PROGRAMMA VAN EISEN
Beveiligingsdiensten opvanglocaties

1. Algemene uitgangspunten

Nr.	Minimumeis	Type
1.1	Opdrachtnemer voert de beveiligingsdiensten professioneel, proportioneel, mensgericht en aantoonbaar beheerst uit.	Eis
1.2	Opdrachtnemer voldoet gedurende de overeenkomst aan alle toepasselijke wet- en regelgeving en beschikt over alle voor de uitvoering vereiste vergunningen en registraties.	Eis
1.3	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever proactief over relevante wijzigingen in wet- en regelgeving, cao's en branchevoorschriften die gevolgen hebben voor de uitvoering.	Eis
1.4	Opdrachtnemer is gedurende de gehele looptijd verantwoordelijk voor het actief bewaken en borgen van de kwaliteit van de dienstverlening. Opdrachtnemer voert hiervoor periodiek en waar passend onaangekondigd controles uit op de naleving van het volledige Programma van Eisen, de werkinstructies, gemaakte afspraken en de bij inschrijving gedane toezeggingen. Deze toezeggingen maken onderdeel uit van de overeenkomst. Geconstateerde afwijkingen worden door Opdrachtnemer actief opgevolgd en hersteld. Op verzoek informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever over de uitgevoerde controles, bevindingen en getroffen verbetermaatregelen.	Eis
1.5	Opdrachtnemer geeft binnen de kaders van de overeenkomst uitvoering aan redelijke aanwijzingen van Opdrachtgever over de uitvoering van de dienstverlening. Opdrachtgever is gerechtigd werkinstructies, operationele afspraken en de inrichting van de dienstverlening gedurende de looptijd aan te passen wanneer ontwikkelingen op de locaties of de beveiligingsbehoefte daartoe aanleiding geven. Opdrachtnemer werkt hieraan mee, voor zover de wijziging binnen de aard en reikwijdte van de overeenkomst valt. Eventuele gevolgen voor inzet, planning en kosten worden vooraf inzichtelijk gemaakt en, indien van toepassing, conform de overeenkomst afgestemd.	Eis

2. Tarieven en prijsstelling

Nr.	Minimumeis	Type
2.1	De aangeboden tarieven zijn all-in en omvatten alle kosten die noodzakelijk zijn voor volledige uitvoering van de opdracht, waaronder personeel, reis- en verblijfkosten, kleding, bedrijfsmiddelen, opleiding, management, vervanging en inwerken.	Eis

2.2	**Niet vooraf overeengekomen kosten worden uitsluitend gefactureerd na voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.**	**Eis**

3. Bezetting, flexibiliteit en continuïteit

Nr.	Minimumeis	Type
3.1	**Opdrachtnemer levert de overeengekomen personele bezetting en kan de inzet binnen de overeengekomen kaders op- en afschalen.**	**Eis**
3.2	**Ziekte, verlof, opleiding, personeelsverloop of andere personele omstandigheden ontslaan Opdrachtnemer niet van de verplichting de overeengekomen bezetting te leveren.**	**Eis**
3.3	**Opdrachtnemer beschikt over voldoende gekwalificeerde achtervang om uitval en spoedeisende capaciteitsvragen op te vangen.**	**Eis**
3.4	**Opdrachtnemer werkt per locatie met een zo klein mogelijk vast team en stemt structurele personeelswisselingen vooraf af met Opdrachtgever.**	**Eis**
3.5	**Bij personeelswisseling zorgt Opdrachtnemer voor een aantoonbaar adequate overdracht en inwerkperiode zonder aanvullende kosten voor Opdrachtgever.**	**Eis**

4. Meewerkend voorman

Nr.	Minimumeis	Type
4.1	**Opdrachtnemer stelt voor deze opdracht een vaste meewerkend voorman aan. De meewerkend voorman is het primaire operationele aanspreekpunt voor de locatiemanager(s) en vormt de dagelijkse schakel tussen de gemeente en het beveiligingsteam.**	**Eis**
4.2	**De meewerkend voorman maakt onderdeel uit van de reguliere beveiligingsbezetting en werkt operationeel mee. Indien op een locatie bijvoorbeeld vier beveiligingsmedewerkers gelijktijdig worden ingezet, geldt de meewerkend voorman tijdens zijn dienst als één van deze vier medewerkers. Zijn inzet leidt niet tot aanvullende beveiligingsuren bovenop de door Opdrachtgever gevraagde bezetting.**	**Eis**
4.3	**De meewerkend voorman wordt structureel en zodanig binnen de opdracht ingezet dat hij voldoende zicht houdt op de medewerkers, verschillende ploegen en dienstvensters. De inzet wordt daarom passend verdeeld over dag-, avond-, nacht- en weekenddiensten.**	**Eis**
4.4	**De meewerkend voorman bewaakt de dagelijkse kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening. Hieronder vallen in ieder geval de bezetting, overdracht, rapportage, naleving van werkinstructies,**	**Eis**

	gastheerschap, integriteit en het professionele handelen van het beveiligingsteam.	
4.5	**De meewerkend voorman neemt deel aan operationeel overleg en bewaakt de tijdige opvolging van gemaakte afspraken.**	**Eis**
4.6	**Bij afwezigheid van de meewerkend voorman zet Opdrachtnemer een vooraf aangewezen, gelijkwaardig gekwalificeerde vervanger in.**	**Eis**
4.7	**De meewerkend voorman ziet actief toe op professionele grenzen en integriteit en meldt ernstige integriteitssignalen onmiddellijk aan de locatiemanager en de verantwoordelijke functionaris van Opdrachtnemer.**	**Eis**
4.8	**Opdrachtgever verlangt geen structurele extra operationele managementlaag tussen de meewerkend voorman en de locatiemanager, zoals een teamleider of regiomanager. Het staat Opdrachtnemer vrij de eigen interne organisatie naar eigen inzicht in te richten, mits dit niet leidt tot extra verplichte schakels in de dagelijkse communicatie en aansturing van deze opdracht en daarmee verhoogde kosten.**	**Eis**
4.9	**Opdrachtnemer wijst daarentegen wel één vaste klantmanager aan voor de tactische en contractuele afstemming met Opdrachtgever. De klantmanager neemt in beginsel eenmaal per kwartaal deel aan het contract- en evaluatieoverleg en is daarnaast beschikbaar wanneer een onderwerp escalatie naar tactisch of contractueel niveau vereist. De dagelijkse operationele aansturing blijft de verantwoordelijkheid van de meewerkend voorman.**	**Eis**
4.10	**Alle kosten voor de organisatie, aansturing en ondersteuning van de dienstverlening zijn inbegrepen in de aangeboden all-in uurtarieven. Dit geldt onder andere voor de meewerkend voorman, klantmanager, planning, interne ondersteuning, overleg, kwaliteitsbewaking en eventuele functie- of coördinatietoeslagen. Hiervoor kunnen geen afzonderlijke management-, coördinatie-, overleg- of andere aanvullende kosten bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht.** **Deze versie maakt ook voor de inschrijver direct duidelijk: de gemeente koopt de benodigde beveiligingsuren in en verwacht dat de leverancier binnen zijn tarief een professionele organisatie neerzet. Geen aparte factuur voor iedere functie die achter de dienstverlening zit.**	**Eis**

5. Kwalificaties en ervaring

Nr.	Minimumeis	Type

5.1	**Iedere zelfstandig ingezette beveiligingsmedewerker beschikt minimaal over het diploma Beveiliger niveau 2 of een wettelijk erkend gelijkwaardig diploma; een uitsluitend op evenementenbeveiliging gerichte kwalificatie is niet gelijkwaardig.**	**Eis**
5.2	**Iedere ingezette beveiligingsmedewerker beschikt over een geldig Wpbr-legitimatiebewijs en voldoet aan de wettelijke voorwaarden voor operationele inzet.**	**Eis**
5.3	**Iedere zelfstandig ingezette beveiligingsmedewerker beschikt over een geldig BHV-certificaat, inclusief reanimatie en AED.**	**Eis**
5.4	**Voor iedere ingezette medewerker is vóór inzet een geldige VOG beschikbaar, voor zover dit wettelijk is toegestaan en passend is bij de functie.**	**Eis**
5.5	**Ten minste één per dienst aanwezige beveiligingsmedewerker beschikt over minimaal één jaar aantoonbare relevante werkervaring als beveiliger.**	**Eis**
5.6	**De meewerkend voorman beschikt minimaal over aantoonbaar mbo-3 werk- en denkniveau of een gelijkwaardig niveau verkregen door relevante opleiding en/of ervaring, en heeft aantoonbare ervaring met operationele aansturing.**	**Eis**

6. Vakbekwaamheid en ontwikkeling en social return

Nr.	Minimumeis	Type
6.1	**Iedere medewerker is vóór zelfstandige inzet aantoonbaar voldoende vakbekwaam in de-escalatie, omgaan met agressie en geweld, professioneel handelen, omgang met kwetsbare personen, interculturele communicatie, psychische ontregeling, privacy, incidentmelding en locatiespecifieke calamiteitenprocedures.**	**Eis**
6.2	**Iedere medewerker ontvangt vóór zelfstandige inzet aantoonbare instructie over integriteit, professionele afstand, machts- en afhankelijkheidsrelaties, privécontact, sociale media, seksuele intimidatie, discriminatie, geschenken, financiële relaties en meldplichten.**	**Eis**
6.3	**Opdrachtnemer zorgt voor periodieke herhaling en bijscholing wanneer geldigheidsduur, incidenten, evaluaties, gewijzigde omstandigheden of nieuwe risico's daartoe aanleiding geven.**	**Eis**
6.4	**Opdrachtnemer houdt een actueel opleidingsregister bij en kan op verzoek aantonen dat iedere ingezette medewerker aan de voor zijn functie geldende opleidings- en vakbekwaamheidseisen voldoet.**	**Eis**

6.5	**Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aantoonbaar borgen van de genoemde vakbekwaamheid. Op verzoek van Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer inzage in relevante bewijsstukken, zoals opleidings- en trainingsregistraties, certificaten, instructieregistraties en registraties waaruit blijkt dat de medewerker de locatie specifieke instructie en het inwerkprogramma heeft doorlopen. Opdrachtnemer houdt hiervoor gedurende de looptijd een actueel overzicht bij.**	**Eis**
6.6	**Opdrachtgever heeft gedurende de looptijd het recht om steekproefsgewijs te controleren of ingezette medewerkers aan de gestelde eisen voldoen. Indien Opdrachtgever gemotiveerd vaststelt dat een medewerker niet aan de gestelde eisen voldoet of onvoldoende in staat is deze in de praktijk toe te passen, kan Opdrachtgever verlangen dat Opdrachtnemer passende maatregelen treft, zoals aanvullende instructie, begeleiding of scholing. Indien dit, gelet op de aard of ernst van de tekortkoming, onvoldoende is, kan Opdrachtgever gemotiveerd verlangen dat de betreffende medewerker niet langer zelfstandig op de opdracht wordt ingezet en wordt vervangen door een medewerker die wel aan de eisen voldoet.**	**Eis**
6.7	**Opdrachtnemer realiseert gedurende de looptijd van de overeenkomst een Social Return-inzet ter waarde van 5% van de daadwerkelijk gerealiseerde opdrachtwaarde exclusief btw, overeenkomstig de geldende Social Return-voorwaarden van de gemeente Hilversum. De wijze van invulling wordt na gunning afgestemd met Opdrachtgever. Bij de invulling wordt rekening gehouden met de aard van de beveiligingsdienstverlening en de daarvoor geldende opleidings-, screenings-, betrouwbaarheids- en overige functie-eisen. Opdrachtnemer registreert de gerealiseerde Social Return-inzet en toont op verzoek aan dat aan de verplichting wordt voldaan.**	

7. Taal, houding en gastheerschap

Nr.	Minimumeis	Type
7.1	**Operationeel personeel beheerst de Nederlandse taal minimaal op B1-niveau, mondeling en schriftelijk, en kan zich voor de uitvoering voldoende verstaanbaar maken in het Engels.**	**Eis**
7.2	**Medewerkers zijn representatief, gastvrij, toegankelijk, dienstverlenend, proactief, stressbestendig en communicatief vaardig.**	**Eis**
7.3	**Medewerkers behandelen bewoners, bezoekers, medewerkers en ketenpartners respectvol en gelijkwaardig en handelen cultuursensitief.**	**Eis**

7.4	**Medewerkers herkennen spanningen en veiligheidsrisico's vroegtijdig, handelen de-escalerend en stellen professioneel en proportioneel grenzen.**	**Eis**

8. Integriteit en professionele grenzen

Nr.	Minimumeis	Type
8.1	**De relatie tussen beveiligingsmedewerkers en bewoners, voormalig bewoners en personen die zij vanuit hun functie leren kennen is uitsluitend professioneel en functioneel.**	**Eis**
8.2	**Het is medewerkers verboden om vanuit of in samenhang met de opdracht ongepaste persoonlijke, intieme, romantische, seksuele, financiële of anderszins grensoverschrijdende relaties met bewoners aan te gaan, te onderhouden of na te streven.**	**Eis**
8.3	**Zonder functionele noodzaak is het verboden privécontactgegevens uit te wisselen of bewoners via privételefoon, privéberichtenapps of persoonlijke sociale-media-accounts te benaderen of daarmee te communiceren.**	**Eis**
8.4	**Iedere vorm van misbruik van positie, vertrouwen, afhankelijkheid, vertrouwelijke informatie of persoonsgegevens is verboden, waaronder intimidatie, manipulatie, seksuele toenadering, persoonlijke gunsten en ongeoorloofde voorkeursbehandeling.**	**Eis**
8.5	**Het is medewerkers niet toegestaan geld te lenen van of aan bewoners, privétransacties aan te gaan of geschenken, goederen of diensten te vragen of aan te nemen, behoudens vooraf vastgestelde uitzonderingen van geringe betekenis.**	**Eis**
8.6	**De verplichting professionele grenzen te bewaken geldt ook buiten werktijd wanneer het contact is ontstaan door of verband houdt met de werkzaamheden.**	**Eis**
8.7	**Opdrachtnemer beschikt over een schriftelijke gedragscode en instrueert iedere medewerker vóór eerste inzet aantoonbaar over de daarin opgenomen integriteits- en gedragsregels.**	**Eis**
8.8	**Iedere medewerker meldt een mogelijke of feitelijke ernstige integriteitsschending onmiddellijk via de overeengekomen meldlijn; Opdrachtnemer meldt voor de opdracht relevante ernstige signalen onverwijld aan de locatiemanager.**	**Eis**
8.9	**Bij een redelijk vermoeden van een ernstige integriteitsschending kan Opdrachtgever verlangen dat de betrokken medewerker met onmiddellijke ingang niet meer binnen de opdracht wordt ingezet.**	**Eis**

	Opdrachtnemer zorgt zonder aanvullende kosten voor vervanging.	

9. Vertrouwenspersoon en sociale veiligheid

Nr.	Minimumeis	Type
9.1	**Opdrachtnemer biedt alle binnen de opdracht ingezette medewerkers gedurende de overeenkomst toegang tot een onafhankelijke vertrouwenspersoon die niet hun direct leidinggevende is.**	**Eis**
9.2	**Iedere medewerker wordt vóór eerste inzet aantoonbaar geïnformeerd over de rol, bereikbaarheid en vertrouwelijke toegang tot de vertrouwenspersoon.**	**Eis**
9.3	**De vertrouwenspersoon is toegankelijk bij onder meer intimidatie, seksuele intimidatie, discriminatie, pesten, agressie, integriteitsvraagstukken en grensoverschrijdend gedrag.**	**Eis**
9.4	**Het benaderen van de vertrouwenspersoon mag geen nadelige gevolgen hebben voor de positie of inzet van de medewerker; de aanwezigheid van een vertrouwenspersoon doet geen afbreuk aan contractuele meldplichten bij ernstige incidenten.**	**Eis**

10. Operationele beveiligingstaken

Nr.	Minimumeis	Type
10.1	**Beveiligers voeren preventieve, toezichthoudende, signalerende, gastvrije en binnen hun bevoegdheden handhavende werkzaamheden uit.**	**Eis**
10.2	**Beveiligers houden toezicht op bewoners, bezoekers, medewerkers, leveranciers en overige aanwezigen en voeren de overeengekomen toegangscontrole en bezoekersregistratie uit.**	**Eis**
10.3	**Beveiligers voeren periodieke veiligheids- en surveillancerondes uit door gebouwen en, waar van toepassing, buitenterreinen volgens de locatiespecifieke werkinstructie.**	**Eis**
10.4	**Tijdens rondes controleren beveiligers minimaal vluchtwegen, nooduitgangen, onbevoegde aanwezigheid, brandveiligheid, schade, verdachte situaties, defecten aan veiligheidsvoorzieningen en orde en veiligheid in algemene ruimten.**	**Eis**
10.5	**Geconstateerde veiligheidsrisico's worden direct geregistreerd en, indien de aard of urgentie dit vereist, onmiddellijk geëscaleerd.**	**Eis**
10.6	**Beveiligers spreken bewoners en bezoekers professioneel en proportioneel aan op overtreding van huisregels en handelen volgens de overeengekomen escalatieprocedure.**	**Eis**

11. Sleutel-, toegangs- en bedrijfsmiddelenbeheer

Nr.	Minimumeis	Type
11.1	Opdrachtnemer beheert en draagt verantwoordelijkheid voor sleutels, toegangspassen en andere toegangsmiddelen volgens een controleerbare procedure; uitgifte, inname en vermissing worden geregistreerd en gemeld aan de opdrachtgever.	Eis
11.2	Medewerkers zijn bekend met het geldende sluitplan en de locatie specifieke toegangsprocedures.	Eis
11.3	Opdrachtgever stelt de portofoons en de overige locatie gebonden middelen en voorzieningen beschikbaar die noodzakelijk zijn om de beveiligingswerkzaamheden vanuit de locatie goed uit te kunnen voeren en om de samenwerking en communicatie met locatiebeheer te ondersteunen. Opdrachtnemer draagt zelf zorg voor alle overige bedrijfsmiddelen en persoonlijke hulpmiddelen die noodzakelijk zijn voor een professionele uitvoering van de dienstverlening. Deze middelen zijn deugdelijk, onderhouden en direct inzetbaar. Opdrachtnemer draagt zorgvuldig zorg voor de door Opdrachtgever beschikbaar gestelde middelen en meldt verlies, schade of technische gebreken direct bij Opdrachtgever	Eis

12. BHV, brandveiligheid en ontruiming

Nr.	Minimumeis	Type
12.1	Medewerkers zijn vóór zelfstandige inzet aantoonbaar bekend met de locatiespecifieke calamiteiten- en ontruimingsplannen en hun rol daarin.	Eis
12.2	Medewerkers zijn geïnstrueerd in het bedienen en interpreteren van brandmeld-, ontruimings- en beveiligingsinstallaties en dit wordt ook opgenomen in het inwerkkader.	Eis
12.3	Beveiligers signaleren tijdens rondes blokkades van vluchtwegen en nooduitgangen en melden afwijkingen onmiddellijk.	Eis
12.4	Bij calamiteiten nemen de aanwezige beveiligingsmedewerkers direct de operationele regie. Zij alarmeren waar nodig de hulpdiensten, verlenen eerste hulp, starten en coördineren de ontruiming en handelen conform de locatiespecifieke calamiteiten- en ontruimingsprocedures. Bij aankomst van de hulpdiensten dragen zij de regie over en volgen zij de gegeven aanwijzingen.	Eis

13. Rapportage, logboek en overdracht

Nr.	Minimumeis	Type
13.1	Opdrachtnemer houdt per locatie een digitaal operationeel logboek bij dat toegankelijk is voor	Eis

	daartoe aangewezen functionarissen van Opdrachtgever.	
13.2	**In het logboek worden minimaal relevante bijzonderheden, incidenten, storingen, defecten, veiligheidsrisico's, overdrachtspunten, openstaande acties en relevante contacten met hulpdiensten geregistreerd.**	**Eis**
13.3	**Iedere medewerker neemt bij aanvang van de dienst kennis van relevante informatie uit de voorgaande dienst en sluit de dienst af met een volledige overdracht.**	**Eis**
13.4	**Opdrachtnemer levert de overeengekomen dienst-, incident- en managementrapportages tijdig, feitelijk, controleerbaar en met inachtneming van privacy en geheimhouding.**	**Eis**

14. Incidentmanagement en spoedinzet

Nr.	Minimumeis	Type
14.1	**Opdrachtnemer beschikt over een eenduidige incident- en escalatieprocedure met een vooraf overeengekomen classificatie en bijbehorende meld- en rapportagetermijnen.**	**Eis**
14.2	**Ernstige en kritieke incidenten worden onmiddellijk telefonisch gemeld aan de aangewezen contactpersoon van Opdrachtgever en vervolgens schriftelijk gerapporteerd.**	**Eis**
14.3	**Ongevallen en schadegevallen worden direct gemeld en schriftelijk geregistreerd.**	**Eis**
14.4	**Opdrachtnemer beschikt over aantoonbare operationele achtervang en een 24/7 bereikbaar operationeel verantwoordelijke voor calamiteiten.**	**Eis**
14.5	**Opdrachtnemer levert aanvullende gekwalificeerde capaciteit binnen de in de overeenkomst of SLA vastgelegde responstijden.**	**Eis**

15. Vervanging van personeel

Nr.	Minimumeis	Type
15.1	**Opdrachtgever kan gemotiveerd verlangen dat een medewerker niet langer binnen de opdracht wordt ingezet indien deze niet aan de eisen voldoet of onvoldoende functioneert.**	**Eis**
15.2	**Opdrachtnemer zorgt uiterlijk binnen drie kalenderdagen voor passende structurele vervanging, tenzij vanwege veiligheid of integriteit onmiddellijke vervanging noodzakelijk is.**	**Eis**
15.3	**Vervangend personeel voldoet volledig aan dezelfde kwalificatie-, gedrags- en vakbekwaamheidseisen als regulier personeel.**	**Eis**

16. Kleding en herkenbaarheid

Nr.	Minimumeis	Type
16.1	Beveiligers dragen tijdens operationele diensten schoon, verzorgd, representatief en wettelijk toegestaan uniform met de vereiste herkenningstekens en legitimatie; Opdrachtnemer stelt voldoende geschikte kleding beschikbaar voor de werkzaamheden en weersomstandigheden.	Eis

17. Privacy, vertrouwelijkheid en cameratoezicht

Nr.	Minimumeis	Type
17.1	Opdrachtnemer handelt overeenkomstig de AVG en overige toepasselijke privacy- en informatiebeveiligingsregels en legt medewerkers en ingeschakelde derden een passende geheimhoudingsplicht op.	Eis
17.2	Persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie worden uitsluitend gebruikt voor de uitvoering van de opdracht en zijn alleen toegankelijk voor daartoe bevoegde personen.	Eis
17.3	(Vermoedelijke) datalekken en informatiebeveiligingsincidenten worden onmiddellijk via de overeengekomen procedure gemeld.	Eis
17.4	Indien cameratoezicht wordt toegepast, mogen medewerkers beelden uitsluitend volgens de door Opdrachtgever vastgestelde instructies en autorisaties inzien, gebruiken en verwerken.	Eis
17.5	Camerabeelden mogen niet zelfstandig worden gekopieerd, opgeslagen, gedeeld of verstrekt; verzoeken van politie, justitie of derden worden volgens het geldende protocol behandeld.	Eis

18. Klachten

Nr.	Minimumeis	Type
18.1	Opdrachtnemer beschikt vóór aanvang van de dienstverlening over een schriftelijke klachtenprocedure en registreert, onderzoekt en behandelt klachten binnen de overeengekomen termijn.	Eis
18.2	Opdrachtgever ontvangt inzicht in de oorzaak, afhandeling en corrigerende of preventieve maatregelen; structurele klachten en patronen worden betrokken bij het kwaliteits- en contractoverleg.	Eis

19. Opvang en nazorg

Nr.	Minimumeis	Type
19.1	Opdrachtnemer beschikt vóór aanvang over een aantoonbare procedure voor eerste opvang,	Eis

	begeleiding en nazorg van medewerkers na traumatische, schokkende of anderszins ingrijpende gebeurtenissen.	
19.2	**Na een ingrijpende gebeurtenis zorgt Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk voor adequate eerste opvang, beoordeelt hij of voortzetting van de dienst verantwoord is en organiseert hij zo nodig vervanging.**	**Eis**
19.3	**Opdrachtnemer biedt passende professionele nazorg en, waar nodig, tijdige psychosociale ondersteuning door een gekwalificeerde deskundige of voorziening, inclusief een passend opvolgmoment.**	**Eis**
19.4	**Gebruik van opvang of nazorg mag geen nadelige gevolgen hebben voor de positie van de betrokken medewerker.**	**Eis**

20. Evaluatie en leren van incidenten

Nr.	Minimumeis	Type
20.1	**Na een ernstig of kritisch incident vindt binnen de overeengekomen termijn een gestructureerde operationele evaluatie plaats met de relevante vertegenwoordigers van Opdrachtgever en Opdrachtnemer.**	**Eis**
20.2	**Verbetermaatregelen uit de evaluatie worden vastgelegd met actiehouder, termijn en status en binnen de overeengekomen termijn uitgevoerd.**	**Eis**
20.3	**De operationele evaluatie vervangt geen psychosociale nazorg en bevat geen medische of psychologische persoonsgegevens zonder geldige grondslag.**	**Eis**

21. Overleg en contractgovernance

Nr.	Minimumeis	Type
21.1	**Er vindt periodiek operationeel overleg plaats tussen de locatiemanager en de meewerkend voorman over minimaal bezetting, incidenten, klachten, veiligheidsrisico's, personeelswisselingen, rapportages en verbetermaatregelen.**	**Eis**
21.2	**Relevante operationele afspraken worden schriftelijk vastgelegd in een actielijst met actiehouder, deadline en status.**	**Eis**
21.3	**Daarnaast vindt periodiek tactisch/strategisch contractoverleg plaats met een beslissingsbevoegde vertegenwoordiger van Opdrachtnemer over kwaliteit, KPI's, continuïteit, incidentontwikkeling, klachten, verbetermaatregelen en toekomstige capaciteitsbehoefte.**	**Eis**

22. Managementinformatie en KPI's

Nr.	Minimumeis	Type
22.1	Opdrachtnemer levert uiterlijk in de derde week na afloop van ieder kwartaal een digitale managementrapportage met minimaal geleverde uren, kosten, bezetting, incidenten en trends, personeelswisselingen, klachten, kwaliteitsafwijkingen, KPI-resultaten, verbetermaatregelen en relevante risico's.	Eis
22.2	De dienstverlening wordt gemeten aan de hand van vooraf overeengekomen KPI's voor minimaal bezetting, kwalificaties, opleiding, rapportage, incidentmelding, vervanging, integriteit/privacy, klachtenafhandeling en spoedrespons.	Eis
22.3	Bij een niet-behaalde KPI analyseert Opdrachtnemer de oorzaak en levert hij binnen de overeengekomen termijn een concreet herstel- of verbeterplan met maatregel, verantwoordelijke, planning en meetbaar resultaat.	Eis

23. Onderaanneming

Nr.	Minimumeis	Type
23.1	Inzet van onderaannemers is uitsluitend toegestaan conform de aanbestedingsstukken en overeenkomst; Opdrachtnemer blijft volledig verantwoordelijk voor hun prestaties.	Eis
23.2	Voor personeel van onderaannemers gelden dezelfde kwalificatie-, opleiding-, integriteits-, gedrags-, arbeids- en kwaliteitseisen als voor eigen personeel van Opdrachtnemer.	Eis

24. Implementatie en overdracht

Nr.	Minimumeis	Type
24.1	Opdrachtnemer stelt vóór aanvang een implementatieplan op met minimaal planning, personeelsbezetting, meewerkend voorman en vervanger, kwalificatiecontrole, inwerkprogramma, rapportage, communicatie, escalatie, continuïteit, bedrijfsmiddelen, vertrouwenspersoon, nazorg en calamiteitenprocedures.	Eis
24.2	Medewerkers worden pas zelfstandig ingezet nadat zij aantoonbaar kennis hebben genomen van de voor hun locatie geldende instructies.	Eis
24.3	Tijdens de implementatie worden incidentclassificatie, escalatietermijnen, rapportageformats, responstijden en overdrachtsafspraken definitief vastgesteld.	Eis
24.4	Bij overgang van een bestaande dienstverlener werkt Opdrachtnemer actief mee aan een beheerste overdracht waarbij de beveiligingscontinuïteit is gewaarborgd.	Eis

25. Controle en kwaliteitsborging

Nr.	Minimumeis	Type
25.1	**Opdrachtgever kan gedurende de overeenkomst controles, audits en steekproeven uitvoeren op naleving van dit PvE.**	**Eis**
25.2	**Opdrachtnemer verleent redelijke medewerking en verstrekt binnen de toepasselijke privacykaders de noodzakelijke bewijsstukken over onder meer kwalificaties, opleidingen, inzet en kwaliteitsmetingen.**	**Eis**
25.3	**Geconstateerde tekortkomingen worden binnen een door Opdrachtgever gestelde redelijke termijn hersteld, tenzij de aard van de tekortkoming onmiddellijke actie vereist.**	**Eis**