

Bijlage C - Programma van eisen

Van inschrijver wordt verwacht dat deze zich conformeert aan onderstaande eisen. Indien aan één of meerdere eisen niet kan worden voldaan, leidt dit tot directe uitsluiting voor deze aanbesteding.

Nr	Algemeen
1.	Opdrachtnemer dient, indien nodig, binnen een termijn van drie (3) maanden in staat te zijn de dienstverlening naar boven of beneden op- en af te schalen.
2.	Opdrachtnemer borgt structurele en betrouwbare aanwezigheid van locatiemanagement op de opvanglocaties. Opdrachtnemer past de personele inzet proactief aan wanneer de situatie daarom vraagt.
3.	Incidentele flexibiliteit is vereist van opdrachtnemer, bijvoorbeeld bij bezoek van externe partners, incidenten, calamiteiten of ad-hoc situaties. Opdrachtnemer anticipeert tijdig op veranderingen in de locatie- of bewonerssituatie.
4.	Opdrachtnemer organiseert een 24/7 telefonische bereikbaarheidsdienst en benoemt ten minste één vast aanspreekpunt voor opdrachtgever, verantwoordelijk voor afstemming, escalaties en rapportages.
5.	Opdrachtnemer is de inhoudelijke deskundige en blijft op de hoogte van relevante landelijke, regionale en lokale ontwikkelingen. Opdrachtnemer neemt proactief deel aan kennisdagen, uitwisselingsmomenten en andere relevante bijeenkomsten. Belangrijke ontwikkelingen deelt opdrachtnemer met opdrachtgever.
6.	Opdrachtnemer handelt in lijn met het beleid van de Rijksoverheid en werkt samen met relevante organisaties zoals IND en ministerie van J&V. Opdrachtnemer deelt actuele informatie, in afstemming met opdrachtgever, richting bewoners over hun rechten en plichten, hun verblijfsstatus en de beschikbare voorzieningen.
7.	Opdrachtnemer beschikt over een toegankelijke, vastgelegde en transparante klachtenprocedure voor zowel interne als externe klachten. Opdrachtnemer informeert opdrachtgever actief over ontvangen klachten, de voortgang van de afhandeling en de genomen corrigerende maatregelen.
8.	Opdrachtnemer voert halfjaarlijks tevredenheidsonderzoeken uit onder de bewoners en deelt de resultaten met opdrachtgever. De resultaten uit deze onderzoeken worden vertaald naar plannen van aanpak.
9.	Opdrachtnemer bevordert de leefbaarheid in de buurt rondom de opvang. Opdrachtnemer onderhoudt indien gewenst actief contacten met omwonenden en waarborgt de verbinding tussen opvang en wijk/buurt.
Personeel en organisatie	
10.	De minimale bezetting op locatie Wittesteijn is van maandag tot en met zaterdag tijdens kantooruren. Op zaterdag is de minimale aanwezigheid 4 uren per dag.
11.	Opdrachtnemer maakt, op basis van de door opdrachtgever gestelde eisen en de benodigde continuïteit, een professioneel onderbouwde inschatting van het passend aantal in te zetten medewerkers en zorgt voor een vast team.
12.	Alle medewerkers beschikken over relevante aantoonbare opleiding zoals beschreven in paragraaf 2.2 van de inschrijvingsleidraad.
13.	Binnen het team dat voor de opdracht wordt ingezet spreekt minimaal één medewerker per dag de Oekraïense of Russische taal.
14.	Binnen het team dat voor de opdracht wordt ingezet spreekt minimaal één medewerker per dag de Oekraïense of Russische taal



15.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor opleiding en professionalisering van medewerkers, met aandacht voor thema's als veiligheid, preventie en integratie. Er worden trainingen aangeboden gericht op cultuursensitief werken, omgaan met agressie en seksualiteit, en het voorkomen, signaleren en tegengaan van radicalisering, vormen van extremisme, criminaliteit en ronselpraktijken.
16.	Opdrachtnemer beschikt over een recent (algemeen) VOG niet ouder dan zes maanden voor alle voor deze opdracht in te zetten medewerkers en vrijwilligers, die in direct contact komen met de doelgroep. De kosten hiervoor zijn voor opdrachtnemer.
17.	Alle medewerkers op locatie beschikken over actuele BHV- en EHBO-kennis, inclusief kinder EHBO, zodat in noodsituaties snel en adequaat kan worden gehandeld. De BHV verantwoordelijkheid ligt bij de beveiligingsdienstverlener.
18.	Continuïteit van de dienstverlening is geborgd, ook bij ziekte, vakantie, feestdagen of uitval. Opdrachtnemer garandeert dat bij nieuw aan te trekken personeel of vervangend personeel, bij ziekte en/of uitval van bestaand personeel, het afgesproken kwaliteitsniveau te allen tijde gehandhaafd blijft. Kosten en inwerken van personeel is voor rekening van opdrachtnemer.
19.	Locatiemanager van opdrachtnemer - De locatiemanager heeft het overzicht over de gehele locatie en coördineert en bewaakt zowel de fysieke als sociale veiligheid. - De locatiemanager onderneemt tijdig actie bij veiligheidsrisico's en coördineert dit met beveiliging, hulpdiensten, andere ketenpartners en opdrachtgever. - De locatiemanager is het aanspreekpunt van opdrachtgever voor de dagelijkse zaken rondom eigen personeel, de beveiliging en de schoonmaakdiensten.
20.	Woonbegeleiding - Woonbegeleiding biedt praktische begeleiding en stimuleert bewoners tot zelfredzaamheid. - Woonbegeleiding draagt bij aan een veilig en leefbaar woonklimaat, ziet toe op naleving van de huisregels en handelt bij incidenten volgens afspraken. - De begeleiding verwijst bewoners naar alle sociaal maatschappelijk partners rondom zorg, onderwijs, financiën etc. - Naast de reguliere taken draagt de begeleiding portefeuilles op kwaliteitsthema's (zoals veiligheid, participatie, integratie, signalering en rapportage). Zij zijn verantwoordelijk voor de uitvoering, borging en monitoring van deze thema's. - Er worden activiteiten georganiseerd, samen met bewoners, die bijdragen aan verbinding en saamhorigheid en zijn gericht op het voorkomen van overlast, spanningen en sociaal isolement. - De begeleiding weet de weg naar en werkt samen met relevante instanties en partijen (zoals gemeente, scholen, sportverenigingen, zorgverleners, welzijn, GGD, IND, werken re-integratie, buurtinitiatieven) en verwijst bewoners, indien nodig, door naar passende hulpverlening. - De begeleiding legt actief contact met bewoners en heeft oog voor de sociale processen die zich afspelen om een bijdrage te leveren aan een goede, veilige en huiselijk leefomgeving. - De begeleiding ondersteunt bij het simuleren van integratie; men biedt begeleiding richting taallessen, stimuleren van participatie, uitleg geven over Nederlandse normen en gebruiken, ondersteunen bij opvoedvragen of gezinsproblematiek.
21.	Financiële begeleiding Opdrachtnemer informeert bewoners actief over hun inlichtplicht en hun verantwoordelijkheid om juiste en volledige informatie te verstrekken aan de partij die



	leefgeld verstrekt. • Opdrachtnemer voert gesprekken met bewoners over het betalen van de eigen bijdragen. Dit is met name van belang wanneer er sprake is van een achterstand in de betaling. • Opdrachtnemer stemt eventuele vervolgstappen af met opdrachtgever, die de eigen bijdrage int.
Overleg en rapportage	
22.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het organiseren van de overlegstructuur: • Een kwartaaloverleg met opdrachtgever ter bespreking van de kwartaalrapportages. • Een maandelijks managementoverleg tussen opdrachtgever, opdrachtnemer en beveiligingsorganisatie, gericht op strategische en tactische afstemming; • Een wekelijks structureel overleg tussen de beveiligingsorganisatie en opdrachtnemer voor operationele en tactische afstemming; • Een dagelijkse operationele afstemming tussen de beveiligingsorganisatie en opdrachtnemer.
23.	Opdrachtnemer beschikt over een digitaal registratiesysteem waarin bewonersgegevens, incidenten, activiteiten, controles, rapportages en actualiteiten worden bijgehouden. Het registratiesysteem biedt actueel inzicht voor de gemeente.
24.	Opdrachtnemer meldt tijdig bijzonderheden, knelpunten, risico's en kansen die invloed hebben op de uitvoering van het locatiemanagement.
25.	Opdrachtnemer denkt actief mee en doet voorstellen voor verbeteringen. Zoals op het gebied van dienstverlening, ondersteuning en het stimuleren van zelfredzaamheid.
26.	Opdrachtnemer communiceert proactief, helder, tijdig en transparant met opdrachtgever, stemt werkzaamheden en besluiten zorgvuldig af en handelt daarbij proactief in signalering, terugkoppeling en opvolging.
27.	Opdrachtnemer legt proactief contact met ketenpartners, werkt actief met hen samen en brengt gezamenlijk in kaart welke behoeften op de opvanglocatie spelen en welke rol de ketenpartners daarin kunnen vervullen.
28.	Opdrachtnemer stelt maandrappportages op over de voortgang van de werkzaamheden, de bezetting en incidenten. In de rapportages staat ook wat er is gedaan, wat goed gaat en wat beter kan met vermelding van eventuele knelpunten en acties. De rapportages worden actief gedeeld met opdrachtgever.
Veiligheid	
29.	Opdrachtnemer ziet toe op naleving van het veiligheidsplan en afspraken en treft maatregelen bij onveilige situaties.
30.	Incidenten worden direct opgepakt en worden volgens nog te maken afspraken gemeld bij opdrachtgever.
31.	Opdrachtnemer signaleert trends en signalen op de locaties, maakt op basis hiervan gerichte plannen van aanpak en neemt opdrachtgever hier actief in mee.
32.	Opdrachtnemer voert periodieke en incidentele veiligheidschecks uit ter waarborging van een veilige woon- en leefomgeving.
33.	Opdrachtnemer stemt waar nodig af met relevante veiligheidspartners, zoals politie, boa's en andere betrokken partijen, om de veiligheid op de locatie te waarborgen.
34.	Opdrachtnemer voert kamerbezoeken uit op basis van individuele behoefte en risicoprofiel, met vastlegging van bevindingen.
35.	Opdrachtnemer draagt zorg voor (toezicht op) de registratie van meldingen in de op locatie aanwezige logboeken (denk aan registratie meldingen brandmeldinstallatie en verwarmingsinstallatie).



Aan te sturen diensten	
36.	Opdrachtgever heeft een lopende overeenkomst met een beveiligingsorganisatie en blijft verantwoordelijk voor contractbeheer. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de operationele aansturing. Opdrachtnemer treedt proactief op in het organiseren van werkzaamheden, het signaleren en oplossen van knelpunten en het onderhouden van een efficiënte en transparante communicatie. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor contractuele tekortkomingen van de beveiligingsorganisatie.
37.	Opdrachtgever heeft een lopende overeenkomst met een schoonmaakbedrijf en blijft verantwoordelijk voor contractbeheer. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de uitvoering, aansturing en coördinatie van het volledige schoonmaakproces. Opdrachtnemer treedt proactief op in het organiseren van werkzaamheden, het signaleren en oplossen van knelpunten en het onderhouden van een efficiënte en transparante communicatie. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor contractuele tekortkomingen van het schoonmaakbedrijf.

