



## Voorwaarden Paraat Veiligheidsdiensten B.V.

### 1.1 Beëindigen dienstverlening

Wanneer u de dienstverlening voor het aflopen van het contract wenst te beëindigen dient u dit schriftelijk aan ons door te geven en bij voorkeur ook telefonisch. Bij contractuele afspraken hanteren wij een opzegtermijn van minimaal drie maanden. Overeenkomstig de afspraken dragen wij bij beëindiging van de opdracht de informatie over aan u als opdrachtgever.

### 1.2 Verlengen dienstverlening

De dienstverlening wordt op contractbasis aangegaan voor de duur van een jaar, met een stilzwijgende verlenging van steeds eenzelfde termijn.

### 1.3 Methodiek indexering

Vanaf 1 januari 2014 zullen de uurtarieven geïndexeerd worden op basis van wijzigingen in de cao voor de particuliere beveiliging. Tevens zullen eventuele kostenstijgingen ten gevolge van kostprijsontwikkelingen buiten de invloed van de opdrachtnemer worden geïndexeerd.

### 1.4 Organisatie

U kunt van Paraat Veiligheidsdiensten verwachten dat op professionele wijze de bedrijfsvoering is georganiseerd. Dit leidt tot een betrouwbare, solide, continue, kwalitatief hoogwaardige en deskundige dienstverlening.

### 1.5 Vergunning Ministerie van Justitie

Aan Paraat Veiligheidsdiensten B.V. is vergunning verstrekt door het Ministerie van Justitie onder nummer ND 2865.

### 1.6 Sociaal beleid

Paraat Veiligheidsdiensten voert een verantwoord sociaal beleid. Dit beleid voorziet in de naleving van de CAO Particuliere beveiliging en een actief opleidings- en trainingsbeleid.

### 1.7 Communicatiestructuur

Paraat Veiligheidsdiensten werkt met een communicatiestructuur welke waarborgt dat in het kader van de continue verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening zowel intern als met de opdrachtgever in voldoende mate overleg plaats vindt.

### 1.8 Integriteitbeleid

Onze betrouwbaarheid en integere dienstverlening zijn uiterst belangrijke waarden. Om dit te kunnen waarmaken mag u van ons verwachten dat wij integriteit bevorderende maatregelen nemen. In ons vastgestelde integriteitbeleid geven wij uitdrukking aan de bedoelingen en uitgangspunten met betrekking tot het gewenste integriteitniveau en de realisatie daarvan. Ons integriteitbeleid is bij ons op te vragen. Wij sturen dit graag aan u toe.

### 1.9 Kwaliteitsbeleid

Paraat Veiligheidsdiensten heeft een kwaliteitsbeleid vastgesteld welke invulling geeft aan de kernwaarden integriteit en continue verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening. Daarnaast bevat dit kwaliteitsbeleid waarborgen voor de overige eisen. Het kwaliteitsbeleid is een integraal onderdeel van het beleid van Paraat Veiligheidsdiensten.

## 1.10 Klantenevaluatie

Paraat Veiligheidsdiensten houdt met de opdrachtgever, afhankelijk van de duur van de opdracht, op periodieke basis evaluatie. Deze evaluatie zal minimaal 1 maal per kwartaal worden gehouden, tenzij u anders wenst. Eens per maand of kwartaal behoort tot de mogelijkheden, afhankelijk van uw behoefte.

Wij geven een terugkoppeling naar aanleiding van de evaluatie. Deze terugkoppeling bevat tevens een aanduiding van onderwerpen die eventueel voor een verbetertraject in aanmerking komen en de uiteindelijke resultaten daarvan.

De evaluatie heeft minimaal betrekking op de volgende aspecten:

- De dienstverlening (inhoudelijk en kwalitatief)
- De personele invulling (inhoudelijk en kwalitatief)
- De communicatie(structuur) met u als opdrachtgever
- De naleving van het integriteitbeleid en eventueel specifieke integriteitwaarborgen
- De klanttevredenheid
- De financiële aangelegenheden

## 1.11 Klachtenmanagement

Klachten kunnen ook bij Paraat voorkomen. Mocht dat aan de orde zijn dan heeft Paraat Veiligheidsdiensten B.V. daarvoor een doeltreffend en doelmatig proces van klachtenmanagement geïmplementeerd. Hierdoor is het voor u als opdrachtgever duidelijk bij wie u een klacht kunt indienen. Tevens waarborgt het klachtenmanagement dat Paraat Veiligheidsdiensten in staat is om klachten af te handelen op consistente, systematische en ontvankelijke wijze welke tot tevredenheid moet leiden van de indiener van de klacht en de eigen organisatie. De juiste afhandeling van de klacht, de uitvoering en de terugkoppeling naar onze opdrachtgevers zorgen er elke keer weer voor, dat herhaling van eenzelfde klacht steeds minder waarschijnlijk wordt.

Onze klachtenregeling zenden wij u op aanvraag graag toe.

## 1.12 Verbeterproces

Paraat Veiligheidsdiensten werkt aan continue verbetering van de dienstverlening. Wij gebruiken hiervoor de volgende elementen:

### 1) Meten

- Klanttevredenheid;
- Klachten;
- Incidenten-ongevallen;
- Interne audits;
- Werkplekonderzoeken
- Risico Inventarisatie en Evaluatie
- Regulier overleg met u als opdrachtgever
- Regulier overleg met personeel

### 2) Analyseren

- Wij maken periodiek een analyse op basis van de gekozen indicatoren.
- De analyse bestaat uit een beoordeling van de resultaten van de gekozen meetinstrumenten.
- Op basis van deze resultaten stellen wij vast of de dienstverlening verbeterd moet worden. De resultaten van de analyse nemen wij op in een verbeterrapport.

### 3) Verbeteren

- Verbeteracties bestaan onder andere uit de volgende elementen:
- Omschrijving van de te nemen maatregel(en);
- Aanwijzing wie verantwoordelijk is voor de te nemen maatregel(en);
- Tijdspad waarbinnen de maatregel(en) zijn beslag dient te krijgen;
- Metingen beoordeling van het effect van de maatregel(en)

Het verbeteren van onze dienstverlening staat bij ons hoog in het vaandel en besteden wij veel aandacht aan. Een klant tevredenheidsonderzoek (KTO) maakt dan ook separaat deel uit van het verbeterproces.

#### **1.13 Bescherming vertrouwelijke gegevens**

Paraat Veiligheidsdiensten zorgt ervoor dat vertrouwelijke gegevens van u als opdrachtgever in voldoende mate worden beschermd. Hiertoe hebben wij regeling opgesteld die onder andere het volgende inhoud;

- Een regeling die waarborgen stelt aan de beveiliging, de toegankelijkheid en de opslag van deze vertrouwelijke gegevens in gebouwen, opslagruimten en opslagmiddelen, digitale opslagmiddelen en voertuigen van Paraat Veiligheidsdiensten;
- De regeling bevat bepalingen over de bewaartermijn van de vertrouwelijke gegevens;
- De afgifte van een geheimhoudingsverklaring door Paraat Veiligheidsdiensten aan u als opdrachtgever.
- Een regeling voor de uitgifte van geheimhoudingsverklaringen van het beveiligingspersoneel.

#### **1.14 Middelenbeheer**

Een betrouwbare, solide, continue, kwalitatief hoogwaardige en deskundige dienstverlening wordt niet alleen bereikt doormiddel van een professionele bedrijfsvoering en adequaat kwaliteit- en integriteitbeleid.

Van Paraat Veiligheidsdiensten kunt u verwachten dat wij op een verantwoorde wijze omgaan met onze middelen. Het belangrijkste 'middel' van Paraat is ons personeel; (brand)beveiliging blijft mensenwerk! Ons personeel is deskundig, betrouwbaar en goed opgeleid.

#### **1.15 Personeel**

Paraat Veiligheidsdiensten hanteert een werkwijze die ervoor zorgt dat voor de dienstverlening voldoende opgeleid, deskundig en betrouwbaar personeel wordt ingezet. De werkwijze regelt minimaal dat:

- Ten aanzien van het ingezette personeel aan alle wettelijke eisen wordt voldaan;
- Personeel over het vereiste opleidingsniveau beschikt;
- Personeel in het bezit is van het diploma VCA of VCA-VOL
- Brandwachten allen Rijksgediplomeerd zijn;
- Beveiligingspersoneel dat niet beschikt over het diploma beveiliging aantoonbaar de praktijkopleiding voor dit diploma volgt en binnen de geldende termijn over het diploma beveiliging beschikt;



- Beveiligingspersoneel aantoonbaar over het vereiste legitimatiebewijs (conform art. 9 achtste lid, Wpbr) beschikt;
- Personeel tijdig in kennis wordt gesteld van de geldende object- c.q. werkinstructies;
- Paraat een werkwijze hanteert op basis waarvan periodiek wordt beoordeeld of het
- Personeel moet worden her- of bijgeschoold;
- Paraat een werkwijze hanteert die waarborgt dat personeel niet eerder wordt Ingezet dan nadat is vastgesteld dat aan het vereiste opleidingsniveau wordt voldaan.

### **1.16 Kleding**

Onze kleding is uitgerust met bedrijfslogo, beveiliging V-teken indien van toepassing of brandweerlogo. Heeft u liever dat onze medewerkers in uw eigen kleding hun werkzaamheden uitvoeren, dan is dat natuurlijk mogelijk. E.e.a. zal met u worden besproken en overlegd. Onze kleding wordt vooraf in overleg met de opdrachtgever vastgesteld. Hierbij worden ook de PBM's vastgesteld door onze KVGGM-functionaris.

### **1.17 Dienstverlening**

Een professionele, deskundige en kwalitatief hoogwaardige dienstverlening begint niet pas bij aanvang van de dienstverlening. De dienstverlening van Paraat Veiligheidsdiensten vangt aan in de precontractuele fase en loopt tot en met de beëindiging van het contract. Van Paraat Veiligheidsdiensten mag worden verwacht dat deze duidelijkheid en helderheid hoog in het vaandel draagt ten aanzien van de inhoud van de dienstverlening en de voorwaarden waartegen de dienstverlening wordt verricht, en dat blijkt wordt gegeven van onze deskundigheid. Voorts vinden wij het belangrijk om de dienstverlening te leveren zoals die is afgesproken en dat na beëindiging van de dienstverlening relevante zaken op een correcte wijze worden afgewikkeld.