

Bijlage 2 Concept- Programma van eisen beheer tijdelijke woningen Purmerend d.d. 20-06-2019

De invulling en uitwerking van de in dit document opgenomen eisen wordt gedaan op basis van het plan van aanpak dat bij inschrijving moet worden ingediend (zie Scoretabel gunningsfase).

De beheerder moet de gemeente volledig ontzorgen bij het beheer in brede zin en in al zijn facetten (resultaatverplichting). Hieronder worden in elk geval onderstaande eisen verstaan (niet uitputtend):

1.	Financieel / administratief / commercieel beheer:
	Wanneer een woning beschikbaar komt (door oplevering van een nieuwe woning of opzegging van een huurcontract) draagt de gemeente een nieuwe huurder voor. Daarna wordt van de beheerder verwacht dat hij al het contact met deze huurder verzorgt en alle administratie voert, waaronder: a. Sluiten van een door de gemeente goedgekeurde huurovereenkomst met huurders (gemeente maakt een eerste concept). b. Opleveringen (zowel bij nieuwe huurder als vertrekkende huurder) c. Voeren van een verhuuradministratie (inclusief servicekosten). d. Innen van de huur en servicekosten. e. Bieden van een aanspreekpunt voor de huurders, gemeente, zorgpartijen en omwonenden. f. Per kwartaal sturen van factuur beheerkosten met een duidelijk beheeroverzicht aan gemeente met een betaaltermijn van 30 kalenderdagen. g. Minimaal 1 keer per kwartaal in één keer overmaken van alle huur aan de gemeente (1 op 1). (Servicekosten worden geïnd en verrekend door beheerder.) h. Signaleren van contractexpiratie en tijdig informeren van huurder daarover. i. Verwerken van opzegging inclusief signaal aan gemeente dat een woning beschikbaar komt en oplevering door huurder. j. Opmaken van jaarlijkse eindrapportage, inclusief accountantsverklaring, (*zie Toelichting Financiële verantwoording, achter dit programma van eisen). k. Sleutelbeheer. l. Een naar de opdrachtgever toe volledig transparante beheeradministratie. m. Minimaal per kwartaal een gespecificeerd overzicht van inkomsten en uitgaven en van alle meldingen en reparatieverzoeken, per categorie en met vermelding van adres (hierna te noemen: 'beheeroverzicht'). n. Maximaal 14 kalenderdagen (mutatie)leegstand tussen twee huurders (gemeente zorgt uiterlijk 14 kalenderdagen voor einde huur voor een nieuwe huurder met contactgegevens, zo niet dan schuift maximale (mutatie) leegstand navenant op).

Bijlage 2 Concept- Programma van eisen beheer tijdelijke woningen Purmerend d.d. 20-06-2019

2.	Technisch beheer
2.1	De bouwer (De Meeuw) van de woningen heeft een meerjarenonderhoud plicht (en geeft garantie). De bouwer dient de woningen op NEN-2767 niveau 3 te houden. De gemeente houdt hier toezicht op mede op basis van de signalen van beheerder. De beheerder signaleert en koppelt terug aan gemeente als de meerjarenonderhoudsverplichting (of garantie) niet in acht wordt genomen. <u>De demarcatie van de werkzaamheden is vooral nog als volgt:</u> Werkzaamheden bouwer: • Onderhoud dak; • Onderhoud houten gevel; • Controle – onderhoud ramen en daurlufter; • Controle – onderhoud binnen en buitendeuren; • Controle – onderhoud keuken; • Controle – onderhoud ventilatie warmte pomp; • Controle – onderhoud zonnepanelen; • Controle – onderhoud omvormer; • Controle – onderhoud sanitaire installaties; • Controle – onderhoud rookmelders (batterij wordt bij de gebruiker of beheerpartij gelegd); • Controle – onderhoud ventilatierooster (badkamer en keuken); • Controle – onderhoud meterkast NEN 3140; Beheerder: • De beheerpartij is verantwoordelijk als eerste aanspreekpunt voor de storingen op de locatie; • Eerstelijns storing bij beheer partij; • Tweede lijn storingen worden door beheerpartij doorgezet naar De Meeuw;

Bijlage 2 Concept- Programma van eisen beheer tijdelijke woningen Purmerend d.d. 20-06-2019

	(Storingen en beschadigingen als gevolg van molest en/of oneigenlijk gebruik zullen worden doorbelast door de bouwer en moeten worden verhaald op veroorzaker. Zie 2.2 sub f.)
2.2	Van de beheerder wordt verwacht zorg te dragen voor calamiteiten- en klein onderhoud. Onder calamiteiten- en klein onderhoud wordt in elk geval verstaan het: a. Ontvangen van en reageren op meldingen van huurders. b. Kleine herstellingen die voor rekening van verhuurder komen (waarbij ook wordt gekeken of dit eventueel door de bouwer herstelt moet worden, zie f). c. Zorgen dat huurder zaken herstelt die op basis van het Besluit kleine herstellingen voor zijn rekening zijn. d. Organiseren van schoonmaak van collectieve buitenruimte (inclusief galerijen en trappenhuisen). e. Aan gemeente signaleren en melden van gebreken die onder de verantwoordelijkheid van de bouwer vallen (zie 2.1). f. Onderhoud die blijkt bij mutatie. g. Zorgen voor afwikkeling van schades in samenwerking met gemeente (zoals inbraak, waterschade, stormschade of schade veroorzaakt door huurders). h. Beheren van het deels "gestoffeerd" zijn van de woningen het gaat hierbij (vooralsnog) om: gordijnen, wand- en vloerafwerking, koelkast en kooktoestel. (Hierbij moet gedacht worden aan onderhoud, vervanging (inclusief nagaan of dit onder garantie valt) en schadeafwikkeling.)
2.4	In rekening te brengen kosten: De beheerder krijgt vergoeding conform de inschrijvingsstaat om het complete beheer te organiseren. Als er fysieke werkzaamheden aan vastgoed zelf moet worden verricht (zie ook de demarcatie bij 2.1) dan wordt dit 1 op 1 in rekening gebracht bij gemeente, zonder opslagen en volledig integer en transparant naar de gemeente. Contracttering met partijen die dit uitvoeren gaat in samenspraak met gemeente op basis van gezonde concurrentiestelling en volledige transparantie naar gemeente (gemeente beslist). Prijzen dienen ter goedkeuring te worden voorgelegd waarbij wordt aangegeven hoe deze tot stand zijn gekomen. Hierbij wordt voor repeterende werkzaamheden gekomen tot vaste prijzen met derde partijen. Tot € 250.- kan beheerder rechtstreeks en zonder tussenkomst gemeente opdracht geven. Vanaf € 250.- is toestemming per mail nodig door het aanspreekpunt van de gemeente. Vanaf € 2.500.- moeten altijd minstens 2 offertes worden opgevraagd. Het staat de gemeente vrij om de prijzen te toetsen en extra offertes op te vragen of te vragen aan de beheerder dit te doen. Waarbij de beheerder op verzoek van gemeente de werkzaamheden door een andere partij zal laten uitvoeren.

Bijlage 2 Concept- Programma van eisen beheer tijdelijke woningen Purmerend d.d. 20-06-2019

3.	Sociaal beheer
	Sociaal beheer na toewijzing De gemeente wijst 70% van de woningen toe aan spoedzoekers en andere specifieke doelgroepen. Deze doelgroep heeft meer dan gemiddeld een zorgvraag of andere problemen. In veel gevallen zijn er zorgaanbieders bij betrokken. Om problemen en overlast te voorkomen, verminderen of op te lossen verwacht de gemeente dat de beheerder een rol speelt op het sociale vlak, in samenwerking met de gemeente en de zorgaanbieders. Hieronder valt ten minste: a. Meldpunt voor overlast voor omwonenden. b. Het aanspreken van huurders en contacten van mogelijk betrokken zorgpartijen indien nodig. c. Hanteren en bewaken van huisregels. d. Activiteiten om sociale cohesie te bevorderen. e. Regelmatig overleg met gemeente en andere relevante partijen. f. Bij betalingsproblemen afstemming zoeken met team preventie van schuldhulpverlening om een oplossing te vinden. g. Veiligheid van bewoners.

Bijlage 2 Concept- Programma van eisen beheer tijdelijke woningen Purmerend d.d. 20-06-2019

***Toelichting financiële verantwoording**

U wordt verzocht om in het 1e kwartaal na afloop van het boekjaar over het voorbije kalenderjaar een verantwoording aan te leveren over de uitgevoerde activiteiten middels het indienen van een jaarrekening, een jaarverslag en een accountantsverklaring.

De jaarrekening bestaat uit 4 onderdelen:

- I. de staat van baten en lasten over het verslagjaar;
- II. de balans per 31 december van het verslagjaar;
- III. de financiële toelichting;
- IV. de accountantsverklaring

ad I. Uit uw administratie moet blijken welke opbrengsten gerealiseerd zijn en welke kosten hiermee gemoeid zijn. De indeling van de staat van baten en lasten omvat drie kolommen: jaarrekening vorig verslagjaar, begroting verslagjaar en jaarrekening verslagjaar

ad II. De balans per 31 december van het verslagjaar

De balans verschaft inzicht in eventuele reserves en voorzieningen en plannen tot aanwending. Af- en toenames in het verslagjaar worden toegelicht. Als uit het verslag blijkt dat er een negatieve algemene reserve of egaliseringsreserve is ontstaan, moet uit een toelichting blijken hoe dit in de toekomst wordt ingelopen.

ad III. De toelichting.

De toelichting bevat een sluitende cijfermatige analyse van de financiële resultaten over het verslagjaar ten opzichte van de begroting.

Analyse betekent, dat niet alleen de verschillen worden vermeld, maar ook de oorzaken en eventuele gevolgen.

ad IV. De accountantsverklaring.

Een accountant (RA of AA) kan diverse soorten verklaringen afgeven, afhankelijk van de door hem/haar geconstateerde (on)juistheden in de verantwoording/besteding of onzekerheden in de controle, gemeten in procenten van de omzet.

Het college eist een goede financiële administratie en verantwoording en dus een getrouwe jaarrekening. Er geldt een controletolerantie van maximaal 2% bij een betrouwbaarheid van 95%.

- Nb. Dit concept- programma van eisen wordt ter informatie in de selectiefase beschikbaar gesteld. Het programma van eisen is nog in bewerking. Aan dit concept kunnen geen rechten worden ontleend. Het definitieve programma van eisen zal beschikbaar worden gesteld in de gunningsfase.