

Bijlage 3. Programma van Eisen

	<u>Algemeen</u>
1	Beheer van woonwagenstandplaatsen c.q. huurwoonwagen en de bergingen (107 standplaatsen en 1 huurwoonwagen) met mogelijkheid tot uitbreiden huurwoonwagen / standplaatsen.
2	Organiseren en uitvoeren van klachten, mutatie en planmatig onderhoud aan de standplaatsen, huurwoonwagen en bergingen.
3	Per 6 weken voortgangsoverleg met opdrachtgever en stakeholders, inclusief verslaglegging met actielijst.
4	Opstellen van kwartaalrapportages ten aanzien van het onderhoud en jaarlijkse financiële verantwoording.
5	De opdrachtnemer rapporteert per 2 á 3 weken aan opdrachtgever over de verrichte werkzaamheden op de locaties.
	<u>Administratief beheer</u>
6	Corresponderen met de huurders zowel mondeling als schriftelijk wijzen op de afspraken wegens de huurovereenkomst.
7	Het opstellen en ter ondertekening aanbieden van de huurovereenkomsten voor de standplaatsen en/of huurwoonwagen waarbij er een inspectierapport met foto's en meterstanden wordt opgesteld.
8	Het in opdracht van de opdrachtgever schriftelijk toewijzen van de standplaatsen via de wachtlijst van de gemeente.
9	Het verzorgen van correspondentie met vertrokken huurders bij vaststelling van mutatieschade op basis van mutatierapport, waarbij de schade getracht wordt te verhalen op de ex-huurder, middels opstellen brief.
10	Opdrachtgever bespreekt met opdrachtnemer een overzicht met verleende vergunningen bouw(werken), bij illegale bouw melding maken aan opdrachtgever en vervolgstappen bespreken.
11	Juridisch advies en begeleiding ten behoeve van onderbouwing specifieke casus(sen).
12	Het leveren in voorkomend geval van concept brieven, gericht aan de huurders, die door de gemeente verstuurd worden.
13	Het voeren van een huurders/bewonersregistratie.
14	Het afhandelen van verzoeken van aanvraag standplaatsen en huurwoonwagens.
15	Indien gewenst het leveren van een concept standaardhuurovereenkomst voor de standplaatsen en de huurwoonwagens.
16	Het coördineren en administratief verwerken van mutaties standplaatsen en huurwoonwagens.
17	Het coördineren van de verwerking daarvan in de financiële administratie.
	<u>Sociaal beheer</u>
18	Het voeren van gesprekken met bewoners.
19	Het voeren van bemiddelende gesprekken in geval van overlast.
20	Het verzorgen van voorlichting, mede ten aanzien van nieuw woonwagenbeleid.
21	Het verstrekken van informatie.
22	Het begeleiden en/of doorverwijzen naar reguliere instanties.
23	Het onderhouden van contacten binnen de gemeente.

Vertrouwelijkheid: Vertrouwelijk

24	Het onderhouden van contacten met de politie, welzijnswerk, nutsbedrijven e.d.;
25	Het voeren en begeleiden van de werkoverleggen per 6 weken.
26	Het deelnemen in contactgroepen, die betrekking hebben op de beheersituatie; bijwonen van georganiseerde bewonersoverleggen, voor zover e.e.a. betrekking heeft op het uitvoeren van de reguliere beheertaak.
27	Het onderhouden van de contacten met de bewoners op de woonwagenlocaties; telefonische bereikbaarheid 24 uur per dag en ook in het weekend.
28	Opdrachtnemer bezoekt per 2 weken woonwagenlocaties. Bij urgente gevallen zal Opdrachtnemer meerdere malen het centrum bezoeken. Van al deze bezoeken wordt verslaglegging gedaan.
	<u>Technische en administratief beheer</u>
29	Het voeren van directie en het houden van toezicht op de uitvoering van het klachten-, mutatie- en planmatig onderhoud.
30	Het planmatig onderhoud aan de verhuurde objecten: organisatie en de uitvoering van het preventieve en technisch onderhoud op basis van een MJOP. Jaarlijks updaten van het onderhoudsplan in overleg met de opdrachtgever.
31	Het verzorgen c.q. laten verzorgen van het planmatig onderhoud indien nodig met betrekking tot de in beheer zijnde voorzieningen, waarbij gebruik kan worden gemaakt van een meerjarenonderhoudsraming, welke op verzoek en kosten van opdrachtgever door de beheerder verzorgd kan worden. De opdrachtgever werkt met het systeem van Planon en is een bestaand MJOP voor elke locatie.
32	Het bewaken van de bestaande onderhoudsbudgetten.
33	Opstellen werkomschrijving t.b.v. het te verrichten planmatig onderhoud, daarnaast begeleiden van de werkzaamheden en communiceren inclusief alle communicatie met huurders en opdrachtnemer.
34	Het klachtenonderhoud: het inspecteren, herstellen/verhelpen van mankementen, welke voor rekening zijn van verhuurder aan de woonwagenstandplaatsen, huurwoonwag en bergingen op basis van de ontvangen klachten van huurders. Met daarbij het onderhouden van de contacten met de bedrijven/aannemers en de bewoners met betrekking tot het onderhoud. Voor spoedeisende onderhoudswerkzaamheden wordt een 24- uurs service onderhouden.
35	Het mutatieonderhoud: Het organiseren en uitvoeren van de 1e en 2e oplevering van standplaatsen / huurwoonwagens in het kader van huuropzeggingen/mutaties, inclusief het inspecteren en vastlegging voor herstellen/verhelpen van mankementen aan de woonwagenstandplaatsen, bergingen en huurwoonwag bij vertrek en/of wederverhuur.
36	Aan de hand van het technisch inspectie mutatierapport de kosten van mutatieonderhoud laten vaststellen.
37	En het laten verrichten van de mutatie-onderhoudswerkzaamheden naar aanleiding van het inspectie mutatierapport.
38	Het opstellen van een inspectie/mutatierapport bij de oplevering van een standplaats incl. berging of woonwag met de nieuwe huurder.
39	Het voorzover mogelijk toezicht houden op de wijze van gebruik en bewoning van de woonwagenstandplaatsen met bergingen/units en huurwoonwag.
40	Het signaleren van de inname van een woonwagenstandplaats zonder toewijzing van opdrachtgever en de toewijzingsregels.
41	Het signaleren van onregelmatigheden m.b.t. de groenvoorziening binnen de grenzen van de woonwagenlocaties.
42	Het signaleren van onregelmatigheden m.b.t. openbare weg/ruimte binnen de grenzen van de woonwagenlocaties.

Vertrouwelijkheid: Vertrouwelijk

43	Het aanvragen en afhandelen van offertes voor uit te voeren onderhoudswerkzaamheden, er worden 2 tot 3 offertes opgevraagd en vooraf aan de gemeentelijke technisch beheerder kenbaar gemaakt en besproken.
44	Ingeval een woonwagen is verwijderd van de standplaats dan wel verplaatst zal worden naar een andere standplaats zal de opdrachtnemer dit met de opdrachtgever communiceren.
45	Het aangaan van een periodiek overleg per 6 weken met de gemeente m.b.t. woonwagen aangelegenheden.
46	Gedurende kantooruren worden alle inkomende telefoons van bewoners ontvangen en beantwoord, buiten kantooruren (avonden en weekenden) zal er een doorlopende telefonische waarneming voor calamiteiten zijn ingericht.
47	Het toezicht op de wijze van bewoning van de standplaatsen en woonwagens; toezichthouding op het plaatsen van de (huur)woonwagens.
	<u>Financieel beheer</u>
48	Het aanleveren van de administratieve gegevens inzake het onderhoud van de standplaatsen incl. berging en huurwoonwagen.
49	Het voeren van de financiële verantwoording van de inkomsten en uitgaven ten aanzien van het klachten, mutatie onderhoud en planmatig onderhoud d.m.v. het na afloop van ieder kwartaal verstrekken van een exploitatieoverzicht van onderhoud per adres.
50	Na afloop van ieder kalenderjaar wordt financiële verantwoording afgelegd d.m.v. het verstrekken van een exploitatieoverzicht van de uitgaven ten aanzien van het onderhoud, voorzien van een accountantsverklaring.
51	Het verrichten van de huuradministratie en huurincasso van de standplaatsen incl. berging en huurwoonwagen(s).
52	Geautomatiseerde verwerking van huurnota's, het opnemen van de aanvangshuren in de financiële administratie.
53	Het opnemen van overige betalingsonderdelen in de financiële administratie.
54	Het aanmaken en versturen van de huurnota's.
55	Het verstrekken van informatie m.b.t. huurbetalingen.
56	Het aanmaken en versturen van herinneringen en aanmaningen.
57	Het verzorgen van de huurdebiteurendossiers aan de deurwaarder bij het niet tijdig betalen van de huurpenningen.
58	Het voeren van de boekhouding aangaande het onderhoud van standplaatsen en sanitaire units.
59	De geautomatiseerde verwerking van huurnota's, op basis van de verkregen informatie van het administratief beheer en opdrachtgever. Dit geschiedt middels het NCCW-casa systeem.
60	Het opnemen van de aanvangshuren in de financiële administratie.
61	Het opnemen van de overige betalingscomponenten in de financiële administratie.
62	Het in overleg met opdrachtgever doorvoeren van de jaarlijkse huurverhogingen in de financiële administratie.
63	Het verwerken van de huurmatigingen, in het kader van de huursubsidie.
64	Het verzamelen van de huurdebiteurengegevens.

Vertrouwelijkheid: Vertrouwelijk