



Programma van Eisen

Bijlage 02: behorende bij de openbare
Europese aanbesteding Beveiliging

Gemeente Almere

Aanbestedingsnummer: IA2026.01.01

Gemeente Almere



Inhoud

1 – Inleiding	3
2 – Eisen met betrekking tot de Opdracht	4
2.1 – Algemeen	4
2.2 – Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en inkopen (MVOI)	4
2.3 – Naleving CAO en goed werkgeverschap	4
2.4 – Aansturingsmodel	5
2.5 – Werkplek, uniformering en persoonlijke beschermingsmiddelen	5
3 – Eisen met betrekking tot capaciteit, opleiding en training	6
3.1 – Opleiding, onboarding en rolmodel	6
4 – Eisen met betrekking tot communicatie	7
4.1 – Implementatie	7
4.2 – Contractmanagement	7
4.3 – Waarborging continuïteit van de dienstverlening	9
5 – commerciële eisen	10
5.1 – Prijs inschrijfstaat, financiële en administratieve voorwaarden	10
5.2 – Looptijd van de overeenkomst	11
5.3 – Exitregeling	12
6 – Eisen met betrekking tot functieprofiel	12
6.1 – Vereisten Functie Beveiliger	12
7 – Eisen met betrekking Rolmodel	13
7.1 – Vereisten Functie	13
8. Werkprocedures	16
9. Noodknoppen	16
10. Portofoons	16

Programma van Eisen

Het voorliggende Programma van Eisen maakt onlosmakelijk deel uit van de aanbestedingsstukken, waaronder de Offerteaanvraag en de Nota's van Inlichtingen. Dit document bevat minimumeisen die de Aanbestedende dienst stelt aan een inschrijving en opdrachtnemer tijdens deze aanbesteding en tijdens de uitvoering van de overeenkomst die voortvloeit uit deze aanbesteding. Deze minimumeisen worden in dit document de 'eisen' genoemd. Door in te schrijven verklaart opdrachtnemer zich integraal akkoord met de gestelde eisen en verklaart opdrachtnemer zich in staat om de opdracht uit te voeren met inachtneming van de gestelde eisen. Het niet voldoen aan de gestelde eisen gedurende de uitvoering van de opdracht kan ertoe leiden dat de overeenkomst wordt ontbonden. Indien uit een inschrijving blijkt dat een opdrachtnemer niet aan de eisen voldoet c.q. kan voldoen wordt de inschrijving terzijde gelegd en komt opdrachtnemer niet in aanmerking voor gunning.

1. INLEIDING

Gemeente Almere heeft als doelstelling om de organisatie (assets, processen, mensen) te beschermen tegen onbevoegde beïnvloeding, zodanig dat weerbaarheid en continuïteit gewaarborgd zijn. Gemeente Almere treft organisatorische maatregelen, waaronder de inzet van hoogkwalitatief extern beveiligingspersoneel, dat voortdurend mee verandert met het actuele dreigingsprofiel en veranderende behoeften ten aanzien van object- en persoonsbeveiliging.

Inschrijver dient aan te sluiten op onderstaand referentiekader:

- Fysieke beveiliging wordt ingericht met een efficiënte mix aan organisatorische, bouwkundige en elektronische beveiligingsmaatregelen. Techniek gestuurde inzet van professionele beveiligers is daarbij het uitgangspunt. De aanbesteding Beveiliging met volgnummer IA2026.01.01 ziet toe op de inzet van professionele beveiligers.
- In lijn met het ambitieniveau wordt geïnvesteerd in uitvoeringskader en richtlijnen als het gaat om toegang, toezicht en incidentmanagement ten aanzien van fysieke beveiliging.
- In lijn met het ambitieniveau worden professionele partners betrokken bij de uitvoering van fysieke dienstverlening. Uitvoering wordt voortdurend afgestemd op het actuele dreigingsprofiel en veranderende behoeften ten aanzien van de locaties
- Professionele partners zijn compliant ten aanzien van externe wet- en regelgeving (bijvoorbeeld Critical Entities Resilience (CER)-richtlijn, Wet weerbaarheid kritieke entiteiten (Wwke) en (Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Wpbr)). Daarnaast zijn de interne beleidskaders en kwaliteit van dienstverlening zijn aantoonbaar voldoende geborgd.
- Professionele partners positioneren zich als betrouwbaar en goed werkgever, gericht op inzet van 'de juiste persoon op de juiste plek'.

2 - EISEN MET BETREKKING TOT DE OPDRACHT	
2.1 - ALGEMEEN	
2.1.1	Opdrachtnemer verklaart door het indienen van een inschrijving expliciet dat hij voldoet aan de aanbestedingsdocumenten behorende bij de Europese aanbesteding Beveiliging met aanbestedingsnummer IA2026.01.01, inclusief de daarbij behorende bijlage(n) en nota's van inlichtingen, genoemde voorwaarden en eisen die aan de opdracht zijn gesteld.
2.1.2	Opdrachtnemer is compliant ten aanzien van relevante wet- en regelgeving zoals (niet limitatief) benoemd in de inleiding van dit Programma van Eisen. Denk hierbij aan aansprakelijkheid, kwaliteit, AVG, veiligheid, overheidsvoorschriften, arbeidsomstandigheden en milieu. Indien relevante wet- en regelgeving verandert stelt opdrachtnemer opdrachtgever hier zo spoedig mogelijk van op de hoogte.
2.1.3	Inschrijver conformeert zich aan het feit dat Gemeente Almere in geval van tegenstrijdigheden in de inschrijving het meest gunstige aanbod hanteert.
2.1.4	De scope die is omschreven in de aanbestedingsdocumenten is indicatief, hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.
2.1.5	Inschrijver conformeert zich aan de selectie- en beoordelingsmethodiek.
2.2 – MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD OPDRACHTGEVEN EN INKOPEN (MVOI)	
2.2.1	Opdrachtnemer conformeert zich aan de door Gemeente Almere vereiste SROI-verplichting van minimaal 5% van de aanneemsom (exclusief BTW) per contractjaar. Voor de invulling van Social Return verwijst Gemeente Almere naar de bijlage 'Uitvoeringsvoorwaarden Social Return Gemeente Almere' en de bijlage 'Prestatietabel Social Return Gemeente Almere in de offerteaanvraag.
2.2.2	Opdrachtnemer conformeert zich aan actuele richtlijnen ten aanzien van duurzaamheid, zoals opgenomen in de offerteaanvraag § 2.5, op het gebied van uniformering/kleding en inzet van duurzame (elektrische) dienstvoertuigen en andere bedrijfsmiddelen.
2.2.3	Opdrachtnemer beschikt gedurende de contractperiode over aantoonbaar beleid ter voorkoming van discriminatie en ongewenst gedrag. Dit beleid is bekend bij alle medewerkers die voor deze opdracht worden ingezet.
2.2.4	Opdrachtnemer draagt gedurende de contractperiode minimaal éénmaal per kalenderjaar ten minste één concreet en schriftelijk verbetervoorstel aan op het gebied van duurzaamheid. Deze voorstellen kunnen betrekking hebben op onder meer mobiliteit, bedrijfsmiddelen, digitalisering, sociale duurzaamheid (SROI), duurzame inzetbaarheid van personeel of vermindering van de milieubelasting van de dienstverlening.
2.3 - NALEVING CAO EN GOED WERKGEVERSCHAP	
2.3.1	A - Opdrachtnemer is gehouden aan de CAO Particuliere Beveiliging (of vergelijkbaar). Bij gunning dient opdrachtnemer de relevante werkgelegenheidsclausules toe te passen. - Wijzigingen in de personeelsbezetting dienen te allen tijde vooraf met Gemeente Almere te worden besproken en mogen alleen na schriftelijke goedkeuring van Gemeente Almere plaatsvinden. Gemeente Almere zal goedkeuring alleen onthouden op basis van gegronde argumenten. - Opdrachtnemer werkt zoveel als mogelijk aantoonbaar met eigen medewerkers in loondienst, inzet van onderaannemers en ZZP'ers wordt beperkt. B - Opdrachtnemer verklaart zich te houden en te blijven houden aan de CAO Particuliere Beveiliging (of vergelijkbaar). Afwijkingen ten aanzien van gebruikelijke richtlijnen (van Gemeente Almere of betrokken beheerders) worden vooraf expliciet besproken. C - Sociale partners in de particuliere beveiliging vinden het belangrijk dat de afspraken in CAO Particuliere Beveiliging (of vergelijkbaar) worden nagekomen. Daarom onderzoeken sociale fondsen en andere toezichthouders of de CAO wordt nageleefd. Afwijkingen in het naleven van CAO bepalingen worden proactief besproken met Gemeente Almere.

	-Indien opdrachtnemer constateert of redelijkerwijs behoort te constateren dat sprake is van een afwijking in de naleving van CAO bepalingen, meldt opdrachtnemer dit onverwijld, doch uiterlijk binnen vijf werkdagen, schriftelijk aan Gemeente Almere. Opdrachtnemer verstrekt daarbij een toelichting op de aard en oorzaak van de afwijking, de getroffen of te treffen herstelmaatregelen en de termijn waarbinnen volledige naleving wordt geborgd.
--	--

2.4 - AANSTURINGSMODEL

2.4.1	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de hiërarchische aansturing van de in te zetten medewerkers. Opdrachtnemer is daarmee ook verantwoordelijk voor het voeren van functionerings- en beoordelingsgesprekken. Deze taken worden niet uitgevoerd door Gemeente Almere. Gemeente Almere is uiteraard wel bereid om input te leveren voor de functionerings- en beoordelingsgesprekken.
2.4.2	Opdrachtnemer ziet erop toe dat de opgedragen werkzaamheden ongestoord voortgang vinden en goed en volledig worden uitgevoerd.
2.4.3	Het in te zetten personeel van opdrachtnemer voert de procedures en instructies van opdrachtgever uit en onderhoudt objectinstructies (penvoerder). Tijdens de implementatiefase stelt opdrachtnemer de specifieke werkinstructies, al dan niet met ondersteuning van Gemeente Almere, op en draagt zorg dat deze op alle locaties en posten beschikbaar zijn. De Accountmanager Facilitaire Zaken binnen Gemeente Almere of diens vertegenwoordiger dient altijd akkoord te geven voordat (nieuwe) instructies worden toegepast.
2.4.4	De medewerkers van opdrachtnemer werken waar noodzakelijk of gewenst (op verzoek) mee aan registratie van aanvang- en eindtijden van beveiligers en overige externe dienstverleners op locatie.
2.2.5	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat beveiligers niet worden vergezeld door personen die niet bij de opdrachtgever worden ingezet ten behoeve van de beveiligingsdiensten. Toegangsbeleid en -regeling van Gemeente Almere zijn leidend en afwijkingen worden niet (zondermeer) geaccepteerd.

2.5 - WERKPLEK, UNIFORMERING EN PERSOONLIJKE BESCHERMINGSMIDDELEN

2.5.1	Het dragen van een, door de opdrachtnemer verstrekt, uniform is een vereiste. De beveiligers dient er representatief en goed verzorgd uit te zien. Eénheid in uniformering is uitgangspunt, ook als gewerkt wordt met onderaannemers.
2.5.2	Het uniform dient te voldoen aan de verplichte en gebruikelijke wet- en regelgeving zoals gesteld in de Wet Particuliere Beveiligingsorganisaties en Recherchebureaus art. 9 lid 1. Gemeente Almere heeft voor het gebruik toestemming verleend.
2.5.3	Als de opdrachtnemer gebruik maakt van onderaannemers, garandeert de opdrachtnemer dat voor de uitvoering van de vaste werkzaamheden (en voor de uitvoering van de beveiligingsdiensten met betrekking tot de variabele inzet) qua uitstraling voor de buitenwereld sprake is van één organisatie.
2.5.4	Gemeente Almere behoudt zich het recht voor om een uniform af te keuren wanneer dat naar de mening van Gemeente Almere niet strookt met de uitstraling die Gemeente Almere wil realiseren en/of strijdig is met de gedragscode van Gemeente Almere. Eventuele aanpassingen aan het uniform zijn voor rekening van opdrachtnemer.
2.5.5	Eventueel op locatie extra vereiste persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's) worden verstrekt door Gemeente Almere en blijven eigendom van Gemeente Almere. Dienstdoende beveiligers gebruiken en beheren deze PBM's volgens gebruikelijke standaarden (van Gemeente Almere).
2.5.6	Noodzakelijke materialen en (hulp)middelen voor uitvoering van benoemde diensten, waaronder bijvoorbeeld portofoons en zaklampen, worden verstrekt door opdrachtnemer en blijven eigendom van opdrachtnemer. Dit geldt ook voor de materialen en (hulp)middelen die behoren tot de standaard uitrusting van mobiel surveillanten. Opdrachtgever verstrekt een portofoon waarmee het mogelijk is om voor de uit te voeren dienstverlening bij gemeente Almere noodzakelijke apps (zoals de BHV app) te installeren.

2.6	Optionele hospitality dienstverlening
	Gemeente Almere behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de overeenkomst aanvullende hospitality dienstverlening af te nemen van opdrachtnemer. Deze dienstverlening kan onder meer worden ingezet op locaties waar bezoekersontvangst, gastheerschap, begeleiding van bezoekersstromen en informatievoorziening centraal staan. De hospitalitymedewerker (gastheer/gastvrouw): - ontvangt en begeleidt bezoekers; - verwijst bezoekers naar de juiste afdeling of contactpersoon; - signaleert afwijkende situaties, onregelmatigheden of ongewenst gedrag; - schakelt indien nodig de aanwezige beveiligingsorganisatie of gemeentelijke contactpersoon in; - voert geen beveiligingswerkzaamheden uit die op grond van de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus uitsluitend door een beveiligger mogen worden uitgevoerd. Indien Gemeente Almere dit noodzakelijk acht op basis van het dreigingsbeeld, bezoekersprofiel of operationele omstandigheden, kan de inzet van hospitality dienstverlening worden gewijzigd naar inzet van beveiligingspersoneel conform de eisen uit dit Programma van Eisen.
3 - EISEN MET BETREKKING TOT CAPACITEIT, OPLEIDING EN TRAINING	
3.1 - OPLEIDING, ONBOARDING EN ROLMODEL	
3.1.1	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inwerken en up-to-date houden van het kennisniveau van de (nieuwe) medewerkers. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de ontwikkeling van een algemene kennistoets (bij voorkeur een e-learning tool), die periodiek (minimaal 2-jaarlijks) aantoonbaar de parate kennis toetst van de in te zetten medewerkers.
3.1.2	Ten behoeve van het inwerken van de (nieuwe) medewerkers levert de Gemeente Almere een minimale inwerkprocedure aan. Iedere nieuw in te zetten beveiligger dient het volledige inwerktraject van 40 uur met goed gevolg te doorlopen. Eén en ander in overleg met Gemeente Almere en na goedkeuring van de Gemeente Almere.
3.1.3	Medewerkers die aantoonbaar zijn ingewerkt, maar langer dan drie maanden niet zijn ingezet op een locatie binnen Gemeente Almere worden beschouwd als niet ingewerkt. Betrokken medewerker komt in aanmerking voor een 'opfrisdienst' (niet declarabel) van minimaal vier aaneengesloten uren boven de sterkte.
3.1.4	Het inwerken en up-to-date houden van kennis en ervaring komen volledig voor rekening van opdrachtnemer. Dit is onderdeel van de all-in uurtarieven die opdrachtnemer hanteert.
3.1.5	Opdrachtnemer dient voorafgaand aan de start van de werkzaamheden een overzicht te laten zien met daarin opgenomen alle in te zetten medewerkers. Daarnaast worden gedurende de implementatieperiode aan de Gemeente Almere ook een kopie van het legitimatiebewijs en de door Gemeente Almere minimaal overige vereiste certificaten/diploma's verstrekt. Deze verplichting geldt ook voor alle nieuw in te zetten medewerkers. Eén en ander wordt binnen de kaders van privacy wet- en regelgeving uitgewisseld.
3.1.6	Opdrachtnemer dient gedurende de gehele uitvoeringsperiode van de overeenkomst voldoende opgeleid, getraind en gekwalificeerd personeel beschikbaar te hebben. Daarnaast dient het in te zetten personeel betrouwbaar en integer te zijn en minimaal de leeftijd van 18 jaar te hebben. Gemeente Almere behoudt zich het recht voor om geldigheid van het legitimatiebewijs (screening) periodiek te laten toetsen door opdrachtnemer, voor rekening en risico van opdrachtnemer.
3.1.7	Opdrachtnemer dient ervoor in te staan dat opleidingen en trainingen worden gevolgd buiten de uren van de met Gemeente Almere overeengekomen inzet. Opleidingskosten en -tijd zijn verdisconteerd in het (all-in) uurtarief.

3.1.8	Gebruikelijke huis- en gedragsregels gelden voor iedereen binnen de objecten van Gemeente Almere, ook voor hen die gedetacheerd zijn bij of werken in opdracht van Gemeente Almere. Voor leveranciers gelden specifieke richtlijnen.
3.1.9	Beveiligers die worden ingezet bij Gemeente Almere gedragen zich redelijk en als verantwoordelijke personen die alles doen wat nodig is om (voorzienbare) overlast en schade te voorkomen. Voor beveiligers geldt een specifiek rolmodel (zie eis 7.1) én (ondergeschikt) richtlijnen die opdrachtnemer stelt aan zijn medewerkers.
3.1.10	Gemeente Almere bepaalt dat elke vorm van ongewenst gedrag, waaronder discriminatie, intimidatie, integriteitsschendingen en andere ernstige overtredingen van de gedragsnormen zoals opgenomen in het rolmodel, niet wordt geaccepteerd en consequenties heeft. Als naar het oordeel van Gemeente Almere sprake is van een dergelijke overtreding, behoudt Gemeente Almere zich het recht voor de betreffende medewerker met onmiddellijke ingang de inzet op alle gemeentelijke locaties te ontzeggen. Opdrachtnemer draagt in dat geval onverwijld zorg voor een gelijkwaardige vervanger.
3.1.11	Binnen de kaders van de AVG heeft Gemeente Almere te allen tijde inzicht in de populatie (medewerkers) die worden ingezet op deze opdracht. Eén en ander wordt binnen de kaders van privacy wet- en regelgeving uitgewisseld.
3.1.12	Gemeente Almere kan nimmer aansprakelijk worden gesteld voor het inlenen van illegale werknemers door opdrachtnemer. Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het naleven van de Europese en Nederlandse wet- en regelgeving over het legaal verrichten van arbeid van haar eigen of (via onderaanneming) ingeleende werknemers.
3.1.13	Wanneer uitvoering van arbeid niet voldoet aan voornoemde wet- en regelgeving dan zal de opdrachtnemer Gemeente Almere zonder enig voorbehoud vrijwaren van schade en kosten die hieruit voortvloeien.
3.1.14	Gemeente Almere kan, als daartoe naar het oordeel van Gemeente Almere aanleiding bestaat, verwijdering en vervanging van een door opdrachtnemer tewerkgestelde medewerker eisen. Opdrachtnemer zal, zonder dat daarvoor extra kosten in rekening kunnen worden gebracht, terstond aan een dergelijke eis gevolg geven. Gemeente Almere zal hiermee uiteraard zorgvuldig omgaan en zal haar oordeel deugdelijk en schriftelijk motiveren.

4 - EISEN MET BETREKKING TOT COMMUNICATIE

4.1 - IMPLEMENTATIE

4.1.1	Implementatie van de dienstverlening vindt plaats volgens inschrijving en daarin opgenomen implementatieplan inclusief -planning. Zoals benoemd in paragraaf 3.2 van de offerteaanvraag bedraagt de implementatietermijn maximaal twee en een halve maand. Het implementatieplan met (mijlpalen) planning wordt expliciet geëvalueerd voorafgaand aan implementatie van de dienstverlening.
4.1.2	Na gunning voert opdrachtnemer, in het kader van de inzet van haar medewerkers voor de diensten bij Gemeente Almere, een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit volgens wettelijke kaders en actuele richtlijnen. Opdrachtnemer informeert Gemeente Almere schriftelijk over veranderende risico's in het kader van deze RI&E.
4.1.3	De opdrachtnemer mag zonder uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke toestemming van de Gemeente Almere in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik maken van de naam of het logo van Gemeente Almere.

4.2 - CONTRACTMANAGEMENT

4.2.1	Na gunning wordt de Service Level Agreement (SLA) gezamenlijk verder geconcretiseerd. De concept SLA in bijlage 08 geeft input voor keuzes die gezamenlijk gemaakt worden om per kwartaal actief te volgen. Er zitten onderwerpen bij, die minimaal terug moeten komen in de
-------	--

	kwartaalrapportages en jaarrapportage. Bij niet naleving van de contractuele afspraken maakt opdrachtnemer binnen twee weken een concreet plan van aanpak voor verbetering en een plan voor de opvolging van de verbeteracties. Als de contractuele afspraken herhaaldelijk niet worden nagekomen legt Gemeente Almere dit uit als wanprestatie en kan het contract ontbonden worden.
4.2.2	Opdrachtnemer zet een vaste accountmanager in, die verantwoordelijk is voor alle operationele aangelegenheden ten aanzien van alle locaties en projecten (vaste en variabele inzet). De accountmanager van de opdrachtnemer, of zijn vervanger, is gedurende kantooruren bereikbaar en is ook de vaste contactpersoon voor de Accountmanager Facilitaire Zaken (en diens vervanger) van Gemeente Almere. Opdrachtnemer borgt bereikbaarheid van operationeel management (24/7) in een piketdienst.
4.2.3	De accountmanager dient aantoonbaar deskundig, beslissingsbevoegd, flexibel te zijn en adequaat te kunnen handelen. Bij afwezigheid van de vaste accountmanager is er altijd een vaste back-up accountmanager met gelijkwaardige kennis en ervaring. Dit geldt voor alle cruciale medewerkers van opdrachtnemer. Een back-up dient te allen tijde beschikbaar te zijn om de continuïteit in dienstverlening te borgen.
4.2.4	Opdrachtnemer hanteert een duidelijke escalatieladder en benoemt één of twee vaste contactpersonen voor tactisch/strategische aangelegenheden.
4.2.5	Aansturing op tactisch/strategisch niveau verloopt via de SPOC van hoofdaannemer.
4.2.6	Opdrachtnemer dient per kwartaal digitaal een kwartaalrapportage aan te leveren met minimaal de volgende gegevens: - Daadwerkelijk ingezette personele inzet (vast, reserve en variabel) op de locaties/ objecten, met vermelding van data en tijdstippen - Geplande (herhalings-)opleidingen van de beveiligingsmedewerkers - Overzicht van afgehandelde incidenten, inspecties en andere relevante gebeurtenissen, met vermelding van ten minste data, locaties en responstijden, - Overzicht in te zetten medewerkers (incl. reservepool) voor de diverse beveiligingsposities, objecten en vormen van dienstverlening. Dit overzicht bevat minimale persoonsinformatie over bijvoorbeeld legitimatiebewijs en genoten opleidingen. Uitgangspunt is dat wordt teruggekeken op het afgesloten kwartaal en dat wordt vooruitgekeken naar de lopende en twee volgende kalendermaanden - Uitvoeringsinformatie en met name trends en ontwikkelingen, dan wel veranderende werkwijzen in de beveiliging algemeen of specifiek voor de Gemeente Almere (diensten en/of locaties). - Omzet per locatie en de totale omzet van het contract - De inzet SROI per locatie en de totale waarde hiervan - De overige KPI voortgang voortkomend uit de SLA die na gunning gezamenlijk is geconcretiseerd. - Eénmaal per jaar dient dit verwerkt en digitaal verstrekt te worden in de vorm van een (totaal)jaarrapportage. - De rapportage dient maximaal binnen twee weken na afloop van het kwartaal dan wel jaar in het bezit te zijn van Gemeente Almere.
4.2.7	Overleg tussen opdrachtnemer en Gemeente Almere zal als volgt plaatsvinden: - Operationeel overleg: minimaal één keer per maand. Daarnaast kan dit overleg op ieder gewenst moment tussen Accountmanager Facilitaire Zaken (of diens gedelegeerde vervanger) van Gemeente Almere en de operationeel verantwoordelijke van opdrachtnemer plaatsvinden. Onderwerpen van gesprek zijn alle voorkomende operationele zaken (planning, bezetting, procedures en overige zaken). De Accountmanager Facilitaire Zaken fungeert als primair contact- en aanspreekpunt vanuit de gemeente Almere. Voor de beveiliging van de Politieke Markt en aanverwante activiteiten wordt de griffie nadrukkelijk betrokken als inhoudelijk opdrachtgever, waarbij operationele afstemming en besluitvorming plaatsvinden in samenspraak tussen Facilitair Zaken, de griffie en opdrachtnemer.

	Bij zowel beveiligingsaanvragen (Evenementen) en aanverwante activiteiten (Politieke Markt) als bij persoonlijke begeleiding is respectievelijk het evenementenbureau, de griffie of het bestuurssecretariaat de inhoudelijke opdrachtgever en worden zij nadrukkelijk betrokken. De operationele afstemming en besluitvorming vindt plaats in samenspraak tussen Facilitaire Zaken, de betreffende stakeholder en de opdrachtnemer. - Tactisch overleg: minimaal één keer per kwartaal tussen de accountmanager van de opdrachtnemer en contractmanager van Gemeente Almere. Onderwerpen van gesprek zijn onder andere presentaties (SLA en KPI), wederzijdse organisatieontwikkelingen, innovaties en opties voor procesverbetering. Daarnaast vindt per kwartaal overleg plaats tussen de Accountmanager Facilitaire Zaken (of diens vertegenwoordiger) van Gemeente Almere en de accountmanager van opdrachtnemer over de managementrapportage. - Strategisch overleg: eenmaal per jaar tussen accountmanager & directie van opdrachtnemer en contractmanager van Gemeente Almere en Teammanager Facilitaire Zaken Gemeente Almere. Onderwerpen van gesprek zijn onder andere de overeenkomst, prestaties (SLA), marktontwikkelingen enz.
4.2.8	Van tactisch en strategisch overleg wordt door opdrachtnemer binnen tien werkdagen na het overleg een digitaal verslag opgesteld en ter accordering toegezonden aan de contract- en Accountmanager Facilitaire Zaken, (of diens vertegenwoordiger).
4.2.9	De kwaliteit van de dienstverlening wordt beoordeeld op basis van vastgestelde KPI's, welke zijn opgenomen in het Service Level Agreement (SLA) en expliciet onderdeel uitmaken van de te sluiten overeenkomst.
4.2.10	Opdrachtnemer hanteert bij klachtenafhandeling minimaal de volgende normen: - Reactie over het in behandeling nemen naar de indiener van de klacht binnen 24 uur - Oplossen van de klacht binnen vijf werkdagen, dan wel reageren waarom oplossen van de klacht niet mogelijk is.
4.2.11	De beveiligers rapporteren specifieke incidenten/aandachtspunten via Accountmanager Facilitaire Zaken, (of diens vertegenwoordigers) zoals bij maar niet limitatief: calamiteiten; - onwel wordingen; - brandmeldingen; - technische problemen; - communicatie problemen; - afwezigheid door ziekte of verlof; - agressie meldingen (inclusief specifieke rapportage) etc.
4.2.12	Opdrachtnemer voert aantoonbaar periodieke OSINT-monitoring uit op relevante openbare bronnen, waaronder nieuwsmedia, sociale media, gemeentelijke omgeving, dreigingsinformatie en openbare meldingen. Opdrachtnemer analyseert deze informatie op mogelijke impact (dreigingsrisico's) voor de dienstverlening aan Gemeente Almere en rapporteert relevante bevindingen, trends en voorgestelde maatregelen proactief in de kwartaalrapportage of direct bij urgente signalen.
4.2.13	De opdrachtnemer levert uitvoerende beveiligingsdiensten en ondersteunt Gemeente Almere (daarmee) om het primaire bedrijfsproces zo goed mogelijk te beschermen tegen ongewenste (en onbevoegde) beïnvloeding. Hiertoe dient opdrachtnemer jaarlijks (minimaal twee maanden voorafgaand aan het opvolgende contractjaar) een jaarplan in, e.e.a. zoals omschreven in de offerte.
4.3 - WAARBORGING CONTINUÏTEIT VAN DE DIENSTVERLENING	
4.3.1	Opdrachtnemer draagt er te allen tijde zorg voor dat de voortgang niet wordt onderbroken door ziekte, vakantie of andere vormen van absentie van al het met de werkzaamheden belaste personeel. Opdrachtnemer neemt in voorkomende gevallen onverwijld de nodige maatregelen tot het doen van de vereiste voorzieningen c.q. de inzet van vervangend personeel. Vervangend personeel dient ingewerkt, vakbekwaam en gelijkwaardig aan het vaste personeel te zijn.
4.3.2	De opdrachtnemer heeft voldoende medewerkers, die voldoen aan de gestelde functie-eisen zoals gesteld in dit Programma van Eisen gestelde functieprofiel, beschikbaar in een pool om de voortgang van de werkzaamheden niet te belemmeren gedurende ziektes, vakantieperioden, calamiteiten (zoals bezettingsacties, bommeldingen, ontruiming, e.d.) en/of extra werkzaamheden. Deze medewerkers zijn bij naam bekend bij de gemeente Almere. Van de

	medewerkers wordt verwacht dat zij bekend zijn met de werkzaamheden, systemen, procedures en het pand. Vervanging en inzet bij calamiteiten en extra werkzaamheden geschiedt binnen maximaal twee uur voor 100% vanuit de door de opdrachtnemer opgebouwde vaste ploeg en pool (alleen gekwalificeerde beveiligingsbeambten). Tevens dient er bij grote calamiteiten voldoende back-up beschikbaar te zijn met dezelfde kwalificaties als hiervoor omschreven.
4.3.3	Opdrachtnemer beperkt het (ongewenste) verloop van beveiligingspersoneel tot een maximum van 5% per contractjaar. Dit geldt zowel voor het vaste beveiligingsteam als voor een eventuele flexpool.
4.3.4	Opdrachtnemer hanteert een 24/7 wachtdienst (piketregeling) voor afstemming op zowel operationeel als tactisch niveau. Opdrachtnemer is 24/7 bereikbaar voor de beveiligings- en crisisorganisatie van Gemeente Almere.
4.3.5	Tijdens bezoeken van hoogwaardigheidsbekleders is het vereist dat de opdrachtnemer persoonsbeveiligers kan leveren.
4.3.6	Opdrachtnemer heeft een leveringsplicht voor aanvragen die uiterlijk 48 uur voor het gewenste tijdstip door de opdrachtgever zijn ingediend.
4.3.7	Extra aanvragen binnen 48 uur Extra aanvragen $\leq$ 24 uur Opdrachtnemer heeft ten aanzien van de levering van medewerkers voor extra werkzaamheden die binnen 24 uur voor de inzet worden opgeroepen, een inspanningsverplichting. Extra aanvragen $>$ 24 uur Opdrachtnemer heeft ten aanzien van de levering van medewerkers voor extra werkzaamheden die langer dan 24 uur en maximaal 48 uur voor de inzet worden opgeroepen, een leveringsplicht. Specifiek dient bij onverhoopte calamiteiten een capaciteitsuitbreiding van 20% binnen 48 uur gerealiseerd te worden. Voor extra (ad-hoc) inzet mag Opdrachtnemer het van toepassing zijnde uurtarief hanteren conform ingeschreven tarief onder 'B - beveiligers (grijze pas) additionele dienstverlening' van de prijs-/ inschrijfstaat. Dit voor een inzet vanaf moment van aanvraag tot maximaal 48 uur hierna. Inzet hierna dient te worden gefactureerd conform de overeengekomen reguliere tarieven.
4.3.8	Opdrachtnemer zet op verzoek van opdrachtgever medewerkers in voor het openen en sluiten van het Stadhuis.

5 – COMMERCIELE EISEN

5.1 - PRIJS INSCHRIJFSTAAT, FINANCIËLE EN ADMINISTRatieve VOORWAARDEN

5.1.1	Opdrachtnemer conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan het opgenomen Programma van Eisen en daarbij gestelde voorwaarden, en ook de invulinstructie bij deze prijs inschrijfstaat.
5.1.2	Aangeboden tarieven en prijzen zijn gebaseerd op prijspeil 2027 en zijn exclusief btw.
5.1.3	Aangeboden tarieven en prijzen bevatten alle vaste en variabele kosten die logischerwijs verband houden met de aangeboden dienstverlening, waaronder bijvoorbeeld (niet limitatief) loonkosten, personeelskosten, reis- en verblijfskosten, overhead, winst en risico.
5.1.4	De in de prijs inschrijfstaat door Opdrachtnemer gehanteerde toeslagen voor avond, nacht, weekend en feestdagen dienen overeenkomstig en herleidbaar te zijn naar de CAO Particuliere Beveiliging (of vergelijkbaar)
5.1.5	Aangeboden tarieven en prijzen zijn vast, indexatie vindt plaats per kalenderjaar conform bepalingen in de overeenkomst.
5.1.6	Inschrijfprijs is gebaseerd op een indicatie van de inzet, aan deze indicatie kan inschrijver geen rechten ontlenen.

5.1.7	Inschrijver verklaart de opdracht (beveiligingsdiensten) uit te voeren voor de prijzen vermeld in deze prijs inschrijfstaat (inclusief bijlagen), met inachtneming van bovenstaande bepalingen.
5.1.8	Opdrachtnemer factureert de daadwerkelijk geleverde dienstverlening maandelijks achteraf; voorschotfacturatie is niet toegestaan. Voor facturen geldt een betaaltermijn van dertig (30) kalenderdagen na ontvangst van een correcte en volledige factuur. Naast het reguliere facturatieproces, dient de Accountmanager Facilitaire Zaken alle facturen ook ter info te ontvangen.
5.1.9	1. Maximaal eenmaal per kalenderjaar, te beginnen op 1 januari 2028, kunnen de prijzen worden aangepast. Prijsaanpassingen dienen te geschieden op basis van het CBS-indexcijfer: Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2020=100): 80 Beveiligings- en opsporingsdiensten, versie: huidige cijfers, Cao-sector: particulier bedrijven, Indexcijfers: Cao-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/85663NED/table 2. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd. 3. Tariefaanpassing • De tarieven kunnen zowel opwaarts als neerwaarts worden aangepast, afhankelijk van het indexcijfer; • De uitkomst van de berekening betreft het maximaal toe te passen indexeringspercentage. Opdrachtnemer kan een lager percentage toepassen; • Indexatie wordt uitsluitend toegepast op het in het prijzenblad gespecificeerde directe kosten. Het niet-loonkostendeel van het tarief komt niet voor indexatie in aanmerking; • De bij inschrijving opgegeven directe kosten blijven gedurende de gehele contractduur uitgangspunt voor de indexatie; • Tariefaanpassingen dienen te zijn voorzien van een deugdelijke onderbouwing; • Indien het CBS de genoemde index niet langer publiceert, wordt de door het CBS aangewezen opvolgende index gehanteerd; • De indexering wordt jaarlijks per 1 januari toegepast; • De indexatie wordt berekend op basis van de procentuele wijziging van het gemiddelde indexcijfer over de twaalf maanden voorafgaand aan 1 oktober van het lopende jaar ten opzichte van het gemiddelde indexcijfer over de daaraan voorafgaande twaalf maanden; • Opdrachtnemer dient uiterlijk 1 november van het lopende kalenderjaar een schriftelijk en onderbouwd indexeringsverzoek in ter beoordeling door opdrachtgever; • Opdrachtgever kan om nadere onderbouwing vragen en een verzoek afwijzen indien dit niet overeenkomstig deze bepaling is berekend; • Verzoeken die na deze datum worden ingediend, alsmede verzoeken tot indexatie met terugwerkende kracht, worden niet geaccepteerd; • Het percentage van de tariefaanpassing wordt afgerond op één decimaal achter de komma.
5.2 - LOOPTIJD VAN DE OVEREENKOMST	
5.2.1	Gemeente Almere is voornemens met één (1) inschrijver een raamovereenkomst te sluiten.
5.2.2	De beoogde raamovereenkomst gaat in op 1 februari 2027 en kent een initiële looptijd tot 31 januari 2031. Daarna heeft de gemeente de mogelijkheid om de raamovereenkomst vier (4) keer stilzwijgend met ten hoogste één (1) jaar te verlengen tot uiterlijk 31 januari 2035, tenzij de maximale opdrachtwaarde eerder is bereikt. In dat geval eindigt de overeenkomst.
5.2.3	De beoogde ingangsdatum is 1-2-2027. De beoogde ingangsdatum is een streefdatum, hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.
5.2.4	Op deze opdracht zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden van Gemeente Almere van toepassing. Gemeente Almere wijst hierbij uitdrukkelijk uw algemene voorwaarden van de hand en verklaren deze als niet van toepassing.

5.2.5	Daarnaast sluit Gemeente Almere een wachtkamerovereenkomst voor de duur van één (1) jaar af met de in rangorde eerstvolgende inschrijver in deze aanbestedingsprocedure. De wachtkamerovereenkomst heeft als functie de overeenkomst van de gecontracteerde partij over te nemen, indien de overeenkomst niet tot stand komt met de inschrijver aan wie de opdracht is gegund of indien de overeenkomst wordt beëindigd omdat de gecontracteerde partij niet meer kan voldoen aan de verplichtingen die voortvloeien uit de overeengekomen overeenkomst. Het concept van de wachtkamerovereenkomst is opgenomen in bijlage 06.
-------	--

5.3 - EXITREGELING	
5.3.1	De opdrachtnemer wordt geacht alle medewerking te verlenen die nodig is voor een geruisloze overgang naar een eventuele nieuwe Overeenkomst.
5.3.2	De exitregeling is van toepassing bij (al dan niet vroegtijdige) ontbinding of bij afloop van de Overeenkomst. Om de overdracht in goede banen te leiden, conformeert opdrachtnemer zich aan de exitregeling en stelt opdrachtnemer een transitimanager aan die verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens het overgangsproces plaatsvinden. Op deze manier worden risico's (onder andere verlies van informatie en communicatie) vermeden en worden de activiteiten gerelateerd aan het overgangsproces effectief gemanaged. Opdrachtnemer wordt geacht alle medewerking en alle informatie als wijzigingen installatiedelen, tekeningen, inlogcodes etc. beschikbaar te stellen t.b.v. een geruisloze overgang.
5.3.3	Tijdens het overgangsproces is opdrachtnemer verplicht om te blijven voldoen aan de gestelde eisen conform dit Programma van Eisen. De reeds geplande periodieke en/of correctieve werkzaamheden dienen tot de einddatum van deze Overeenkomst te worden uitgevoerd. De reeds geplande Opdrachten alsmede de resterende facturen worden afgehandeld.

6 – EISEN MET BETREKKING TOT FUNCTIEPROFIEL	
6.1 -VEREISTEN FUNCTIE BEVEILIGER	
6.1.1	De beveiligers die ingezet gaat worden bij de gemeente Almere dient de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen voor uitvoering van de gevraagde werkzaamheden.
6.1.2	De beveiligers dient te allen tijde een geldige legitimatiepas (zogenoemde grijze beveiligingspas) te kunnen overleggen.
6.1.3	Gemeente Almere overlegt voor aanvang van de eerste inzet en hierna indien nodig op verzoek van Gemeente Almere van elke in te zetten medewerker van opdrachtnemer een recente Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) die maximaal drie (3) maanden oud is. De kosten voor de aanvraag van een VOG zijn voor rekening van opdrachtnemer.
6.1.4	Naast de VOG verklaring dient iedere beveiliger een geheimhoudingsverklaring en een integriteitsverklaring te ondertekenen.
6.1.5	Een toegangskey voor een nieuwe medewerker kan door de opdrachtnemer aangevraagd worden bij de Accountmanager Facilitaire Zaken. Deze kan steekproefsgewijs controle doen op bezit van VOG, geheimhoudingsverklaring en integriteitsverklaring. Nadat de key is aangemaakt, kan de nieuwe medewerker deze op vertoon van legitimatie afhalen.
6.1.6	Alle medewerkers van de opdrachtnemer dienen zich te conformeren aan de huisregels van de Gemeente Almere, zie bijlage 11.
6.1.7	Beveiligers die worden ingezet bij Gemeente Almere beschikken over een diploma Beveiligers minimaal MBO niveau 2 van de Stichting Vak examens voor de Particuliere Beveiligingsorganisaties (SVPB) of een gelijkwaardig diploma. In de Regeling particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Rpbr) staat welke diploma's gelijkwaardig zijn. Om particuliere beveiligingswerkzaamheden te mogen uitvoeren, beschikken beveiligers die worden ingezet bij Gemeente Almere over een grijs legitimatiebewijs en dienen deze op verzoek aan te kunnen tonen. Daarnaast beschikken zij over een BHV en EHBO diploma en een training omgaan met agressie.

	-Voor de persoonsbeveiligers is naast bovenstaande vereisten ook een certificaat Persoonsbeveiliging (SVPB) of een gelijkwaardig, erkend certificaat vereist.
6.1.8	Ten aanzien van voorbenoemde opleidings- en legitimatieverplichting gelden onderstaande uitzonderingen: - Aspirant beveiligers (hierna te noemen 'stagiaires'), deelnemers aan de praktijkopleiding Beveiligers van de Stichting Vak examens voor de Particuliere Beveiligingsorganisaties (SVPB), mogen (na akkoord Gemeente Almere) zonder diploma Beveiligers worden ingezet op daartoe geschikte opleidingsplaatsen van Gemeente Almere. Om particuliere beveiligingswerkzaamheden te mogen uitvoeren, beschikken stagiaires die worden ingezet bij Gemeente Almere over een groen legitimatiebewijs. - Stagiaires worden in overleg ingezet naast, en in aanvulling op, ervaren en hiertoe aantoonbaar opgeleide praktijkbegeleiders. - Aspirant beveiligers (hierna te noemen 'stagiaires'), worden door de gemeente Almere gezien als stagiaires waarvoor geen kosten in rekening mogen en kunnen worden gebracht. Inzet dient te allen tijde vooraf met Gemeente Almere te worden besproken, betreft maximaal één stagiair per te bezetten locatie en mag alleen na schriftelijke goedkeuring van Gemeente Almere plaatsvinden. Gemeente Almere zal goedkeuring alleen onthouden op basis van gegronde argumenten.
6.1.9	De Stichting Vak examens voor de Particuliere Beveiligingsorganisaties (SVPB) heeft een digitale procedure ingericht voor de afgifte van verklaringen met betrekking tot de diploma-eisen onder de Regeling particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Rpbr)
6.1.10	De achterliggende gedachte van het functieprofiel is om te komen tot objectieve beoordelingscriteria voor de Service Level Agreement (hierna SLA) en deze criteria meetbaar en bespreekbaar te maken. Beveiligers voldoen aan deze kwalificaties voor zij worden ingezet.
6.1.11	Indien na aanvang van de werkzaamheden in de praktijk blijkt dat een medewerker van Opdrachtnemer niet (meer) voldoet aan de door de gemeente Almere gestelde kwalificaties, dan wel niet bereid of in staat is de werkzaamheden naar behoren te verrichten of op enige andere wijze het vertrouwen van Opdrachtgever schendt, dan is Opdrachtgever gerechtigd de inzet van de betreffende medewerker onmiddellijk te beëindigen.
6.2	Vereisten Functie Gastheer/gastvrouw
	De veiligheidsgastheer/-gastvrouw is verantwoordelijk voor ontvangst, begeleiding en ondersteuning van bezoekers binnen gemeentelijke locaties. De medewerker: - beschikt over aantoonbare ervaring in hospitality-, receptie- of publieksfuncties; - beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift; - beschikt over aantoonbare vaardigheden in communicatie en omgaan met agressie; - heeft een representatieve uitstraling; - beschikt over een geldig BHV-certificaat; - werkt conform gemeentelijke huisregels, gedragscode en instructies.
7 – EISEN MET BETREKKING ROLMODEL	
7.1 -VEREISTEN FUNCTIE	
7.1.1	Inleiding Rolmodel Een integraal onderdeel van de overeenkomst betreft het rolmodel. Daar waar het functieprofiel de werkzaamheden voor de medewerkers weergeeft, is het rolmodel dieper ingegaan op de termen die in het functieprofiel gebruikt worden, zodat de invulling van de gebruikte termen voor de opdrachtnemer en haar medewerkers duidelijk is. De achterliggende gedachte van het rolmodel is om niet alleen te komen tot objectieve beoordelingscriteria voor de SLA, zoals het competentie-overzicht, maar ook om de subjectieve beoordelingscriteria, zoals gedrag van medewerkers, meetbaar en bespreekbaar te maken.

	Subjectieve beoordelingscriteria zijn over het algemeen meer ongrijpbaar dan objectieve criteria, middels dit rolmodel wordt getracht deze punten toch meetbaar te maken. Dit wordt niet gedaan om medewerkers hierop af te kunnen rekenen, maar om meer inzicht te geven in gewenst gedrag en het zich bewust maken van het effect van het eigen gedrag van medewerkers. Dit rolmodel is een aanzet om in het kader van openheid en samenwerking (partnership) met de opdrachtnemer en haar medewerkers op gewenst gedrag te sturen en dit bespreekbaar te houden. Uiteindelijk zal het sturen op, en het hebben van, gewenst gedrag worden opgenomen in zowel functionerings- als beoordelingsgesprekken en een onderdeel vormen van de SLA. P.S. - Daar waar u beveiligers ziet staan in dit document worden zowel de in te zetten beveiligers als de gevraagde persoonsbeveiligers bedoeld.
7.1.2	Kennis beveiligers a) Kennis in eigen woorden van de diverse (afdeling)doelstellingen van Gemeente Almere waar de beveiliging werkrelaties mee onderhoudt. b) Basiskennis van en kunnen werken met voor Gemeente Almere relevante informatie-, communicatie- en detectiesystemen. c) Blijvende basiskennis van voor de functie relevante wet- en regelgeving, interne veiligheid/beveiliging gerelateerde richtlijnen, procedures en werkinstructies. d) Basiskennis van de risico's verbonden aan het werken binnen Gemeente Almere in het algemeen en de risicoprocessen in het bijzonder. e) Basiskennis van werkwijze en processen van hulpdiensten welke in relatie tot veiligheid en beveiliging relevant kunnen zijn. f) Goede kennis van de lay-out van objecten en haar omgeving en hierbinnen gelegen (kwetsbare) objecten, materialen, informatie en/of personen g) Goede kennis van te bedienen c.q. gebruiken relevante hulp- en bestrijdingsmiddelen en persoonlijke beschermingsmiddelen. h) Kennis over de doelgroep die zich bevinden op de te beschermen locaties.
7.1.3	Kwaliteit/prestatie beveiligers a) Het aantoonbaar werken conform de procedures, werkinstructies en richtlijnen van Gemeente Almere. In geval van twijfel vindt afstemming plaats. b) Het aantoonbaar voldoen aan met Gemeente Almere overéengekomen (werk)afspraken, incl. collegiale samenwerking met medewerkers Gemeente Almere. c) Het bewust bezig/erop gericht zijn de kennis als hiervoor bedoeld te behouden. d) Het in de uitvoering van werkzaamheden aantoonbaar bewustzijn van en uiting geven aan het feit dat de beveiliging een voorbeeldfunctie heeft. e) Verzorgd en representatief, Gemeente Almere vertegenwoordigen. f) Beveiligers zijn leergierig als het gaat om de dienstverlening te optimaliseren. g) De beveiligers zijn tijdens werktijd zichtbaar aanwezig, alert en volledig gericht op de uitvoering van de werkzaamheden. Persoonlijk gebruik van mobiele telefoons en andere persoonlijke apparaten past hier niet in en blijft beperkt tot pauzemomenten.
7.1.4	Organisatie & Planning beveiligers a) Eigen werkzaamheden zo effectief mogelijk organiseren/ uitvoeren. b) Het scheiden van hoofd- en bijzaken in relatie tot het doel van de werkzaamheden.
7.1.5	Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheden beveiligers a) Correct gebruik van de Nederlandse taal en grammatica. b) Zodanig rapporteren dat vragen worden beantwoord in plaats van opgeroepen. c) Begrijpelijk rapporteren.
7.1.6	Mondelinge uitdrukkingsvaardigheden beveiligers a) Correct gebruik van zowel Nederlandse als Engelse taal en woordkeus.

	b) Effectiviteit bij mondelinge uitdrukingsvaardigheid.
7.1.7	Inzet beveiligers a) In het belang van Gemeente Almere gevraagd en ongevraagd hulp verlenen. b) Nemen van eigen initiatief en verantwoordelijkheid als de situatie daarom vraagt. c) Kunnen onderbouwen van genomen beslissingen en staan voor c.q. leren van genomen verantwoordelijkheid. d) In het belang van het eigen functioneren actief deelnemen aan werkoverleg of andere, voor de dienstverlening gewenste vormen van overleg. e) Bereikbaar en aanspreekbaar zijn voor bewoners en/of overige derden.
7.1.8	Flexibiliteit beveiligers a) Bereid zijn om adequaat in te spelen op veranderingen in werkwijze, veranderende situaties of het ter beschikking komen van nieuwe informatie. b) Open staan voor andere meningen. c) Niet weglopen voor situaties welke niet door procedures of formele werkwijzen worden "gedekt" maar nemen verantwoording en improviseren, waar nodig of gewenst, in het belang van Gemeente Almere.
7.1.9	Stressbestendigheid beveiligers a) Gelijkmatic blijven presteren onder druk, tegenslag, teleurstelling of tegenspel. b) Kunnen omgaan met onzekere tijden of situaties in het algemeen en ten tijde van incidenten/ calamiteiten in het bijzonder. c) Kunnen omgaan met spanningen.
7.1.10	Empathisch vermogen beveiligers a) Bewust zijn dat beveiligers werkzaam zijn in een dienstverlenende omgeving. b) Gericht zijn op samenwerking en een effectieve bijdrage in het belang van Gemeente Almere en haar klanten. c) Constructieve opstelling jegens collega's, Gemeente Almere medewerkers en voor Gemeente Almere werkende derden. d) Anderen betrekken in het algemeen en collega's in het bijzonder in oordeel- of besluitvorming. e) Er zowel horizontaal (collega's) als verticaal (leidinggevend) op gericht zijn om relevante informatie over te dragen. f) Zorgdragen voor en gericht zijn op een goede werkoverdracht. g) Praten met en niet over elkaar. We zijn collegiaal. Beveiligers zijn zich bewust van het belang van teamwork en handelen daarnaar.
7.1.11	Omgevingsbewustzijn beveiligers a) Bij de presentatie aan en omgang met publiek realiseren beveiligers zich dat zij het eerste contact en daarmee de eerste indruk van Gemeente Almere vertegenwoordigen. We hechten hier herkenbaar waarde aan. b) Integer zijn en staan voor ons gedrag. c) Zorgvuldig omgaan met toevertrouwde informatie en handelen altijd in de geest van onze geheimhoudingsplicht. d) Voorkomend en hulpvaardig zijn in contacten met klanten, bezoekers en derden. Maar niet weglopen voor de verantwoordelijkheid van noodzakelijk of gewenst handelen/ optreden.
7.1.12	Integriteit en professioneel gedrag beveiligers a) Beveiligers behandelen medewerkers, bezoekers, inwoners, leveranciers en overige derden respectvol, professioneel en gelijkwaardig. b) Beveiligers maken geen onderscheid op grond van afkomst, huidskleur, nationaliteit, etnische achtergrond, religie, levensovertuiging, geslacht, genderidentiteit, seksuele geaardheid, leeftijd, lichamelijke of verstandelijke beperking of andere persoonlijke kenmerken.

	c) Beveiligers onthouden zich van discriminerende, intimiderende, beledigende, grensoverschrijdende of anderszins ongepaste uitlatingen en gedragingen. d) Beveiligers dragen actief bij aan een veilige, inclusieve en respectvolle werkomgeving voor medewerkers, bezoekers en overige aanwezigen. e) Beveiligers spreken collega's op professionele wijze aan op ongewenst gedrag en melden discriminatie, intimidatie, agressie, integriteitsschendingen en andere ernstige overtredingen conform de geldende procedures.
8. WERKPROCEDURES	
	De opdrachtnemer zal de werkprocedures hanteren die in de loop van de opdracht door de opdrachtgever worden ontwikkeld. Zodra deze zijn vastgesteld, dient opdrachtnemer deze consequent na te leven en te ondersteunen bij de implementatie.
9. NOODKNOPPEN	
	Opdrachtnemer voert op verzoek van opdrachtgever maandelijks een controle en functionele test uit op het aanwezige noodknoppensysteem of soortgelijk. Hierbij wordt vastgesteld of het systeem correct functioneert, beschikbaar is voor gebruik en voldoet aan de operationele eisen. Opdrachtnemer rapporteert de bevindingen, geconstateerde storingen en tekortkomingen Schriftelijk aan opdrachtgever.
10. PORTOFOONS	
	Opdrachtnemer voorziet alle te bezetten beveiligingsposities van een portofoon waarmee dienstdoende beveiligers onderling en met een centrale positie in contact staan om gedurende de dienstverlening efficiënt met elkaar te kunnen communiceren. Portofoons dienen minimaal voorzien te zijn van: - Oortjes per in te zetten beveiligers - De portofoons van opdrachtnemer dienen te kunnen communiceren met de portofoons van opdrachtgever. Verder dienen de portofoons van opdrachtnemer technisch aangesloten te kunnen worden op het noodknoppensysteem (balies en trekkoorden in de invalide toiletten) van opdrachtgever. - Zie PvE § 2.5.6