

## Bijlage 2: Programma van eisen

### Algemene eisen

| Nr. | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | De Opdrachtnemer voldoet te allen tijde aan de geldende wet- en regelgeving die betrekking heeft op deze opdracht.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 2.  | De Opdrachtnemer dient volledig te voldoen aan de AVG en dient een gegevensuitwisselingsovereenkomst (bijlage 10) te ondertekenen. Er moet een wettelijke grondslag zijn voor doorgifte van deze gegevens. Persoonsgegevens mogen uitsluitend binnen de EER worden verwerkt.                                                                                                                                                                                                                         |
| 3.  | De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor naleving van de Wav (Wet arbeid vreemdelingen), en zet uitsluitend rechtmatig personeel in. Opdrachtnemer levert op eerste verzoek van opdrachtgever gegevens aan over de feitelijke inzet en werkt mee aan controles door of via opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                           |
| 4.  | De Opdrachtnemer dient binnen 5 werkdagen (na een daartoe ontvangen verzoek van Opdrachtgever) gekwalificeerd personeel ter beschikking te stellen aan Opdrachtgever, na het verstrijken van deze termijn heeft Opdrachtgever vervolgens het recht om derden te benaderen om te komen tot invulling van zijn behoefte. Opdrachtnemer heeft in een dergelijk geval geen recht op een (schade)vergoeding.                                                                                              |
| 5.  | Indien zich een situatie voordoet waarbij het gewenst is om de beveiliging met spoed op te schalen, moet opdrachtnemer binnen één uur een bevestiging van levering afgeven en binnen 24 uur gekwalificeerd personeel ter beschikking te stellen aan opdrachtgever. Na het verstrijken van deze termijn heeft Opdrachtgever vervolgens het recht om derden te benaderen om te komen tot invulling van zijn behoefte. Opdrachtnemer heeft in een dergelijk geval geen recht op een (schade)vergoeding. |
| 6.  | De Opdrachtnemer is in staat om de dienstverlening op- en af te schalen in het geval er opvanglocaties worden geopend of gesloten en/of er vanwege het aantal incidenten aanvullende beveiliging noodzakelijk is.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 7.  | De Opdrachtnemer volgt en past de CAO Particuliere Beveiliging volledig toe. Hieronder vallen onder andere de werk- en rusttijden en het veilig werken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 8.  | De Opdrachtnemer is in staat en levert op verzoek van opdrachtgever op regiebasis beveiligers voor evenementen, persoonsbeveiliging en overige beveiligings- en toezichttaken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 9.  | De Opdrachtnemer en al het personeel in dienst van Opdrachtnemer of diens onderaannemer zijn, overeenkomstig artikel 13 Wet PBR, gehouden tot geheimhouding van gegevens die zij tijdens het uitvoeren van de diensten hebben gekregen of waarover zij beschikking hebben gekregen en waarvan zij het vertrouwelijk karakter kennen of redelijkerwijs moeten vermoeden.                                                                                                                              |
| 10. | De Opdrachtnemer handelt conform de Wet DBA en borgt dat de Belastingdienst de ingezette arbeidsrelaties niet als verkapt dienstverband aanmerkt. Opdrachtnemer werkt uitsluitend met modelovereenkomsten die door de Belastingdienst zijn goedgekeurd.                                                                                                                                                                                                                                              |
| 11. | Personen binnen de onderneming van de Opdrachtnemer delen geen informatie die in het kader van deze opdracht beschikbaar komt (behoudens openbare informatie) met derden. U mag wel informatie delen met partners, onderaannemers en/of hulppersonen die u inschakelt voor zover dat nodig is voor de opdrachtn uitvoering. In dat geval bent u ervoor verantwoordelijk dat zij geen informatie met derden delen.                                                                                    |
| 12. | Kosten die verband houden met het inwerken van personeel als gevolg van personele wijziging op verzoek van de Opdrachtnemer zijn voor rekening van Opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 13. | De Opdrachtnemer erkent dat deze een leveringsplicht heeft. Hiervoor zal deze zorgdragen dat de dienstverlening ook in geval van ziekte of vakanties zal worden voortgezet. De inzet van                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | nieuwe medewerkers zal minimaal 1 dag van tevoren kenbaar worden gemaakt aan Opdrachtgever of een gemandateerde van Opdrachtgever (de locatiemanager).                                                                                                                                                                           |
| 14. | Op verzoek van Opdrachtgever kan er een evaluatie plaatsvinden met Opdrachtnemer over de geleverde dienstverlening. Deze gesprekken vinden plaats met personen die formeel betrokken zijn bij Opdrachtnemer                                                                                                                      |
| 15. | Op verzoek van opdrachtgever is opdrachtnemer in staat om mobiele surveillance in te zetten. Zodat vanuit een vaste locatie, op nader te bepalen tijden, rondes worden gereden, langs verschillende locaties. Het tarief van een ronde wordt gebaseerd op de uurtarieven, zoals door opdrachtnemer opgegeven in het prijzenblad. |

### Eisen gedrag en werkzaamheden Beveiligers

| Nr. | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 16. | Doelstellingen beveiligers van de opvanglocaties: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Het handhaven van orde en rust op locaties;</li> <li>2. Het voorkomen en beperken van schade;</li> <li>3. Het voorkomen van onveiligheid bij medewerkers, bewoners en bezoekers;</li> <li>4. Het voorkomen van diefstal, inbraak, geweldpleging en intimidatie;</li> <li>5. het voorkomen van misbruik van eigendommen en gegevens van opdrachtgever.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 17. | De beveiliging op de opvanglocaties heeft tot doel te voorzien in gastvrijheid, veiligheid en beveiliging waartoe de volgende taken uitgevoerd dienen te worden: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gastvrij ontvangen van bezoekers en bewoners bij de beveiliging/receptie. Onder gastvrije ontvangst verstaan wij: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Je kleding en uitstraling is verzorgd.</li> <li>○ Je straalt rust en zelfvertrouwen uit.</li> <li>○ Je groet pro-actief.</li> <li>○ Je maakt oogcontact met bezoekers.</li> <li>○ Je vraagt bezoekers actief of ze hulp nodig hebben (dienstbaar opstellen).</li> <li>○ Je geeft correct en helder antwoord op vragen.</li> <li>○ Je spreekt bezoekers altijd beleefd en klantvriendelijk aan.</li> <li>○ Je neemt initiatief tot contact met bezoekers (pro-actief).</li> <li>○ Je treedt handelend op.</li> <li>○ Je vermijdt zoveel mogelijk reactief optreden (in de zin van afwachten, analyseren en bekijken).</li> <li>○ Je loopt en staat regelmatig en veel tijdens je dienst.</li> </ul> </li> <li>• Buiten kantooruren dient de dienstdoende beveiliger bij urgente kwesties en vragen af te stemmen met het piketnummer van de gemeente;</li> <li>• Toegangscontrole (alle bezoekers en leveranciers dienen bij aankomst en vertrek een bezoekerslijst in te vullen);</li> <li>• Toezien op naleving van huisregels (deze worden voor aanvang van de start gedeeld met het beveiligingsbedrijf en daarmee zijn ze bekend met de laatste versie van de huisregels) van de opvanglocaties;</li> <li>• Toezicht houden op brandveiligheid;</li> <li>• Houden van brand-, sluit-, en algemene rondes;</li> <li>• Treden op als BHV'er en vervult de rol van ploegleider tot alarmdienst het overneemt;</li> <li>• Repressief (handelend) optreden in geval van calamiteiten en onregelmatigheden;</li> <li>• Het regelmatig lopen van een controleronde door het gebouw;</li> <li>• Opvangen hulpdiensten bij calamiteiten;</li> <li>• Het rapporteren van bevindingen.</li> </ul> |

|     |                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 18. | Ziet toe op openbare orde en veiligheid op het terrein van de (opvang) locatie waar de beveiligers worden ingezet.                                                                                                                      |
| 19. | Treedt preventief en repressief op bij locatieverboden, overtredingen, misdrijven en andere onregelmatigheden en calamiteiten onder meer door minimaal 2 maal per dienst een inspectieronde te houden en maakt hiervan rapport op.      |
| 20. | Handelt bij onregelmatigheden en calamiteiten conform het BHV plan.                                                                                                                                                                     |
| 21. | Verleent service ten behoeve van het management en medewerkers door het in ontvangst nemen van post en/of pakketten en doet hiervan melding aan geadresseerde (indien van toepassing na 22:00 uur).                                     |
| 22. | De beveiliger houdt een rapportage bij per dienst van de werkzaamheden, de eventueel gesignaleerde bijzonderheden en genomen maatregelen. De rapportage dient ter beschikking gesteld te worden aan de locatiemanager na iedere dienst. |
| 23. | Heeft kennis van het ontruimingsprotocol van de locatie en ziet toe op naleving hiervan.                                                                                                                                                |
| 24. | Ziet toe dat de huisregels op de opvanglocatie en/of het gemeentehuis worden nageleefd.                                                                                                                                                 |
| 25. | Pauzes worden alleen benut op het moment dat het werk het toelaat, van Beveiligers wordt verwacht dat zij daar verantwoordelijk mee omgaan.                                                                                             |

### Eisen aan in te zetten beveiligers en personeel

| Nr. | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 26. | De beveiligers die worden ingezet hebben per beveiliger ten minste één jaar aantoonbare werkervaring in de beveiligingsbranche en zijn in het bezit van een "grijze pas".                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 27. | Alle in te zetten beveiligers beschikken over een erkend beveiligingsdiploma.<br>Dit betekent minimaal:<br>- Een VMBO diploma te bezitten of gelijkwaardig niveau;<br>- Het diploma beveiliger niveau 2 te bezitten.                                                                                                                                                                                                           |
| 28. | De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig screenen en gescreend houden van al het personeel dat voor de opdracht wordt ingezet. Alle in te zetten objectbeveiligers beschikken over een Beveiligingspas conform Wet PBR. Bij nieuw in te zetten mensen voldoet een bewijs van aanvraag van de beveiligingspas. Deze dient binnen een week overgelegd te worden, de kosten voor de aanvraag zijn voor Opdrachtnemer. |
| 29. | Al het in te zetten personeel bezit een geldig BHV diploma en kan zelfstandig BHV taken uitvoeren. In overleg met opdrachtgever kan de beveiliger onderdeel uitmaken van de BHV organisatie van opdrachtgever en als zodanig ingepland worden.                                                                                                                                                                                 |
| 30. | De beveiliger die op de opvanglocaties wordt ingezet is in het bezit van een diploma "Opgeleid Persoon" respectievelijk "Beheerder Brandmeldinstallaties" cf NEN2654. Op verzoek van opdrachtgever kan worden gevraagd om het diploma te overleggen.                                                                                                                                                                           |
| 31. | De Opdrachtnemer zorgt voor representatieve en uniforme bedrijfskleding voor zijn medewerkers en ziet erop toe dat in te zetten personeel voldoende aandacht besteedt aan persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging. Het uniform dient voorzien te zijn van het "V" vignet.                                                                                                                                                |
| 32. | De Opdrachtnemer zorgt voor alle benodigde hulpmiddelen om de taken uit te voeren. Opdrachtnemer zorgt voor een laptop, mobiele telefoon en op de opvanglocaties voor een portofoonnetwerk tussen de beveiliging.                                                                                                                                                                                                              |
| 33. | De personen die binnen uw onderneming bij de uitvoering van deze opdracht betrokken zijn, beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift. In ieder geval voldoende om de werkzaamheden en contractuele verplichtingen uit te voeren.                                                                                                                                                                                      |
| 34. | Indien Opdrachtgever van mening is dat personeel van de inschrijver niet (meer) voldoet aan de vereiste kwalificaties, dan wel niet bereid of in staat is de werkzaamheden naar behoren te verrichten, is Opdrachtgever gerechtigd van inschrijver te verlangen dat dit                                                                                                                                                        |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | personeelslid, na onderling overleg, niet (meer) wordt ingezet en zo nodig per omgaande wordt vervangen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 35. | De beveiligers die op de locaties worden ingezet, worden in overleg met Opdrachtgever besloten en afgestemd. Voor de beveiligers op de verschillende opvanglocaties geldt dat deze roulerend worden ingezet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 36. | De Opdrachtnemer spant zich in om zoveel mogelijk vaste teams in te zetten met vaste beveiligers per locatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 37. | <p>De beveiligers dienen zich te houden aan de instructies/huisregels van de opvanglocatie en het gemeentehuis. Een beveiligers die zich hieraan niet wenst te houden, dient op eerste verzoek vervangen te worden door Opdrachtnemer.</p> <p>Als deze vervanging niet tijdig plaats vindt, dan huurt opdrachtgever een beveiligers in waarvan de kosten worden doorbelast aan Opdrachtnemer. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om deze kosten in mindering te brengen op de factuur van Opdrachtnemer.</p> |
| 38. | Op aangeven van Opdrachtgever worden Beveiligers binnen maximaal 24 uur na het eerste verzoek daartoe op een locatie vervangen. Opdrachtgever zal hiertoe met redenen omkleed aangeven een Beveiligers niet meer geschikt te vinden voor inzet bij Opdrachtgever, waarna de betreffende Beveiligers niet meer wordt ingezet op deze opdracht.                                                                                                                                                                       |

## Facturatie

| Nr. | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 39. | Alleen de werkelijk gewerkte uren kunnen worden gefactureerd. Overuren worden gemaakt in overleg met en na akkoord van contactpersoon bij opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 40. | De Opdrachtnemer draagt zorg voor duidelijke facturering per opdracht, opvanglocatie met een specificatie van de uren met de tarieven die zijn overeengekomen met deze aanbesteding.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 41. | Alle prijzen en tarieven zijn op basis van prijspeil 2027 en zijn in ieder geval vast tot 31-12-2027.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 42. | <p>De tarieven kunnen jaarlijks per 1 januari, maar voor het eerst per 1 januari 2028, door Opdrachtnemer worden aangepast, mits deze aanpassing minimaal één maand voorafgaand is aangekondigd. Een stijging is gelimiteerd tot maximaal de (eventuele) stijging van het op het moment van aankondiging laatst door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde definitieve prijsindexcijfer dienstenprijzen commerciële dienstverlening en transport (index 2021=100), of de opvolger daarvan, voor groep 802 Diensten in verband met beveiliging, over het gehele jaar in vergelijking met het prijsindexcijfer van het kwartaal van inschrijving van diezelfde index.</p> <p>Als voorbeeld: het indexcijfer in het jaar van inschrijving is september 2026 is 105. Het jaar dat geïndexeerd gaat worden is jan 2028. Het indexcijfer van Q3 2027 is 108. De formule is als volgt: <math>108/105 \times 100\% = 2,85\%</math>. De prijzen mogen worden geïndexeerd met 2,85%. Opdrachtnemer heeft ingeschreven met een prijs van €1000,-. De nieuwe prijs wordt dan € 1028,50. In het jaar 2030 is de index Q3 2029 112. De formule is als volgt <math>112/105 \times 100\% = 6,67\%</math>. De nieuwe prijs voor 2030 wordt €1000,- + €66,70 = €1066,70</p> |
| 43. | De Opdrachtnemer maakt zijn voornemen voor prijsaanpassing via mailadres: <a href="mailto:inkoop@noordenveld.nl">inkoop@noordenveld.nl</a> . Gewijzigde prijzen en tarieven gaan pas in na schriftelijke toestemming van gemeente Noordenveld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 44. | De Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|     |                                                                                                                      |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 45. | Facturatie dient per opvanglocatie/opdracht digitaal te worden verzonden, ter attentie van<br>factuur@noordenveld.nl |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|