



Bijlage Programma van Eisen

Schoonmaak, beheer, onderhoud en
exploitatie IKC / MFA De Kreek te
Zwaag

Versie: 1.0 – definitief

15 maart 2022

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Eigendomssituatie	5
2.1	Inventaris.....	5
2.2	Energie- en waterverbruik.....	5
3.	Beheer, onderhoud en schoonmaak.....	6
3.1	Beheer en exploitatie	6
3.2	Onderhoud en instandhouding.....	6
3.3	Schoonmaak	7
3.4	Duurzaamheid.....	7
4.	Gebruik en commerciële activiteiten	8
4.1	Openstelling en activiteiten	8
4.2	Roosterwijzigingen	9
4.3	Sleutelgebruik	9
4.4	Horeca.....	9
4.5	Commerciële activiteiten	9
4.6	Reclame-inkomsten	10
4.7	Wifi gastennetwerk.....	10
4.8	Website	10
5.	Gebruikstarieven en gebruiksvergoedingen.....	11
6.	Personeel	12
6.1	Overgang onderneming	12
6.2	SROI	12
7.	Vergoeding, vermogen en garanties.....	13
7.1	Vergoeding.....	13
7.2	Eigen vermogen	13
7.3	Garanties.....	13
8.	Belastingen en verzekeringen	14
8.1	Procedure schade	14
8.2	Risicoverdeling.....	14
9.	Kwaliteitsborging	16
9.1	Overleg gemeente en exploitant.....	16
9.2	Gebruikersoverleg.....	16
9.3	Klachtenregistratie en -afhandeling	17
9.4	Voorschriften en regelgeving	17

1. Inleiding

Bangert en Oosterpolder is een veelzijdige wijk met een West-Fries karakter, die dankzij vele groen- en waterpartijen rust en vrijheid ademt. De lang gestrekte dorpskern de 'Westerblokker' en de Dorpsstraat van Zwaag bieden voorzieningen voor het dagelijkse levensonderhoud. Om de hoek ligt het gezellige, monumentale centrum van Hoorn.

Bangert en Oosterpolder biedt het beste van twee werelden: de charme van het wonen in een dorp en de voorzieningen en de sfeer van de stad dichtbij. Bangert en Oosterpolder ligt aan de oude dorpslinten van Blokker en Zwaag. Het noordelijke deel van de wijk is zo goed als gereed en wordt volop bewoond. Richting het zuiden breidt de wijk zich verder uit. Bewoners zeggen zelf over hun wijk, dat ze het ruim, rustig, kleurrijk, gevarieerd en kindvriendelijk vinden.

In Bangert en Oosterpolder ligt IKC / MFA De Kreek (zie de volgende foto). Deze voorziening is in twee fasen gerealiseerd. In 2012 is een accommodatie in gebruik genomen met drie bouwdelen:

- Bouwdeel A: Dalton basisschool Roald Dahl, kinderopvang en peuterspeelzaal.
- Bouwdeel B: centrale deel inclusief horecavoorziening, wijkcentrum/buurthuis (verder: wijkcentrum), jongeren centrum en brede school bibliotheek.
- Bouwdeel C: sporthal.

In 2019 is de accommodatie uitgebreid met een tweede vleugel (bouwdeel D), waarin openbare basisschool Socrates, kinderopvang en een peuterspeelzaal zijn gehuisvest.



De gemeente Hoorn (verder: de gemeente) is voornemens schoonmaak, beheer, onderhoud en exploitatie van IKC / MFA De Kreek (verder: de accommodatie) risicodragend aan te besteden. Meer in het bijzonder betreft deze aanbesteding het recht om de accommodatie voor eigen rekening en risico schoon te maken, te beheren, te onderhouden en de sporthal, het wijkcentrum en de horecavoorziening (verder: het multifunctionele deel van de accommodatie) te exploiteren voor een periode van vijf jaar, met de mogelijkheid tot een verlenging van deze periode met maximaal vijf jaar.

De verwachte ingangsdatum van de contractperiode is gesteld op **15 augustus 2022**. Aan deze datum kunnen door de nieuwe exploitant van de accommodatie geen rechten worden ontleend. Tot de

ingangsdatum van de nieuwe contractperiode is Heyday Facility Management verantwoordelijk voor schoonmaak, beheer, onderhoud en exploitatie van de accommodatie.

In bijlage 1 is achtergrondinformatie omtrent de accommodatie opgenomen. Dit is puur ter informatie en hier kunnen geen rechten aan worden ontleend.

Om een gerichte inschrijving te kunnen uitbrengen dienen inschrijvers aan te sluiten bij de eisen, die de gemeente stelt aan schoonmaak, beheer, onderhoud en exploitatie van de accommodatie. In dit document zijn deze eisen opgenomen aan de hand van de volgende onderwerpen:

- Eigendomssituatie.
- Beheer, onderhoud en schoonmaak.
- Gebruik en commerciële activiteiten.
- Gebruikstarieven en gebruiksvergoedingen.
- Personeel.
- Vergoeding, vermogen en garanties.
- Belastingen en verzekeringen.
- Kwaliteitsborging.

Dit document bevat de volgende bijlagen:

1. Achtergrondinformatie.
2. Inventarisoverzicht.
3. Bedrijfsspecifieke inventaris.
4. Afbakening accommodatie en buitenruimte.
5. Meerjaren onderhoudsplan.
6. Huidig schoonmaakrooster.
7. Gebruiksrechten permanente gebruikers.
8. Weekrooster onderwijsgebruik sporthal.
9. Weekrooster verenigingen en overige gebruikers.
10. Tarieven 2022.
11. Overzicht personeel.
12. SROI.
13. Informatie WOZ-waarde.

2. Eigendomssituatie

De gemeente treedt op als eigenaar van de accommodatie en omliggende terreinen. De ingebruikgeving van de accommodatie door de gemeente aan de permanente gebruikers vindt plaats op basis van separate overeenkomsten. De permanente gebruikers zijn:

- Roald Dahl School: basisschool voor Daltononderwijs.
- Socrates: openbare basisschool, onderdeel van IKC Socrates.
- Stichting Kinderopvang Hoorn¹ (met Socrates gefuseerd tot SCIO Groep).
- Stichting Netwerk.
- Stichting Gemeenschappelijke Openbare Bibliotheek Hoorn.

In het vervolg van dit Programma van Eisen wordt naar deze partijen verwezen als 'de permanente gebruikers'.

De exploitant is verantwoordelijk voor schoonmaak, beheer, en onderhoud van de hele accommodatie en voor de exploitatie van het multifunctionele deel van de accommodatie. Afspraken hieromtrent tussen de gemeente en de exploitant zijn vastgelegd in een overeenkomst 'Schoonmaak, beheer, onderhoud en exploitatie IKC / MFA De Kreek te Zwaag' (verder: de overeenkomst). De conceptovereenkomst is als bijlage bij de aanbestedingsleidraad opgenomen.

2.1 Inventaris

De in de accommodatie aanwezige inventaris is eigendom van de gemeente en maakt deel uit van de overeenkomst, met uitzondering van:

- Inventaris die eigendom is van de permanente gebruikers.
- Inventaris die eigendom is van Heyday Facility Management, de huidige exploitant.
- Inventaris die eigendom is van de huidige hoofdbeheerder (medewerker van Heyday).

Een overzicht van de huidige inventaris en de verdeling van het eigendom is opgenomen in bijlage 2. De exploitant is verantwoordelijk voor onderhoud en eventuele vervanging van de inventaris, die in eigendom is van de gemeente. De vervangen inventaris dient minstens een gelijkwaardige kwaliteit te hebben. De gemeente blijft eigenaar van de vervangen inventaris. De inventaris die niet aanwezig is maar door de exploitant noodzakelijk wordt geacht, dient door de exploitant zelf te worden aangeschaft. Ook dit deel van de inventaris komt in eigendom van de gemeente, tenzij hierover tussen de gemeente en de exploitant andere afspraken worden gemaakt.

Bedrijfsspecifieke inventaris, zoals aangegeven in bijlage 3 en mits niet als eigendom van de gemeente in bijlage 2 opgenomen, is eigendom van de exploitant. De exploitant is ook verantwoordelijk voor de eventuele vervanging van die inventaris en blijft eigenaar van die vervangen inventaris.

De exploitant is verantwoordelijk voor de jaarlijkse inspectie en het onderhoud van de sporttechnische inventaris in de sporthal. De gemeente is verantwoordelijk voor de vervanging van deze inventaris.

De gemeente is verantwoordelijk voor het onderhouden en vervangen van de speeltoestellen op de schoolpleinen.

2.2 Energie- en waterverbruik

De kosten voor energie en water komen voor rekening van de gemeente en zijn verdisconteerd in de tarieven en vergoedingen die de gemeente berekent aan de permanente gebruikers en vaststelt voor de ingebruikgeving van het multifunctionele deel van de accommodatie door de exploitant (zie ook hoofdstuk 5).

¹ Sinds kort heet deze organisatie Stichting Kinderopvang West-Friesland. Ter voorkoming van misverstanden wordt in dit documenten en de bijlagen nog de oude naam gebruikt.

3. Beheer, onderhoud en schoonmaak

3.1 Beheer en exploitatie

De exploitant is verantwoordelijk voor schoonmaak, beheer en onderhoud van de gehele accommodatie en voor exploitatie van het multifunctionele deel van de accommodatie.

De exploitant is ook verantwoordelijk voor het klachtenonderhoud van de buitenruimte, waaronder schoolpleinen (exclusief speeltoestellen) en groen onderhoud. Ter verduidelijking: dit betreft alleen de buitenruimte die binnen het in bijlage 4 gearceerde gebied valt.

De gemeente geeft de accommodatie in gebruik aan de permanente gebruikers. De exploitant verzorgt de ingebruikgeving van de accommodatie aan alle overige vaste en incidentele gebruikers en sluit met de vaste, georganiseerde gebruikers gebruiksovereenkomsten af. De exploitant is verantwoordelijk voor een optimale afstemming tussen een klantgerichte dienstverlening en een gezonde exploitatie van de accommodatie.

3.2 Onderhoud en instandhouding

De exploitant voert het volledige technisch onderhoud van de accommodatie risicodragend uit. Hierbij gelden de volgende definities:

- Technisch onderhoud: het totaal van planmatig, preventief en klachtenonderhoud.
- Planmatig onderhoud: onderhoud gericht op het voorkomen van defecten, op een gestructureerde wijze in de tijd.
- Preventief onderhoud: onderhoud gericht op het voorkomen van defecten, al dan niet op contractbasis.
- Klachtenonderhoud: werkzaamheden gericht op het herstellen van gebreken na bijvoorbeeld de melding van een klacht. Dit betreft zowel correctief onderhoud gericht op het herstellen van gebreken, als het curatief onderhoud gericht op het herstellen van ontstane gebreken, waarna het gebrek niet meer op kan treden.

De exploitant wordt hierbij verplicht er zorg voor te dragen dat alle bouw- en installatiedelen van de accommodatie gedurende de contractperiode minimaal voldoen aan conditiescore 3 (redelijk, het verouderingsproces is over de gehele linie duidelijk op gang gekomen). Dit volgens NEN 2767.

De gemeente controleert jaarlijks de staat van de accommodatie. Daarnaast wijst de gemeente een ter zake kundig bureau aan om minimaal iedere twee jaar de conditiescore van de accommodatie door middel van een inspectie vast te stellen en hier een rapportage over uit te brengen. De uitkomsten van deze inspectie zijn bindend. De kosten van de inspectie zijn voor rekening van de gemeente. De eerste vaststelling vindt plaats uiterlijk twee jaar na aanvang van de contractperiode. Indien de accommodatie niet aan de hiervoor genoemde conditiescore voldoet, dient de exploitant er zorg voor te dragen dat dit binnen drie maanden na constatering van de gebreken wel weer het geval is. Tevens dient door de exploitant schriftelijk verslag te worden uitgebracht over de uitvoering van de maatregelen. De exploitant heeft een revisieverplichting. Bij aanpassingen aan de accommodatie dient de exploitant een dossier bij te houden van de wijzigingen. De gemeente ontvangt van dit alles een overzicht/kopie.

Een half jaar voor einddatum van de contractperiode zal een laatste inspectie plaatsvinden. Indien uit deze inspectie blijkt dat onderdelen van de accommodatie niet voldoen aan de minimale conditiescore, dan is de exploitant verplicht om de betreffende onderdelen voor het einde van de exploitatieperiode terug te brengen naar de vastgestelde conditiescores. Tijdens de laatste inspectieronde wordt ook vastgesteld op welke wijze de accommodatie aan het einde van de contractperiode dient te worden opgeleverd aan de gemeente.

Bijlage 5 bevat het meest recente meerjaren onderhoudsplan van de accommodatie. Aan deze achtergrondinformatie kunnen door de exploitant geen rechten worden verbonden.

3.3 Schoonmaak

De exploitant dient zorg te dragen voor een schone en hygiënische accommodatie. De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld volgens NEN 2075, het kwaliteitsmeetsysteem voor de schoonmaakdienstverlening. Het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld op basis van de volgende AQL (Acceptance Quality Limit):

- Leslokalen, kantoor-/spreekkamers, sportruimten en verkeersruimten: AQL 7%
- Sanitaire ruimten: AQL 4%

Vanaf de derde maand na ingang van de overeenkomst worden in opdracht van de gemeente door gediplomeerde VSR-inspecteurs en –controleurs kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform NEN 2075. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is in basis tweemaal per jaar. De gemeente is vrij om zonder opgaaf van redenen van deze frequentie af te wijken.

Na iedere kwaliteitsmeting worden de resultaten binnen één werkweek schriftelijk gerapporteerd aan de exploitant. De exploitant geeft direct na de rapportage oorzaken van eventuele afwijkingen aan en welke maatregelen er zijn of worden genomen om eventuele afkeur te herstellen.

Indien tijdens een VSR Kwaliteitsmeting een afkeur in één of meer ruimtes van de accommodatie wordt behaald, treden de volgende vervolgstappen in werking:

- De exploitant zal ervoor zorgen dat binnen vijf werkdagen na de controledatum de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau.
- Na deze periode vindt er een hercontrole plaats.
- De gemeente brengt de kosten voor hercontroles separaat in rekening bij de exploitant.
- Indien bij de hercontrole het resultaat een afkeur is in één of meerdere ruimtes van de accommodatie, blijven de voornoemde stappen onverminderd van kracht.

Tenzij dit noodzakelijk is voor het gebruik van ruimten in de accommodatie, mogen er gedurende schooluren geen schoonmaakwerkzaamheden in die ruimten plaatsvinden. Dit geldt ook voor de ruimten waarin opvang plaatsvindt, op de momenten waarop die opvang wordt aangeboden. Dit verbod geldt niet op momenten waarop een ruimte niet wordt gebruikt. Puur ter informatie is in bijlage 6 het huidige schoonmaakrooster van Heyday opgenomen.

3.4 Duurzaamheid

De gemeente hecht grote waarde aan duurzaamheid. Duurzaamheid wordt niet alleen gezien als energiebesparing, maar ook als het beperken van waterverbruik, onderhoud en afval. De gemeente verwacht dat de exploitant actief medewerkers en gasten van de accommodatie informeert over nut en noodzaak van energiebesparing en afvalbeperking.

Ten aanzien van energiebesparing is de exploitant gehouden uitvoering te geven aan de uitgangspunten van de Wabo en de Wet Milieubeheer, zoals vastgelegd in afdeling 2.6 Energiebesparing van het Activiteitenbesluit, meer in het bijzonder de artikelen 2.14c en 2.15. De exploitant is daarmee verplicht energiebesparende maatregelen te treffen met een terugverdientijd van vijf jaar of minder.

4. Gebruik en commerciële activiteiten

De accommodatie is primair een basisvoorziening voor de inwoners en meer in het bijzonder de basisschooljeugd van de gemeente Hoorn in het algemeen en Zwaag in het bijzonder. De accommodatie dient voor de lange termijn voor deze gemeenschap in stand te worden gehouden. De exploitant is verplicht om de accommodatie schoon te houden, te beheren, te onderhouden en te exploiteren als publieke voorziening.

4.1 Openstelling en activiteiten

De accommodatie is 52 weken per jaar opengesteld voor primair onderwijs, kinderopvang, sportverenigingen, overige georganiseerde gebruikers en diverse individuele bezoekers en gebruikers. Dit met uitzondering van sluitingsperiodes ten behoeve van eventuele onderhoudswerkzaamheden en schoolvakanties.

Meer in het bijzonder gelden de volgende uitgangspunten voor de openstelling per onderdeel van de accommodatie:

Gebruik	Weekdagen	Weekend	
Roald Dahl School	08.00-17.00 uur		40 weken per jaar
OBS Socrates	08.00-17.00 uur		40 weken per jaar
SKH KDV	07.00-18.30 uur		52 weken per jaar
SKH BSO	07.00-08.30 uur 12.30/14.30-18.30 uur		Alleen schoolweken
SKH BSO	07.00-18.30 uur		Tijdens schoolvakanties
SKH Peuterspeelzaal	08.30-12.30 uur		Alleen schoolweken (niet op woensdag)
Brede school bibliotheek	08.30-16.00 uur		Alleen schoolweken
Jongeren centrum			Op basis van behoefte (eigen entree)
Wijkcentrum	08.00-23.00 uur	Op aanvraag	
Sporthal	08.00-16.00 uur		Alleen schoolweken (bewegingsonderwijs)
Sporthal	08.00-16.00 uur		Tijdens schoolvakanties (sport en overig)
Sporthal	16.00-23.00 uur	09.00-23.00 uur	52 weken per jaar (sport en overig)

Voor de twee scholen, stichting Kinderopvang Hoorn, de brede school bibliotheek en het jongeren centrum is sprake van permanent gebruik. De aan hen beschikbaar gestelde ruimten zijn niet beschikbaar voor medegebruik. Daarnaast hebben de permanente gebruikers bepaalde rechten op het gebruik van de overige ruimten in de accommodatie. Dit is weergegeven in bijlage 7. Daarin is ook zichtbaar op welke momenten de exploitant (nu Heyday) welke ruimten mag verhuren.

Voor het gebruik van het wijkcentrum en de sporthal gelden de volgende voorwaarden:

- Beide scholen krijgen de gelegenheid om van de sporthal gebruik te maken conform het laatste geldende gebruiksrooster (zie bijlage 8).
- Voor verenigingen en alle andere huidige georganiseerde gebruikersgroepen geldt, dat zij de gelegenheid krijgen om van het wijkcentrum en de sporthal gebruik te maken conform het laatste geldende gebruiksrooster (zie bijlage 9).
- Bij aanvang van het schooljaar krijgen beide scholen de gelegenheid om elk per schooljaar vijf avonden per school te reserveren in de aula/theaterzaal. Deze avonden mogen tussen de scholen worden uitgewisseld. Gestreefd wordt deze avonden zoveel mogelijk te reserveren op avonden waarop daar geen andere activiteiten plaatsvinden. Maximaal vijf avonden per schooljaar mag sprake zijn van inbreuk op het reguliere activiteitenrooster van die ruimte.

Voor het overige krijgt de exploitant de vrijheid om de openstelling en ingebruikgeving van het wijkcentrum en de sporthal te bepalen. Van de exploitant wordt een proactieve houding verwacht om de maatschappelijke functie van de accommodatie te optimaliseren, ook in het weekend en tijdens schoolvakanties.

4.2 Roosterwijzigingen

Mogelijke aanpassingen van gebruikstijden in het wijkcentrum en in de sporthal geschieden in samenspraak tussen de exploitant en de (georganiseerde) gebruikers. Daar waar de exploitant en gebruikers niet tot overeenstemming komen over de inroostering, zal de gemeente in allerlaatste instantie in overleg met de exploitant en betrokken gebruikers een besluit nemen over de inroostering.

4.3 Sleutelgebruik

De permanente gebruikers zijn zelf verantwoordelijk voor het openen en sluiten van de aan hen permanent toegewezen ruimten. Het staat de exploitant vrij om sleutelafspraken te maken met de permanente gebruikers en met andere georganiseerde gebruikers over het gebruik van de sporthal en het wijkcentrum. Sleutelafspraken moeten vastgelegd worden in een sleutelbeheerplan.

Scholen dienen ook voor 8.00 uur toegang te hebben tot de teamkamer, de sporthal en de door de scholen gebruikte ruimten in het wijkcentrum, zodat zij deze gebruiksklaar kunnen maken. Het staat de exploitant vrij om hierover sleutelafspraken met de scholen te maken. Deze afspraken moeten vastgelegd worden in een sleutelbeheerplan.

4.4 Horeca

De exploitant is verantwoordelijk voor de exploitatie van de horeca in de accommodatie en eventuele daarvoor benodigde vergunningen. De exploitant is vrij in het inrichten van de horeca, met als voorwaarde dat die ondersteunend is aan de exploitatie van de accommodatie, met een uitstraling die past bij een educatieve, sportieve, maatschappelijke voorziening. Om deze reden geldt in beginsel dat op doorweekse dagen tot 16.00 uur geen alcohol geschonken mag worden.

Aanvullend gelden voor het beschikbaar stellen van de horeca de volgende voorwaarden:

- De horeca dient in ieder geval een half uur voor het eerste gebruik van de accommodatie door verenigingen, bonden of andere organisaties (behoudens onderwijsinstellingen) en ten minste een uur na het laatste gebruik van de accommodatie op enige dag geopend te zijn.
- Per schoolseizoen geeft de gemeente aan gedurende welke dagdelen de horeca geopend dient te zijn ten behoeve van schoolsportdagen/-toernooien.
- Indien de gemeente het wenselijk acht om de horeca open te stellen buiten de reguliere tijdstippen, dan is de exploitant verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen, voor zover dit de dagelijkse bedrijfsvoering voor de scholen niet belemmert.

Aandachtspunt is dat bij permanente gebruikers de behoefte bestaat om gebruik te maken van de horeca-voorziening, maar dat dit door het hanteren van commerciële tarieven momenteel ontmoedigd wordt.

4.5 Commerciële activiteiten

De exploitant heeft de vrijheid om commerciële activiteiten in het multifunctionele deel van de accommodatie te organiseren, mits dit het maatschappelijk gebruik niet in de weg zit.

De gemeente legt verder geen beperkingen op met betrekking tot de aard en omvang van deze activiteiten, mits deze niet strijdig zijn met de overige eisen, zoals in dit Programma van Eisen en in de overeenkomst vastgelegd, het vigerende bestemmingsplan, de alsdan van toepassing zijnde Algemene Plaatselijke Verordening, de handleiding Evenementenbeleid en overige wet- en regelgeving. De in de accommodatie georganiseerde activiteiten en evenementen dienen zo min mogelijk overlast bij omwonenden te veroorzaken.

4.6 Reclame-inkomsten

In de sporthal en de horeca is enige ruimte voor reclame-uitingen. Het aanbrengen van dergelijke uitingen geschiedt in overleg met de gemeente. Alle inkomsten uit reclame-uitingen zijn voor de exploitant. Verenigingen en andere gebruikers die de accommodatie gebruiken, kunnen tijdens wedstrijden reclame-uitingen aanbrengen, mits die niet tot schade aan de accommodatie leiden en na het gebruik zijn opgeruimd. De daarmee samenhangende inkomsten komen ten gunste van de betreffende gebruikers. Voor alle uitingen geldt, dat deze niet strijdig mogen zijn met het algemeen belang, de openbare orde of de goede zeden.

4.7 Wifi gastennetwerk

De exploitant dient zorg te dragen voor een dekkend openbaar wifi gastennetwerk in de accommodatie. Dit netwerk dient met een wachtwoord te worden beveiligd. Hierbij kan van de reeds aanwezige router(s) gebruik worden gemaakt.

4.8 Website

De exploitant dient een website te hebben en actueel te houden, waarop in elk geval informatie over de diverse verhuurbare ruimte en de bijbehorende tarieven wordt weergegeven.

5. Gebruikstarieven en gebruiksvergoedingen

Bij de ingangsdatum van de overeenkomst gelden voor alle gebruikers de tarieven en vergoedingen, zoals die op dat moment worden gehanteerd. Deze tarieven en vergoedingen mogen gedurende de contractperiode jaarlijks per 1 januari maximaal worden aangepast aan de hand van de door het CBS in het Statisch Bulletin gepubliceerde Consumenten Prijs Index-Alle bestedingen, code 000000 (2015 = 100). De indexering wordt bepaald op basis van de maand september voorafgaande aan het jaar waarop de aanpassing van de vergoeding van toepassing is. Tarieven mogen naar boven worden afgerond op tien eurocent. De huidige tarieven (2022) zijn opgenomen in bijlage 10.

De bovenstaande tekst met betrekking tot indexering geldt niet voor de tarieven en vergoedingen van de sporthal. Die worden namelijk jaarlijks door de gemeente geïndexeerd en vastgesteld.

De exploitant mag de tarieven voor het gebruik van het wijkcentrum (niet de sporthal!) in het weekend naar eigen inzicht op een marktconform niveau vaststellen. Voor de tarieven in de horeca en voor commercieel gebruik van de accommodatie geldt ook, dat de exploitant vrij is om deze naar eigen inzicht op een marktconform niveau vast te stellen.

Alle opbrengsten en gebruiksvergoedingen die verband houden met de exploitatie van de accommodatie komen ten gunste van de exploitant. Dit geldt niet voor de vergoedingen die de permanente gebruikers afdragen aan de gemeente.

6. Personeel

6.1 Overgang onderneming

In bijlage 11 is een complete lijst met personeelsgegevens van de huidige exploitant opgenomen.

De basis voor de overgang van medewerkers zijn de bepalingen, zoals vastgelegd in het Burgerlijk Wetboek artikel 7:662 e.v., rechten van werknemers bij overgang van onderneming. Dit betekent dat de exploitant alle medewerkers, die ten tijde van de overname werkzaam zijn binnen de accommodatie, dient over te nemen onder dezelfde arbeidsvoorwaarden die op dat moment gelden. De overname door de nieuwe exploitant vindt derhalve plaats zonder voorbehoud en zonder dat hiertoe sollicitatieprocedures doorlopen dienen te worden. De nieuwe exploitant is gehouden de medewerkers een gelijke, gelijkwaardige of gelijksoortige functie aan te bieden met behoud van het aantal aanstellingsuren op het moment van overname.

De exploitant is altijd verantwoordelijk voor voldoende en, in overeenstemming met de activiteit en de daarmee verband houdende verantwoordelijkheden, gekwalificeerd personeel in de accommodatie. Alle medewerkers dienen in het bezit te zijn van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).

De in te zetten medewerkers:

- Zijn flexibel, betrouwbaar, representatief, toegankelijk, servicegericht en respectvol.
- Beheersen de Nederlandse taal.
- Zijn gekleed in herkenbare bedrijfskleding (met bedrijfslogo), die passend is voor de werkzaamheden en de omgeving.

6.2 SROI

De gemeente hecht veel waarde aan social return on investment (SROI) als onderdeel van maatschappelijk verantwoord ondernemen. De exploitant is gehouden SROI toe te passen. Daarvoor moet de partij met de economisch meest voordelige inschrijving binnen 14 dagen na voorlopige gunning een SROI-plan indienen. Informatie over SROI en de voorwaarden waaraan dit plan moet voldoen zijn opgenomen in bijlage 12.

7. Vergoeding, vermogen en garanties

7.1 Vergoeding

Het saldo van de door de gemeente te verstrekken jaarlijkse vergoeding aan de exploitant (de 'inschrijfprijs') en de door de exploitant aan de gemeente te betalen jaarlijkse vergoeding voor de exploitatie van de horecavoorziening bedraagt maximaal € 700.000,- (exclusief btw, prijspeil 2022). Beide vergoedingen worden gegarandeerd voor de periode dat sprake is van de overeenkomst.

De vergoedingen worden jaarlijks per 1 januari aangepast aan de hand van de door het CBS in het Statistisch Bulletin gepubliceerde Consumenten Prijs Index-Alle bestedingen, code 000000 (2015 = 100). De indexering wordt bepaald op basis van de maand september voorafgaande aan het jaar waarop de aanpassing van de vergoeding van toepassing is.

7.2 Eigen vermogen

De exploitant dient een eigen vermogen in de exploitatie van de accommodatie in te brengen van € 50.000,-. Het eigen vermogen wordt aangehouden op een afzonderlijke en geblokkeerde rekening, waarvan uitsluitend betalingen mogelijk zijn na schriftelijke toestemming van de gemeente.

7.3 Garanties

De exploitant verstrekt een continuïteitsgarantie van zes kalendermaanden, die erin voorziet dat door het moederconcern de bestaande contractuele en financiële verplichtingen voor de duur van deze periode worden nagekomen. Deze periode treedt in werking nadat de exploitant formeel en naar het oordeel van de gemeente op overtuigende wijze kenbaar heeft gemaakt dat zij haar contractuele verplichtingen jegens de gemeente niet langer na kan komen.

8. Belastingen en verzekeringen

De gemeente en de exploitant dragen de kosten voortkomend uit de eigenaars-, respectievelijk exploitatieverplichtingen. Voor rekening van de exploitant zijn, ook als de gemeente hiervoor wordt aangeslagen:

- De onroerendezaakbelasting ter zake van het feitelijk gebruik van de accommodatie.
- Milieuheffingen, waaronder de verontreinigingsheffing oppervlaktewateren en de bijdrage zuiveringskosten afvalwater en iedere andere bijdrage uit hoofde van milieubescherming.
- Rioolrecht, respectievelijk rioolbelasting, ter zake van het feitelijk gebruik van de accommodatie.
- Overige bestaande of toekomstige belastingen, waaronder mede begrepen belastingen die worden geheven voor voorzieningen in openbaar gebied, zoals vlaggenbelasting en reclamebelasting, BIZ-heffing, precario rechten, lasten, overige heffingen en retributies:
 - Ter zake van het feitelijk gebruik van de accommodatie;
 - Ter zake van goederen van de exploitant;
 - Die niet geheel of gedeeltelijk zouden zijn geheven of opgelegd, als de accommodatie niet aan de exploitant in gebruik zou zijn gegeven.

Voor zover deze kosten betrekking hebben op ruimtes die permanent in gebruik zijn bij de permanente huurders, zijn die kosten niet voor rekening van de exploitant.

Bij het berekenen van deze bijbehorende kosten dient te worden uitgegaan van de informatie over de WOZ-waarde, zoals die in bijlage 13 is opgenomen.

Vanuit de hoedanigheid van eigenaar is de gemeente tenminste verplicht de accommodatie voldoende verzekerd te houden door middel van een uitgebreide gevarenverzekering.

De exploitant is verplicht de overige noodzakelijke verzekeringen af te sluiten, die voor de exploitatie van de accommodatie van belang zijn. Hierbij gaat het onder andere, maar niet uitsluitend, om een verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid en een verzekering voor bedrijfsaansprakelijkheid. De exploitant dient binnen twee maanden na overdracht van de accommodatie een kopie van deze verzekeringen ter beschikking te stellen aan de gemeente.

8.1 Procedure schade

De exploitant is verantwoordelijk voor de gehele afhandeling van eventuele schades ten gevolge van vandalisme, diefstal, lekkage en overige schades. Van vandalisme en diefstal dient altijd aangifte gedaan te worden bij de politie. De exploitant maakt een inschatting van de schadeomvang en stelt een schade-rapport op. Als blijkt dat de schade boven het eigen risicobedrag (€ 2.500,-) uitkomt, dan moet de exploitant direct contact opnemen met de contactpersoon van de gemeente, zodat de verzekeraar wordt ingeschakeld. In overleg met de verzekeraar wordt dan de juiste wijze van herstel bepaald. Bij calamiteiten neemt de exploitant direct contact op met de contactpersoon van de gemeente. Buiten kantooruren kan ook direct contact opgenomen worden met het calamiteitenummer van de verzekeraar. Schades die onder het eigen risicobedrag blijven, komen voor rekening van de gemeente, tenzij ze zijn ontstaan door opzet of schuld aan de zijde van de exploitant.

Voor glasschade beschikt de gemeente over een serviceherstelcontract. Alle glasschades kunnen zonder tussenkomst van de gemeente direct gemeld worden bij het glasherstelbedrijf. Verhaalbare glasschades worden door het glasherstelbedrijf rechtstreeks verhaald bij de dader.

De gegevens van de contactpersonen en van de verzekeraar worden met de exploitant gedeeld.

8.2 Risicoverdeling

Risico's zijn voor rekening van de exploitant, indien het aan de exploitant toebedeelde taken betreft. Hierbij valt te denken aan verminderd gebruik van de accommodatie.

Risico's zijn voor rekening van de gemeente als vastgoedeigenaar, indien sprake is van aan het onroerend goed gebonden risico's als gevolg van verandering binnen de huidige en toekomstige wet- en regelgeving en waarbij het uitblijven van maatregelen naar aanleiding van deze risico's leidt tot ongeldigheid van de gebruiksvergunning. Indien een dergelijke situatie zich aandient, overlegt de gemeente met de exploitant, met name om te bezien of uit doelmatigheidsoverwegingen koppelingen te maken zijn met geplande onderhoudsactiviteiten.

9. Kwaliteitsborging

De gemeente wenst de kwaliteit van de exploitatie van de accommodatie periodiek te monitoren en te toetsen. Hierbij dienen de in dit hoofdstuk opgenomen aspecten als uitgangspunt.

9.1 Overleg gemeente en exploitant

Jaarlijks verstrekt de exploitant aan de gemeente binnen vier maanden volgend op het jaar waarop de stukken betrekking hebben:

- Een door de exploitant vastgestelde jaarrekening, die is beoordeeld door een door de exploitant te benoemen accountant in de vorm van een controleverklaring.
- Een jaarverslag met alle voor de gemeente relevante informatie.

Tweemaal per kalenderjaar vindt periodiek overleg plaats tussen de gemeente en de exploitant over alle voor de gemeente relevante aspecten van de exploitatie. Hiertoe wordt aan de gemeente uiterlijk twee weken voor het overleg een notitie met de volgende informatie verstrekt, die betrekking heeft op het voorbije half jaar:

- De ontwikkeling van het bezoek c.q. het gebruik van de verschillende onderdelen van de accommodatie.
- Het verloop van inkomsten en uitgaven op alle baten- en lastenposten van de exploitatiebegroting, zoals opgenomen in de inschrijving.
- De bereikte resultaten op het gebied van de geformuleerde sub-gunningscriteria met betrekking tot kwaliteit, zoals beschreven in de aanbestedingsleidraad.
- De uitvoering van de schoonmaak.
- De uitvoering van het onderhoud.
- De klachtenregistratie- en afhandeling.
- Eventuele personele mutaties.
- De bereikte resultaten op het gebied van verduurzaming van de accommodatie.
- Overige zaken die voor de gemeente van belang zijn.

Daar waar de bereikte resultaten op het gebied van de geformuleerde kwaliteitscriteria achterblijven bij datgene wat door de exploitant in de aanbesteding is beloofd, worden afspraken gemaakt over het herstellen van deze negatieve verschillen. Die afspraken betreffen in elk geval het opstellen van een plan van aanpak met verbeteringsmaatregelen. Dit plan van aanpak wordt binnen drie maanden na het betreffende halfjaarlijkse overleg door de exploitant voorgelegd aan en besproken met de gemeente.

De exploitant stelt een verslag van het overleg op en zendt dit binnen vijf werkdagen aan de gemeente. De exploitant en de gemeente worden geacht om binnen tien werkdagen na ontvangst van het verslag inhoudelijk te reageren. Indien zij niet reageren, wordt het verslag als goedgekeurd beschouwd.

9.2 Gebruikersoverleg

De exploitant organiseert minimaal vier keer per kalenderjaar een overleg met de permanente gebruikers en zorgt voor verslaglegging. In dit overleg worden in ieder geval de volgende agendapunten besproken:

- Het gebruik van het multifunctionele deel van de accommodatie.
- De uitvoering en de kwaliteit van de schoonmaak.
- De uitvoering en de kwaliteit van het onderhoud.
- Overige zaken die voor de permanente gebruikers van belang zijn.

De exploitant organiseert tweemaal per kalenderjaar een overleg met de georganiseerde gebruikers van de sporthal en het wijkcentrum. Hierin worden in ieder geval de ontwikkelingen in de wensen en behoeften besproken en de (mogelijke) gevolgen die dit heeft voor de ingebruikgeving van de accommodatie.

De uitkomsten van de overleggen met de permanente en overige georganiseerde gebruikers worden in het halfjaarlijks periodiek overleg besproken met de gemeente op basis van een door de gebruikers geaccordeerd gespreksverslag.

Verder is de exploitant gehouden minimaal eens in de twee jaar onder de diverse gebruikersgroepen van de accommodatie een representatief klanttevredenheidsonderzoek te houden. Daar waar de klanttevredenheid op onderdelen minder dan een zeven (ruim voldoende) scoort, wordt door de exploitant een plan van aanpak met verbeteringsmaatregelen opgesteld. De uitkomsten van het onderzoek, het plan van aanpak met verbeteringsmaatregelen en de consequenties van deze maatregelen worden door de exploitant binnen drie maanden na afronding van het onderzoek voorgelegd aan en besproken met de gemeente en de gebruikers.

9.3 Klachtenregistratie en -afhandeling

De exploitant dient een systeem voor klachten- en incidentenregistratie op te zetten. Onderdeel van dit systeem is een digitale module, waarin de permanente gebruikers van de accommodatie klachten en incidenten kunnen vermelden en kunnen volgen hoe de exploitant zorgt voor opvolging en afhandeling.

De gemeente wenst inzicht in de wijze waarop de klachtenregistratie en -afhandeling door de exploitant wordt vormgegeven en op welke wijze zij de gemeente hierover informeert. De klachtenregistratie vormt een vast agendapunt tijdens de besprekingen tussen gemeente en exploitant. De gemeente verwacht dat de exploitant de geconstateerde klachten binnen een termijn van vier weken afhandelt.

9.4 Voorschriften en regelgeving

De exploitant verplicht zich te voldoen aan alle wettelijke voorschriften en regelgevingen, waaronder APV, AVG, Arbowet, geldende CAO, Drank- en Horecawet, Brandpreventieverordening, Wet Milieubeheer, Bouwbesluit en Warenwet, alsmede de wetgeving op het gebied van legionellapreventie en cameratoezicht.

Gemeente Hoorn

Nieuwe Steen 1
Postbus 603
1620 AR Hoorn
T 0229 25 22 00
www.hoorn.nl