

Programma van Eisen

Door voor deze Europese aanbesteding een Inschrijving in te dienen, verklaart Inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met de onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

NB.: met exploitant wordt bedoeld Opdrachtnemer

	Algemene eisen
a-e-1	Basis uitgangspunten De gemeente hecht aan een laagdrempelige toegang van de wijkcentra, vooral voor de wijk- en stedelijke activiteiten. Alleen bij de commerciële verhuur (die past binnen een para-commerciële vergunning) is er alleen een minimum tarief. Denk daarbij aan bijvoorbeeld verhuur t.b.v. een prikpost, typecursus e.d. Voor het bepalen van de prioriteit in verhuur hanteert de gemeente Almelo drie hoofdcategorieën voor de verhuur: • <u>Wijkactiviteiten</u>: hierbij gaat het om activiteiten voor en/of door wijkbewoners. Het gaat om activiteiten die worden georganiseerd door wijkbewoners zelf of kleinschalige, niet-professionele organisaties zonder winstoogmerk en met een klein budget. Ook Scoop activiteiten (uitgevoerd door Scoop of een rechtsopvolger), die in de maatschappelijke vraag van de gemeente zijn opgenomen en gericht zijn op (wijk)bewoners vallen binnen deze categorie. Ook door de gemeente zelf georganiseerde bijeenkomsten, waarvoor (wijk)bewoners uitgenodigd worden, vallen onder de wijkactiviteiten. Deze activiteiten hebben prioriteit nr. 1 bij de verhuur en hiervoor geldt het 0,= tarief. • <u>Maatschappelijke activiteiten</u>: hierbij gaat het om activiteiten voor en/of door bewoners uit de hele stad. Het gaat om activiteiten die worden georganiseerd door bewoners zelf of kleinschalige, niet-professionele organisaties zonder winstoogmerk en met een klein budget. Deze activiteiten trekken deelnemers uit de hele stad. Het tarief hiervoor is vrij. • <u>Commerciële activiteiten</u>: hierbij gaat het om activiteiten die door grootschalige organisaties met winstoogmerk worden georganiseerd. Deze krijgen prioriteit 3 en het tarief hiervoor is vrij. Minimaal 95% van de verhuur van het aantal beschikbare dagdelen moet ingevuld worden door wijkactiviteiten en maatschappelijke activiteiten, dus de prioriteiten 1 en 2, tenzij er sprake is van leegstand. Dit percentage blijft gehandhaafd, ook als de opdrachtnemer besluit meer of minder dagdelen open te zijn binnen de gestelde eisen qua openingstijden. De opdrachtnemer sluit met commerciële partijen alleen contracten af met een maximale looptijd van één jaar om voldoende flexibiliteit te houden ten behoeve van de wijkactiviteiten en de maatschappelijke activiteiten. Voor alle activiteiten geldt dat ze moeten passen binnen de doelstellingen van een wijkcentrum van de gemeente Almelo. Deze doelstellingen zijn opgenomen in het Programma van Eisen (Bijlage 1).
a-e-2	Maximaal inschrijvingsbedrag De gemeente Almelo heeft voor dit onderwerp maximaal € 640.300,- exclusief BTW, per jaar voor de duur van deze overeenkomst, (prijspeil 2019) beschikbaar voor het uitvoeren van het beheer en de exploitatie van deze wijkcentra. Hieruit dient alles betaald te worden, uitgezonderd de kostendeekkende huurtarieven voor de panden zijnde € 1.146.000,- excl. BTW per jaar. Deze worden afzonderlijk in rekening gebracht bij de

	exploitant. Het inschrijfbedrag wordt met dit zelfde bedrag van € 1.146.000,= excl. btw opgehoogd. In het Calculatieblad is daarom de huur voor het bedrag € 0,= opgenomen Het bedrag van € 640.300,- betreft een harde minimeis voor deze aanbesteding. Als u met uw inschrijving voor de wijkcentra gezamenlijk boven dit bedrag uitkomt, wordt uw inschrijving terzijde gelegd en niet verder beoordeeld (zie hoofdstuk 7 Bestek).
a-e-3	Scheiding bedrijfsvoering en agogische dienstverlening De gemeente wil de bedrijfsvoering (exploitatie) en de sociaal-maatschappelijke dienstverlening gescheiden houden, mede vanwege de interne ontwikkeling van het sociaal domein. Indien vanuit sociaal-maatschappelijk perspectief de gemeente aanspraak wenst te maken op de huisvesting van het geëxploiteerde, dan zal de eenheid Sociaal hierover met de exploitant afspraken maken. Wel dient de exploitant rekening te houden met voldoende flexibiliteit zodat bewoners of andere initiatieven vanuit de wijk zonder doorbelasting van huur ondergebracht kunnen worden.
a-e-4	Exploitatie De volledige exploitatie (huur, verhuur, in- en verkoop, facturering) van de wijkcentra en de daarbinnen aangegeven ruimtes worden door de opdrachtnemer uitgevoerd. De bezoekersaantallen treft u aan in Bijlagen 14 t/m 19.
a-e-5	Taken exploitant Het dagelijks opvolgen van de operationele acties wordt verzorgd door de exploitant. De exploitant vervult een rol die moet leiden tot flexibiliteit en beschikbaarheid van de ruimtes in de wijkcentra. Hierdoor is de organisatie in staat om te reageren op meldingen of calamiteiten en/of op spoedeisende aangelegenheden. Tevens verleent de exploitant een ondersteunende rol binnen het facilitaire proces en is aanmeldpunt voor leveranciers bij uitvoerende werkzaamheden. De exploitant heeft de navolgende taken: • is algemeen aanspreekpunt voor bezoekers; • is contactpersoon voor leveranciers; • begeleiden van monteurs; • is contactpersoon voor de meldkamer van de beveiliging; • bezorgt de post; • zet stoelen/tafels klaar in de diverse ruimtes; • is verantwoordelijk voor sleutelbeheer; • is verantwoordelijk voor de horeca. De leveranciers waar op dit moment lopende overeenkomsten mee zijn treft u aan in Bijlage 11.

a-e-6	Werkzaamheden exploitant binnen de gebouwen Onder de aan te sturen exploitatie valt: • Bewaking, beveiliging; • Huurdersonderhoud; • Technisch onderhoud; • Planten (binnen); • Inrichting; • Kantoorartikelen; • Receptie; • Reprografie; • Schoonmaak; • Vuilafvoer; • Bewegwijzering; • Nutsvoorzieningen; • Neemt maandelijks de meterstanden op, en geeft deze door aan de gemeente; • Contractbeheer lopende contracten; • Verzorgen horeca; • Verhuur van de ruimtes aan gebruikers; • Regelmatig overleg met gebruikers/wijkbewoners; • Telefonie en internettoepassingen; • Voert licht technische werkzaamheden uit, zoals vervangen kapotte deurkruk, vervangen kapotte lampen, ontstoppen toiletten/gootstenen, verhelpen lekkende kranen, verhelpen eenvoudige storingen aan kopieerapparatuur, bijvullen papier en toners etc.; • Verricht een aantal gespecificeerde schoonmaakwerkzaamheden; • Zet vuilcontainers buiten. De gemeente Almelo behoudt zich het recht voor één of meerdere faciliteiten uit deze aanbesteding te verwijderen of componenten toe te voegen. De panden zijn eigendom van gemeente Almelo en worden onderhouden door de afdeling Vastgoed van de gemeente Almelo. De precieze taakverdeling ten aanzien van het onderhoud staat opgenomen in Bijlage 10 (ook wel genoemd de "Kruisjeslijst Maatschappelijk Vastgoed") en wordt als bijlage toegevoegd aan de huurovereenkomst.
-------	---

a-e-7	Overname personeel De gemeente hecht erg aan het behoud van werkgelegenheid voor deze groep werknemers. Daarnaast vinden wij de aanwezigheid van deze werknemers van belang voor de continuïteit van het werk in de wijkcentra. Daarom wil de gemeente dat het huidige personeel wordt overgenomen door de nieuwe exploitant. Van de opdrachtnemer wordt geëist dat deze het huidige personeel overneemt vanuit het uitgangspunt "mens volgt werk". Tevens wordt daarmee de continuïteit in de dienstverlening bevorderd. De genoemde personeelsleden dienen dus in principe te worden overgenomen. De genoemde loonsommen zijn dan ook van belang voor uw inschrijving. Uren per week: <table border="1" data-bbox="300 607 1038 931"> <tr> <td>Manager accommodaties Almelo</td><td>36</td></tr> <tr> <td>Locatieverantwoordelijke(n)</td><td>72</td></tr> <tr> <td>Coördinator Ambulant Beheer</td><td>20</td></tr> <tr> <td>Beheerder(s)</td><td>180</td></tr> <tr> <td>Assistent Beheerder(s)</td><td>160</td></tr> <tr> <td>Administratief medewerker</td><td>4</td></tr> <tr> <td>Totaal uren per week</td><td>472</td></tr> <tr> <td> </td><td> </td></tr> <tr> <td>Detacheringen WSW</td><td>64</td></tr> </table> Voor de WSW-detacheringen zijn de kosten op jaarbasis €37.500,= De huidige medewerkers vallen onder de VERMO. Dat is een van de CAR/UWO afgeleide Cao, inclusief aansluiting bij het ABP. De exploitant dient alle medewerkers onder dezelfde CAO, dus voorwaarden over te nemen.	Manager accommodaties Almelo	36	Locatieverantwoordelijke(n)	72	Coördinator Ambulant Beheer	20	Beheerder(s)	180	Assistent Beheerder(s)	160	Administratief medewerker	4	Totaal uren per week	472			Detacheringen WSW	64
Manager accommodaties Almelo	36																		
Locatieverantwoordelijke(n)	72																		
Coördinator Ambulant Beheer	20																		
Beheerder(s)	180																		
Assistent Beheerder(s)	160																		
Administratief medewerker	4																		
Totaal uren per week	472																		
Detacheringen WSW	64																		
a-e-8	Locatie verantwoordelijkheid Locatieverantwoordelijkheid door de manager kan omschreven worden als: de wijze van aansturing van de wijkcentra/Multifunctionele accommodaties (MFA), waarbij de basis is gelegen in de bewaking van de inhoud en de focus is gericht op "synergie" door samenwerking en dat alles met oog voor een gezonde exploitatie van en een praktisch beheer van het gebouw. De locatieverantwoordelijke is aanspreekpunt voor de dagelijkse activiteiten. De verantwoordelijk manager houdt toezicht op de facilitaire processen, is centraal aanspreekpunt voor leveranciers en onderhoudt contacten met de gebruikers van het pand. De eindverantwoordelijke manager kan een deel van haar taken delegeren aan de locatie verantwoordelijken. De verantwoord manager heeft in dit kader de navolgende taken: • is direct verantwoordelijk voor een goede uitvoering van de dienstverlening van de leveranciers en handelt daar naar; • onderhoudt het contact met de contactpersoon van de gemeente Almelo; • controleert en coördineert de uitvoering (door locatiebeheerders, beheerders/assistent beheerders) en geeft zonodig aanwijzingen; • verzorgt klachtenafhandeling: opnemen, registreren, afhandelen en terugkoppelen; • stelt huurovereenkomsten op voor (vaste en incidentele) verhuur en sluit deze af met derden; • draagt zorg voor facturering naar huurders en levert daarvoor binnen de eigen organisatie de relevante managementinformatie aan; • coördineert en organiseert werkbesprekingen met leveranciers; • fungeert als wekelijks aanspreekpunt voor de gebruikers van het pand; • initieert en zit het gebruikersoverleg voor; • stuurt de leveranciers bij, binnen de financiële kaders van het contract; • verricht facilitaire werkzaamheden.																		

	Voor de vereiste functieprofielen verwijzen wij u naar Bijlage 12.												
a-e-9	Verklaring Omtrent Gedrag Een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) dient van alle voor de gemeente Almelo in te zetten personeel op 1^e verzoek te worden overlegd. De kosten voor de VOG zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Het VOG bewijs dient in het personeelsdossier aanwezig te zijn.												
a-e-10	SROI De aanbestedende dienst heeft in haar inkoopbeleid verplicht gesteld dat minimaal 5% van de waarde van de opdracht wordt besteed aan Social Return On Investment. Inschrijver gaat hiermee akkoord en toont per half jaar de waarde van de ingezette waarde aan SROI aan.												
a-e-11	Horeca: para-commerciële horeca vergunning De wijkcentra werken met een para-commerciële horeca vergunning op grond van artikel 4 van de Drank- en Horecawet. Dit om oneigenlijke concurrentie met commerciële horeca te voorkomen. De exploitant moet aan de eisen van deze vergunning kunnen voldoen. De panden zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt als sociaal-cultureel ontmoetingscentrum. Ieder ander gebruik is ten stelligste verboden. Aan deze para-commerciële vergunning zijn de volgende beperkingen en/of voorschriften verbonden: 1. De vergunning geldt niet voor het houden van bijeenkomsten van persoonlijke aard zoals bruiloften en partijen. 2. Het is de vergunninghouder verboden om de mogelijkheid van het houden van bijeenkomsten van persoonlijke aard te houden, openlijk aan te prijzen. 3. In de inrichting mag slechts alcoholhoudende drank worden verstrekt gedurende een uur voor, tijdens en na vergaderingen, activiteiten, stichtingsactiviteiten enz.												
a-e-12	Huurovereenkomsten - onderhoudslijsten De exploitant huurt de betreffende wijkcentra voor een kostendekkende huur van de gemeente Almelo. De afdeling vastgoed stelt hiertoe huurovereenkomsten per pand op. De concept huurovereenkomst kantoorruimte zijn te vinden op: https://roz.nl/de-roz-modellen/kantoorruimte/ Deze overeenkomsten is het basis-format voor de huurovereenkomst. Op onderdelen kunnen artikelen nog aangepast worden. Exploitant dient haar voorstellen voor wijzigen op te nemen in de Nota van Inlichtingen. Opdrachtgever zal bepalen of zij deze voorstellen overneemt. <u>BVO STB wijkcentra</u> <table border="1"> <tr> <td>Goossenmaat</td><td>542 m2</td></tr> <tr> <td>De Schöppe</td><td>853 m2</td></tr> <tr> <td>Möll'nwiek</td><td>883 m2</td></tr> <tr> <td>De Schelf</td><td>2989 m2</td></tr> <tr> <td>Eninver</td><td>7000 m2</td></tr> <tr> <td>Veurbrook</td><td>1165 m2</td></tr> </table> De kostendekkende huurprijzen staan bij aanvang los van het genoemde exploitatie bedrag van maximaal € 640.300,- , aangezien deze kostendekkende huurprijzen opgeteld worden bij de inschrijfsom van de opdrachtnemer. Per saldo heeft dit dus bij aanvang geen gevolg voor de inschrijving, vandaar dat dit onderdeel op het Calculatieblad op € 0,00 staat. Vanaf 1 januari 2021 van wordt jaarlijks de huurprijs aangepast met de trendmatige huurverhoging, zie hiervoor de concept huurovereenkomst. De exploitant kan deze indexatie op gelijke voet doorberekenen.	Goossenmaat	542 m2	De Schöppe	853 m2	Möll'nwiek	883 m2	De Schelf	2989 m2	Eninver	7000 m2	Veurbrook	1165 m2
Goossenmaat	542 m2												
De Schöppe	853 m2												
Möll'nwiek	883 m2												
De Schelf	2989 m2												
Eninver	7000 m2												
Veurbrook	1165 m2												
a-e-13	De huurprijzen zijn concept huurprijzen .												

	Apollolaan 1 Eninver BVO 7000 m² Grond in gebruik 7106 m² Kostprijsdekkende huur € 651.000,00 Kostprijsdekkende huur per m² € 93,00 Clematisstraat 2 Schöppe BVO 853 m² Grond in gebruik 1325 m² Kostprijsdekkende huur € 64.000,00 Kostprijsdekkende huur per m² € 75,00 Leemhorst 9 Möll'nwiek BVO 883 m² Grond in gebruik 1765 m² Kostprijsdekkende huur € 53.000,00 Kostprijsdekkende huur per m² € 60,00 Binnenhof 51 de Schelf BVO 2989 m² Grond in gebruik 2457 m² Kostprijsdekkende huur € 184.000,00 Kostprijsdekkende huur per m² € 61,00 Platanenstraat 38/40 Goossenmaat BVO 542 m² Grond in gebruik 780 m² Kostprijsdekkende huur € 61.000,00 Kostprijsdekkende huur per m² € 113,00 Jan Tooropstraat 25-27 Veurbrook BVO 1165 m² Kostprijsdekkende huur € 133.000,00 Kostprijsdekkende huur per m² € 114,00
a-e-14	Gebruiksvoorwaarden In de panden zijn meerdere gebruikers gehuisvest. Exploitant draagt er zorg voor dat de medegebruikers en buurtbewoners zowel in als rondom het pand geen overlast ondervinden van de deelnemers en bezoekers van de door de huurders/gebruikers georganiseerde activiteiten. Exploitant is verplicht er op toe te zien, dat de gebruikers van het pand overeenkomstig deze gebruiksvoorwaarden van het pand en de bijbehorende inventaris gebruik maken.
a-e-15	Schoonmaak De exploitant is verplicht de wijkcentra overeenkomstig de hiervoor geldende normen van zindelijkheid en hygiëne schoon te (doen) houden, speciale aandacht gaat daarbij uit naar de peuterspeelzalen waarvoor specifieke eisen gelden De exploitant dient een regeling te treffen voor de afvoer van het vrijkomende afval en overige niet-gebruikte materialen; eventueel hieruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de

	gebruikster. Het is verboden om afval en overige materialen op te slaan of te plaatsen in gemeenschappelijk gebruikte ruimten. Indien de exploitant haar in het vorige lid bedoelde verplichtingen niet of onvoldoende nakomt, zulks ter uitsluitende beoordeling van de eigenares, is de eigenaar bevoegd daarin voor rekening van de exploitant te voorzien.
a-e-16	Prijzen verhuur De exploitant is verantwoordelijk voor het verhuren van de ruimtes in de wijkcentra. Daarbij worden de bestaande huurovereenkomsten per 1 januari 2020 door de exploitant overgenomen. Opdrachtnemer dient de bezettingsgraad voor de verhuur te optimaliseren, waarbij de maatschappelijke functie van de verhuur voorop staat. De minimale verhuurtijd is een dagdeel. De Gemeente Almelo stelt de stichting Avedan in de gelegenheid ruimte af te nemen in het kader van de uitvoering van de budgetovereenkomsten. Avedan dient vooraf (tenminste 2 maanden van tevoren) deze ruimte in overleg met exploitant te reserveren en conform planning af te nemen. Deze ruimte wordt dan beschikbaar gesteld voor niet commerciële c.q. para-commerciële activiteiten. Gereserveerde en niet afgenomen ruimte kan door exploitant in rekening gebracht worden. Eventuele wijzigingen in de budgetovereenkomst zullen geen financiële gevolgen hebben voor de exploitant. Wijkteams kunnen in de toekomst qua werkplekken ondergebracht worden in de wijkcentra. Kantoorruimte wordt met de exploitant besproken. Zo ook de eventuele financiële gevolgen van het minder beschikbaar hebben van m2.
a-e-17	Multifunctioneel gebruik wijkcentra Uitgangspunt is dat de wijkcentra, en de ruimtes daarbinnen, multifunctioneel gebruikt worden. Dat biedt mogelijkheden voor onderlinge ontmoeting en maakt een efficiënt gebruik van wijkcentra mogelijk. In een aantal gevallen zijn er afwijkingen van deze regel mogelijk. Zo is er binnen een aantal wijkcentra sprake van één gebruiker van ruimtes in verband met het specifieke karakter van de activiteit en de eisen die als gevolg van die activiteit aan de ruimtes gesteld worden. Bijvoorbeeld bij scholen (gymzalen) en peuterspeelzalen. Aan de exploitant wordt echter gevraagd zoveel mogelijk ruimtes multifunctioneel in te zetten. In sommige wijkcentra worden de sportzalen beheerd en verhuurd door Sportbedrijf Almelo B.V.
a-e-18	Bevorderen multifunctioneel gebruik wijkcentra De gemeente Almelo wil dat de wijkcentra meer zijn dan alleen "organisatieverzamelgebouwen", waar toevallige huurders elkaars burens worden en van samenwerking géén of nauwelijks sprake is. Kern van de meerwaarde van de multifunctionele wijkcentra is gelegen in het optimaal gebruik maken van alle partners en de meerwaarde die gecreëerd kan worden door de samenwerking tussen de partners. Iedere vorm van samenwerking gaat gepaard met het maken van afspraken over inhoud, over geld of over samenwerking. De Gemeente Almelo stelt jaarlijks een basis vast ten aanzien van het gebruik van de wijkcentra, bijvoorbeeld het gebruik door de welzijnsstichting ten behoeve van o.a. peuterspeelzaalwerk, jeugd- en jongerenwerk. Verschillende participanten maken gebruik van enkele wijkcentra op vastgestelde tijden (Eninver). Deze ruimtes zijn op die vastgestelde tijdstippen niet vrij verhuurbaar door de exploitant. Verder moet de exploitant de bestaande huurcontracten respecteren. Een overzicht van de verdeling huur per locatie is opgenomen in de Bijlage 14 tot en met 19 waar ook de bezoekersaantallen vermeld staan. De ruimtes in de wijkcentra worden verhuurd ten behoeve van sociaal culturele activiteiten. In geval van twijfel ten aanzien van (de wenselijkheid) van nieuwe activiteiten heeft de gemeente een doorslaggevende stem. De eindverantwoordelijke manager heeft daarom minimaal vier keer per jaar overleg met de contactpersoon van de gemeente, of vaker indien nodig.

a-e-19	Toegang wijkcentra De exploitant verleent in de wijkcentra toegang aan alle doelgroepen, waaronder jongeren.
a-e-20	Openingstijden De gemeente heeft het standpunt dat er per wijk zoveel mogelijk maatwerk geleverd wordt. Dat betekent dat de openingstijden zoveel mogelijk aangepast worden aan de vraag uit de wijk. Een wijkcentrum kan overdag en 's avonds, door de week, maar ook in het weekend open zijn. De Gemeente Almelo wil de wijkcentra zo efficiënt mogelijk gebruiken. Er worden door de Gemeente Almelo wel grenzen opgelegd aan de openingstijden: de panden mogen van maandag tot en met vrijdag van 7.00 uur tot 23.00 uur en op zaterdag en zondag van 7.00 uur tot 0.00 uur geopend zijn. In principe streeft de gemeente zo ruim mogelijke openingstijden na, we willen de wijkcentra immers zo efficiënt mogelijk gebruiken. Een hoge bezettingsgraad is daarvoor van belang. Tijdens de openingstijden moet worden voldaan aan de horecavergunning, er moeten altijd iemand aanwezig zijn die voldoende gekwalificeerd is om de drank- en horecawetgeving te voldoen. Sleutelbeheer is toegestaan mits de gebruiker zelf vervolgens aan deze eisen kan voldoen.
a-e-21	Waarborgen inbreng wijkbewoners, gebruikers en binnen de wijkcentra werkzame vrijwilligers De gemeente Almelo hecht veel waarde aan de inbreng van wijkbewoners, gebruikers en binnen de wijkcentra werkzame vrijwilligers. De exploitant dient hiertoe voldoende overleg te hebben met gebruikers, eventueel andere wijkbewoners (soms georganiseerd binnen wijkcommissies of –platforms) over de gang zaken in de wijkcentra en de programmering in aanwezigheid van de wijkregisseurs van de gemeente Almelo (de frequentie wordt nader bepaald). Daarnaast is er uiteraard tussentijds ruimte voor inbreng van en overleg met gebruikers en andere wijkbewoners.
a-e-22	Bewaken inbreng gebruikers en wijkbewoners in de programmering, inzet vrijwilligers De gemeente Almelo hecht veel waarde aan de inbreng van gebruikers en bewoners bij het gebruik van de wijkcentra. De exploitant heeft daarom minimaal 4x per jaar overleg met (een vertegenwoordiging van) de gebruikers in aanwezigheid van de wijkcoördinator. Met hen bespreekt de exploitant de programmering voor het volgend seizoen en eventuele aanpassingen gedurende het seizoen. De (jaarlijkse) programmering dient met deze vertegenwoordiging van gebruikers en bewoners te worden afgestemd. Daarbij is ruimte voor maatwerk: soms is de inbreng geformaliseerd via wijkcommissies en/of activiteitencommissies. Er dient echter ook ruimte te zijn voor (spontane) inbreng van (nieuwe) potentiële gebruikers. Niet iedereen organiseert zich immers in vaste verbanden, zeker de "nieuwe vrijwilligers" en jongeren niet. De exploitant dient open te staan voor wensen vanuit de omgeving van het wijkcentrum. Dat wil uiteraard niet zeggen dat alle wensen gehonoreerd kunnen worden, maar eerst wordt gekeken naar de mogelijkheden. De gemeente heeft ten behoeve van haar welzijnsprogramma ook een aantal ruimtes nodig, verder zijn er langjarige contracten met gebruikers. Er zijn dus grenzen aan de vrij programmeerbare ruimte. Bij de programmering gelden de volgende prioritering: 1. de door de gemeente ingekochte dienstverlening uitgevoerd door (o.a.) de lokale welzijnsstichting (zoals peuterspeelzaalwerk, kinder-, jeugd- en jongerenwerk. 2. activiteiten ten behoeve van de wijkbewoners 3. activiteiten voor bewoners van de hele stad 4. commerciële activiteiten die algemeen toegankelijk zijn en die passen binnen een wijkcentrum (geen persoonlijke feesten). Er zijn wijkbewoners werkzaam als vrijwilliger in de betrokken wijkcentra: die inbreng is nodig en wordt zeer gewaardeerd. De exploitant zal dus in de wijkcentra veel samenwerken met de

	vrijwilligers. De locatieverantwoordelijken, maar ook de manager fungeren als aanspreekpunt voor de vrijwilligers.
a-e-23	Lopende overeenkomsten De gemeente Almelo werkt met contracten ten aanzien van de levering van gas, water, licht, inkoop horeca, schoonmaak. Een (deel van) deze contracten zullen door de nieuwe exploitant overgenomen moeten worden. Een overzicht van de contracten zijn te vinden in de Bijlage 11. Opdrachtnemer dient de lopende contracten en overige afspraken inzake de exploitatie en het beheer van de betrokken wijkcentra, zoals die zijn afgesloten door de huidige exploitant, over te nemen met alle daarbij bijbehorende rechten en plichten.
a-e-24	BTW optimalisatie In verband met de btw en de bijbehorende compensatie wordt geëist van de exploitant dat hij medewerking verleent aan btw optimalisatie. Dit kan gevolgen hebben voor de wijze van administreren door de opdrachtnemer.
a-e-25	Wijzigingen aanbrengen aan de panden Behoudens rechterlijke toestemming mag de exploitant zonder schriftelijke toestemming van de gemeente Almelo aan het onroerende gedeelte van het gebruikte pand niets veranderen, vernieuwen, bijbouwen of bijplaatsen.
a-e-26	Inventaris De inventaris blijft eigendom van de gemeente Almelo en zal aan het begin en het eind van de contractperiode worden geïnventariseerd en getaxeerd. Voor de inventaris wordt een meer jaren onderhoudsplan en een vervangingsplan opgesteld door de opdrachtnemer. Hiertoe wordt een afzonderlijk budget gereserveerd, opgenomen in de inschrijving. Dit meer jaren onderhoudsplan en vervangingsplan voor de inventaris wordt beoordeeld voor de aanbesteding, maar ook tijdens de uitvoering. Het bedrag dat hiervoor gereserveerd wordt door de opdrachtnemer wordt niet automatisch uitgekeerd door de gemeente Almelo, maar kan de opdrachtnemer op declaratiebasis factureren aan de gemeente Almelo.
a-e-27	Facturatie Facturatie door de opdrachtnemer dient per maand achteraf plaats te vinden.
a-e-28	Klanttevredenheidsonderzoek De gemeente Almelo laat, in overleg met de exploitant, periodiek een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren naar de tevredenheid over de dienstverlening door een objectieve onderzoeker.
a-e-29	Managementrapportage Elk kwartaal zal de exploitant aan gemeente Almelo kosteloos een managementrapportage overleggen. Op aanvraag van de gemeente Almelo verstrekt de Opdrachtnemer de gegevens ook tussentijds aan de gemeente Almelo. In de kwartaalrapportage wordt verslag gedaan van de stand van zaken van de in het contract overeengekomen afspraken. Daarin gaat de meeste aandacht uit naar de voor de gemeente relevante onderdelen, zoals: • open begroting (opbrengsten, kosten, resultaat) • de ontwikkelingen in de verhuur in volume en verhouding maatschappelijk en commercieel • het overzicht van klachten van gebruikers • een verslag van het kwartaaloverleg met de gebruikers en de contractmanager De definitieve uitvoering van de rapportages zal in nader overleg naar genoegen van de gemeente Almelo worden vastgesteld.
a-e-30	Klachtenprocedure De opdrachtnemer behandelt klachten over de dienstverlening zo snel mogelijk doch uiterlijk binnen 1 week na melding.