnodige vastlegging van persoonsgegevens van bewoners en bezoekers.</p>  |
| <b>9.2</b>        | <p><b>Verwerkingsrol en instructies</b></p> <p>Indien Opdrachtnemer optreedt als verwerker verwerkt hij persoonsgegevens uitsluitend op aantoonbare instructie van de gemeente en niet voor eigen doeleinden. Indien Opdrachtnemer (deels) als verwerkingsverantwoordelijke optreedt, verwerkt hij uitsluitend binnen de kaders van zijn beveiligingstaak en conform de AVG.</p>   |
| <b>9.3</b>        | <p><b>Doelbinding en beperkte verwerking</b></p> <p>Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens uitsluitend voor de uitvoering van de beveiligings- en veiligheidstaken op de opvanglocatie, waaronder toegangscontrole, receptiewerkzaamheden, cameratoezicht, incidentafhandeling en ondersteuning van hulpdiensten. Verwerking voor andere doeleinden is niet toegestaan.</p> <p>Het is Opdrachtnemer niet toegestaan persoonsgegevens te verwerken voor andere doeleinden dan de uitvoering van de Opdracht, waaronder in ieder geval profilering, gedragsanalyse van bewoners of bezoekers, training van eigen modellen, kwaliteitsverbetering buiten de Opdracht of commerciële doeleinden.</p>  |
| <b>9.4</b>        | <p><b>Dataminimalisatie bij uitvoering taken</b></p> <p>Bij de uitvoering van toegangscontrole, receptie, postverwerking en incidentafhandeling verwerkt Opdrachtnemer uitsluitend de strikt noodzakelijke persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de beveiligingstaken. Het verwerken van aanvullende, niet-noodzakelijke persoonsgegevens van bewoners, bezoekers of medewerkers is niet toegestaan.</p> <p>Opdrachtnemer legt geen structurele dossiers, profielen of overzichten van bewoners aan. Vastlegging van persoonsgegevens is uitsluitend toegestaan voor incidentele en doelgebonden registratie ten behoeve van veiligheid, incidentafhandeling, ondersteuning van hulpdiensten of een wettelijke verplichting.</p> <p>Cameratoezicht en de monitoring van camerabeelden vindt uitsluitend plaats ten behoeve van toegangscontrole en veiligheid. Camerabeelden worden uitsluitend ingezien door daartoe geautoriseerd personeel, en uitsluitend indien dit noodzakelijk is voor een concrete veiligheids- of incidentsituatie. Het gebruik, de inzage en de verwerking van camerabeelden vindt plaats conform het gemeentelijk camerabeleid en de toepasselijke wet- en regelgeving.</p> |
| <b>9.5</b>        | <p><b>Beveiliging van persoonsgegevens (technisch en organisatorisch, zie voor meer informatie hoofdstuk 10 Informatiebeveiliging)</b></p> <p>Opdrachtnemer treft passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies, ongeoorloofde toegang, wijziging, verstrekking of</p>   |

|      |  |
|------|--|
|      | <p>enige andere vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen zijn gebaseerd op de stand van de techniek, de aard en omvang van de verwerking en het daaraan verbonden risico. De maatregelen omvatten in ieder geval passende toegangsbeveiliging, autorisatiebeheer, logging waar noodzakelijk en bescherming van systemen en gegevens tegen onbevoegde toegang en verlies.</p> <p>Opdrachtnemer waarborgt dat informatiebeveiliging en privacy-maatregelen integraal zijn ingericht en op elkaar aansluiten, zodat de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van persoonsgegevens structureel zijn geborgd in de uitvoering van de opdracht.</p> |
| 9.6  | <p><b>Datalekken en informatieplicht</b></p> <p>Opdrachtnemer meldt iedere inbreuk in verband met persoonsgegevens onverwijld aan de gemeente en verstrekt daarbij alle relevante informatie voor risicobeoordeling en eventuele meldplicht bij de Autoriteit Persoonsgegevens en betrokkenen. Opdrachtnemer werkt volledig mee aan onderzoek en herstelmaatregelen.</p>   |
| 9.7  | <p><b>Rechten van betrokkenen</b></p> <p>Opdrachtnemer verleent medewerking aan de uitoefening van rechten van betrokkenen conform de AVG (inzage, rectificatie, beperking, verwijdering, bezwaar). Indien verzoeken betrekking hebben op gegevens van de gemeente, worden deze onverwijld doorgestuurd.</p>   |
| 9.8  | <p><b>Bewaartermijnen en verwijdering (zie voor meer informatie hoofdstuk 11 Informatiebeheer)</b></p> <p>Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor het doel van de verwerking. Na afloop van de Opdracht of bij het vervallen van de noodzaak worden persoonsgegevens gecontroleerd en onomkeerbaar verwijderd of teruggegeven aan de Opdrachtgever conform instructie.</p>   |
| 9.9  | <p><b>Gegevensuitwisseling en EER</b></p> <p>Verwerking, opslag en toegang tot persoonsgegevens vinden uitsluitend plaats binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Doorgifte buiten de EER is niet toegestaan zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de gemeente en onder naleving van de AVG.</p>  |
| 9.10 | <p><b>DPIA en medewerking toezicht</b></p> <p>Opdrachtnemer werkt desgevraagd volledig mee aan een eventuele Data Protection Impact Assessment (DPIA) en verstrekt daarvoor alle benodigde informatie over gegevensstromen, systemen, toegangsstructuren en verwerkingen.</p>  |
| 9.11 | <p><b>Transparantie en gegevensstromen</b></p> <p>Opdrachtnemer verstrekt voorafgaand aan uitvoering een actueel overzicht van alle gegevensstromen (dataflow), inclusief betrokken systemen, verwerkers en eventuele subverwerkers, voor zover relevant voor de uitvoering van de beveiligingstaak.</p>   |

| <b>10. Informatiebeveiliging</b> |   |
|----------------------------------|---|
| 10.1                             | <p><b>Certificering</b></p> <p>De ISO 27001 certificering die binnen 12 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst behaald moet zijn, blijft geldig gedurende de looptijd van de overeenkomst. Indien geen certificering beschikbaar is, heeft opdrachtgever het recht om de overeenkomst te beëindigen.</p>                                     |
| 10.2                             | <p><b>Persoonsgebonden</b></p> <p>Het systeem moet faciliteren dat er wordt gewerkt met persoonsgebonden accounts (geen gedeelde accounts), MFA kan worden ingesteld en gebruikersrechten kunnen worden beheerd, ingericht en periodiek beoordeeld. Het systeem ondersteunt bij voorkeur Single Sign-On (SSO) via Azure Entra ID of SAML 2.0.</p> |
| 10.3                             | <p><b>Logging</b></p> <p>Het systeem moet logs van kritieke handelingen (aanmaken/raadplegen/wijzigen/verwijderen) vastleggen met gebruiker, tijdstip en object, en dit beschermen tegen wijziging. Deze log moeten minstens 180 dagen bewaard blijven en de leverancier moet het exporteren van deze logs faciliteren aan de organisatie.</p>    |
| 10.4                             | <p><b>Versleuteling</b></p> <p>Het systeem versleuteld data in transport met TLS 1.2 of hoger en opgeslagen data met minimaal AES-256.</p>  |
| 10.5                             | <p><b>Beschikbaarheid</b></p>   |

|  |   |
|--|---|
|  | De leverancier beschikt over een back-up-, herstel- en beschikbaarheidsplan van het registratiesysteem (gezien het de overdrachtsfunctie 24/7 moet borgen). |
|--|---|

| <b>11. Informatiebeheer</b> |  |
|-----------------------------|--|
| <b>11.1</b>                 | <b>Eigendom</b><br>Alle informatie die voortkomt uit de uitvoering van de werkzaamheden wordt beschouwd als archief van de Opdrachtgever en blijft eigendom van de Opdrachtgever.  |
| <b>11.2</b>                 | <b>Dossiervorming</b><br>De Opdrachtnemer legt alle relevante informatie met betrekking tot de uitvoering van de werkzaamheden vast in een volledige en controleerbare zaak, inclusief metadata zoals aanmaak- en afsluitdatum.  |
| <b>11.3</b>                 | <b>Reconstrueerbaarheid</b><br>De informatie in de zaak maakt volledige reconstructie van de werkzaamheden mogelijk.   |
| <b>11.4</b>                 | <b>Bewaartermijnen</b><br>De Opdrachtnemer past de Selectielijst gemeenten en intergemeentelijke organen 2020 toe bij het bepalen van bewaartermijnen, in afstemming met de Opdrachtgever. Dit gebeurt bij voorkeur per registratietype.   |
| <b>11.5</b>                 | <b>Vernietiging op instructie</b><br>De Opdrachtnemer kan informatie en bijbehorende metadata onherstelbaar vernietigen op instructie van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer moet kunnen aantonen dat ook in back-ups passende maatregelen zijn getroffen om vernietiging of blijvende ontoegankelijkheid te waarborgen conform Archiefwet en AVG. |
| <b>11.6</b>                 | <b>Verbod op eigenmachtige vernietiging</b><br>De Opdrachtnemer vernietigt geen informatie zonder expliciete opdracht of goedkeuring van de Opdrachtgever.   |
| <b>11.7</b>                 | <b>Duurzame informatieoverdracht</b><br>Overdracht van informatie gebeurt in open en duurzame bestandsformaten, inclusief metadata, op een veilige en controleerbare wijze.  |
| <b>11.8</b>                 | <b>Overdracht bij contractbeëindiging</b><br>Bij beëindiging van het contract worden alle zaken inclusief documenten en metadata volledig aan de Opdrachtgever of aan een nieuwe leverancier overgedragen.   |
| <b>11.9</b>                 | <b>Systeemonafhankelijke raadpleging</b><br>De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de informatie zonder afhankelijkheid van het gebruikte systeem raadpleegbaar en herbruikbaar is na overdracht aan de Opdrachtgever of nieuwe leverancier.  |
| <b>11.10</b>                | <b>Auditrecht</b><br>De Opdrachtgever en archiefinspectie kunnen audits uitvoeren op archivering en naleving van bewaartermijnen.  |