

Bijlage 0

Omschrijving Plan van aanpak:

- De accommodaties zijn primair bedoeld voor non-profit activiteiten in de maatschappelijke, sociale-culturele of culturele sfeer voor inwoners uit de gemeente Katwijk. Eventueel ander gebruik vereist uitdrukkelijke toestemming van de gemeente. Maatschappelijke organisaties hebben voorrang bij de toewijzing van de accommodaties boven commerciële partijen, mits ze gelijkwaardig zijn in geschiktheid. De gemeente is eigenaar van de hierboven vermelde panden. De panden worden via de gemeente verhuurd aan de beheerde partij op basis van een kostprijs dekkende huur m.u.v. Calloweg omdat die op een later moment kostprijs dekkende huur krijgt.
- De huurbedragen van 2023 per kwartaal zijn als volgt: Louise de Colignylaan 61 € 5.247, Louise de Colignylaan 7 € 15.406, Louise de Colignylaan 7a € 3.750, Tulpstraat 15a € 4.475, Voorstraat 59 € 16.644, Callaoweg 1 € 4.497, Zwanenburgstraat 62 € 11.803, Haven 215H € 2.146 en Cleijn Duinplein 24 € 4.807. Daarnaast zijn er enkele allonges op de huurovereenkomst voor de verduurzaming van de panden (toegelicht bij deelproject 1). Het college is bevoegd om de huurprijzen aan te passen. Indien de huurbedrag wordt verhoogd wordt ook het bedrag van exploitatieovereenkomst verhoogd.
- De beherende partij verhuurt de panden onder aan verschillende gebruikers.
- In verschillende fases worden de panden verduurzaamd. De afspraken hierover tussen gemeente en beheerde partij zijn vastgelegd in een addendum van de huurcontracten.
- De contracten die tussen gemeenten en huidige beheerder zijn/worden afgesloten en de onderverhuurcontracten tussen huidige beheerder en gebruikers worden door inschrijver via een indeplaatsstelling overgenomen.
- De (kale)huur en de tarieven worden jaarlijks geïndexeerd. De datum waarop de indexatie plaatsvindt is afhankelijk van het huurcontract. De CBS indexering betreft alleen de exploitatie.
- De accommodaties worden multifunctioneel gebruikt om diverse maatschappelijke activiteiten te faciliteren.
- De exploitatie van de accommodaties omvat onder andere schoonmaak, energiebeheer, streven naar sociaal en economisch rendement, administratieve afhandeling, afstemming gebruikers en gemeente en het beheer van de faciliteiten.
- Het dagelijks onderhoud van de accommodaties zoals het uitvoeren en financieren van het huurdersonderhoud zoals opgenomen in de huurcontracten en het schoonmaken van de accommodaties.
- De opdrachtnemer heeft een actieve rol in het bevorderen en faciliteren van maatschappelijke activiteiten binnen de accommodaties en is op de hoogte van de gemeentelijke doelstellingen die staan beschreven in de maatschappelijke agenda (MAG).
- Optimale sturing op vraag en aanbod van de accommodaties en de maatschappelijke vraag en treedt actief op om de ruimtes op de markt te promoten en te verhuren.
- Onderverhuur is toegestaan binnen de kaders van de geldende regelgeving en met goedkeuring van de gemeente.
- De openingstijden van de accommodaties zijn vastgesteld van 08.00 uur tot 22.00 uur. Afhankelijk van de activiteiten die plaatsvinden in het pand kan later of vroeger geopend worden door de gebruikers. Echter, indien er reserveringen zijn gemaakt voor latere of vroegere tijden en dit personeelstechnisch haalbaar is, kunnen de openingstijden worden aangepast om aan deze reserveringen te voldoen. De opdrachtnemer dient hierbij de belangen van de gebruikers, de maatschappelijke activiteiten en de omgeving in acht te

nemen en zorgt voor een efficiënte en effectieve personeelsplanning om aan de verschillende reserveringen te kunnen voldoen.

- Huidige locaties, tijden en tarieven van huidige gebruikers staan vast, te zien in bijlage 10, tenzij de gebruiker zelf een ander locatie, tijd of tarief wil of als in overleg met de gemeente anders wordt besloten. Bij nieuwe maatschappelijke gebruikers gelden de maatschappelijke tarieven zoals in bijlage 10.
- Horeca/para commerciële-activiteiten die plaatsvinden tijdens activiteiten van gebruikers/onderhuurders zijn uitgezonderd van de inschrijving en vallen onder de verantwoordelijkheid van de gebruikers/onderhuurders en de inschrijvende partij. De inkomsten zijn voor de gebruikers/onderhuurders
- Het risico van leegstand ligt bij de inschrijvende partij. De opdrachtnemer dient proactief te werken aan een optimale bezettingsgraad van de accommodaties.
- Commerciële organisaties kunnen in aanmerking komen voor het beheer en de exploitatie van de accommodaties, maar dit kan alleen met expliciete toestemming van de gemeente.

Naast de hoofdplicht zijn een viertal deelprojecten geformuleerd die aanvullend aangeven wat de aanbesteder belangrijk vindt bij de inschrijvende partij.

Deelproject 1: Professioneel huismeesterschap

Het eerste deelproject heeft als focus het waarborgen van professioneel huismeesterschap, waarmee de tevredenheid van de huurders wordt gegarandeerd en de accommodaties optimaal worden beheerd en geëxploiteerd. De inschrijver dient aan de volgende aspecten aandacht te besteden:

- **Huurders tevredenheid:** De inschrijver is verantwoordelijk voor het creëren van een aangename en schone omgeving voor de huurders. Dit omvat regelmatige schoonmaak van de accommodaties en snelle bereikbaarheid via zowel WhatsApp als telefonisch contact voor eventuele vragen en ondersteuning. Daarnaast wordt nauwgezet voldaan aan de huurcontracten om een stabiele en betaalbare situatie te waarborgen voor de huurders.
- **Aanspreekpunt accommodaties:** De inschrijver fungeert als het centrale aanspreekpunt voor alle betrokken partijen met betrekking tot de accommodaties. Hierbij wordt van de opdrachtnemer verwacht dat ze proactief en klantgericht optreden, en dat ze zorgen voor een heldere en open communicatie met de huurders en andere belanghebbenden.
- **Halfjaarlijks overleg huurders:** De inschrijver organiseert jaarlijkse overlegmomenten met de huurders om de samenwerking te evalueren en feedback te verzamelen. Deze dialoog draagt bij aan het verbeteren van de dienstverlening en het aansluiten bij de behoeften van de huurders.
- **Beheer en exploiteren:** De inschrijver heeft de verantwoordelijkheid om als een "goed huisvader" zorg te dragen voor het beheer en de exploitatie van de accommodaties. Dit omvat het onderhouden van de faciliteiten en het oplossen van eventuele problemen die zich voordoen. Schoonmaak moet naar tevredenheid van de onderhuurders.
- **De verantwoordelijkheid voor het dagelijks openen en sluiten van de panden** ligt in principe bij de beheerder/exploitant. De beheerder/exploitant maakt vervolgens nadere afspraken over het openen en sluiten met de gebruikers van de panden.
- **Reclame-uitingen:** De inschrijver mag geen reclame-uitingen plaatsen op de accommodaties zonder voorafgaande toestemming van de gemeente.
- **Energiebeheer:** De inschrijver is actief met energiebeheer en energiebesparende maatregelen en moedigt de huurders actief aan om duurzaam gedrag te vertonen, zoals het uitschakelen van lichten en het matigen van de verwarming.
- **Verduurzaming panden:** Inschrijver onderkent het belang van duurzaamheid en werkt mee in het behalen van de duurzaamheidsdoelstellingen van de gemeente Katwijk. Inschrijver

continueert de afspraken die met de gemeente gemaakt zijn over de (financiering) van de verduurzaming van de panden. Deze afspraken zijn kostenneutraal omdat de duurzaamheidsbijdrage van inschrijver parallel wordt verhoogd met de lager geworden energiekosten.

- Het succesvol vervullen van dit deelproject draagt bij aan een efficiënt en klantgericht beheer van de accommodaties, waarbij de tevredenheid van huurders, veelal maatschappelijke organisaties, centraal staat. De inschrijver dient te laten zien dat zij als betrouwbare en proactieve partner fungeren en de belangen van alle betrokken partijen op een professionele manier behartigen.

Deelproject 2: Verhogen bezettingsgraad

Het tweede deelproject richt zich op het verhogen van de bezettingsgraad van de accommodaties door middel van effectieve marketing en een laagdrempelige boekingsprocedure. Hieronder worden de aspecten van dit deelproject verder uitgewerkt:

- Huidige locaties, tijden en tarieven van huidige gebruikers staan vast, te zien in bijlage 11 en 12, tenzij de gebruiker zelf een ander locatie, tijd of tarief wil of als in overleg met de gemeente anders wordt besloten.
- Zichtbaarheid en marketing: De inschrijver dient de zichtbaarheid van de accommodaties te vergroten bij potentiële huurders en organisaties. Dit omvat een doeltreffende marketingstrategie, waarbij de unieke kenmerken van elke accommodatie worden benadrukt en de voordelen van het gebruik van deze faciliteiten voor maatschappelijke activiteiten worden uitgelicht. Er wordt van de opdrachtnemer verwacht dat zij actief (en creatief) te werk gaan om de vraag naar de accommodaties te stimuleren en ervoor te zorgen dat deze goed benut worden.
- Directe aanvragen: De inschrijver is verantwoordelijk voor het faciliteren van directe aanvragen van potentiële huurders. Dit betekent dat zij een eenvoudig en laagdrempelig (digitaal) boekingsproces dienen te implementeren.
- Efficiënte boekingsprocedure: De inschrijver moet een gebruiksvriendelijk boekingssysteem opzetten dat organisaties in staat stelt om snel en gemakkelijk beschikbare data en tarieven te bekijken, reserveringen te maken, en eventuele aanvullende diensten te regelen. Dit draagt bij aan een soepel verloop van het boekingsproces en vergroot de kans op een hoge bezettingsgraad.
- Klantgerichtheid: De opdrachtnemer dient klantgericht te handelen en organisaties te ondersteunen bij het maken van hun keuzes en het plannen van hun activiteiten. De inschrijver fungeert als een betrokken en behulpzaam aanspreekpunt, en staat klaar om vragen te beantwoorden, advies te geven en eventuele specifieke wensen te accommoderen.
- Flexibele beschikbaarheid: De inschrijver dient zich flexibel op te stellen ten aanzien van de beschikbaarheid van de accommodaties. Dit betekent dat zij proactief en snel inspelen op aanvragen, ook als deze op korte termijn binnenkomen. Het streven is om de accommodaties zo optimaal mogelijk te benutten en een hoog percentage van de beschikbare uren te verhuren.

Het succesvol uitvoeren van dit deelproject draagt bij aan het verhogen van de bezettingsgraad van de accommodaties, waardoor meer maatschappelijke activiteiten kunnen worden gefaciliteerd en de gemeenschap beter wordt bediend. De inschrijver dient te laten zien dat zij beschikken over een doordachte marketingstrategie en een gebruiksvriendelijk boekingssysteem om de vraag naar de accommodaties te stimuleren en aan de behoeften van de huurders te voldoen.

Deelproject 3: Verhogen maatschappelijk rendement

Het derde deelproject richt zich op het verhogen van het maatschappelijk rendement van de accommodaties door een doelgerichte inzet van de faciliteiten, het bevorderen van samenwerking tussen maatschappelijke organisaties en het ontzorgen van onderhuurders bij het uitvoeren van maatschappelijke activiteiten. Hieronder worden de aspecten van dit deelproject verder uitgewerkt:

- Bijdragen aan doelstellingen van de maatschappelijke agenda (MAG) te vinden op detoekomstvankatwijk.nl: De inschrijver dient aan te tonen hoe zij de accommodaties strategisch zullen inzetten om bij te dragen aan de doelstellingen van de gemeente, zoals vastgelegd in de MAG. Dit omvat onder andere het faciliteren van activiteiten die bijdragen aan sociale cohesie, culturele ontwikkeling, duurzaamheid en andere relevante maatschappelijke doelen. De opdrachtnemer dient samen met de gemeente te werken aan het bevorderen van een leefbare en inclusieve gemeenschap.
- Ontzorging van onderhuurders: De inschrijver heeft als taak om onderhuurders zoveel mogelijk te ontzorgen bij het uitvoeren van hun maatschappelijke activiteiten. Dit omvat het bieden van ondersteuning bij het plannen en organiseren van activiteiten, het verstrekken van informatie en middelen die nodig zijn voor een succesvolle uitvoering, en het fungeren als een betrokken partner die meedenkt met de onderhuurders om hun doelen te bereiken.
- Bevorderen van samenwerking: De inschrijver dient actief samenwerking te bevorderen tussen verschillende maatschappelijke organisaties die gebruikmaken van de accommodaties. Dit kan bijvoorbeeld worden gestimuleerd door het organiseren van netwerkbijeenkomsten, het faciliteren van gedeelde activiteiten en het creëren van een omgeving waarin organisaties elkaar kunnen versterken en van elkaar kunnen leren.
- Extra inspanningen Social Return boven op de 5% van de opdrachtsom: Hierbij wordt de nadruk gelegd op bestaande initiatieven en samenwerkingen met relevante partijen. Dit stelt u in staat om aan te tonen dat uw ervaring en lopende inspanningen met deze doelgroepen naadloos aansluiten bij de eisen van deze opdracht en aanzienlijk zullen bijdragen aan het bereiken van onze Social Return doelstellingen.

Het succesvol uitvoeren van dit deelproject draagt bij aan een verhoogd maatschappelijk rendement van de accommodaties, waarbij de faciliteiten op een strategische manier worden ingezet om positieve maatschappelijke impact te genereren. De inschrijver dient te laten zien dat zij actief bijdragen aan de doelstellingen van de gemeente, onderhuurders ontzorgen bij het uitvoeren van maatschappelijke activiteiten en samenwerking tussen organisaties bevorderen om zo gezamenlijk maatschappelijke meerwaarde te creëren.

Deelproject 4: Afstemming en bijsturing

Het vierde deelproject richt zich op de afstemming en bijsturing van de dienstverlening, waarbij de inschrijver een duidelijk plan dient te presenteren over hoe zij omgaan met signalen vanuit onderhuurders en de gemeente. Hieronder worden de aspecten van dit deelproject verder uitgewerkt:

1. Overlegstructuren: De inschrijver dient een heldere overlegstructuur te hanteren om de afstemming met zowel de gemeente als onderhuurders te waarborgen. Hierbij wordt verwacht dat er regelmatig overleg plaatsvindt om eventuele signalen en knelpunten tijdig te kunnen identificeren en aan te pakken. De inschrijver neemt initiatief voor de overleggen en doet verslaglegging.
- Kwartaalgesprek: Er zal een kwartaalgesprek op basis van een kwartaalrapportage plaatsvinden tussen de opdrachtnemende partij en de gemeente om de voortgang van de dienstverlening te bespreken en eventuele bijsturing te kunnen bespreken.

- Jaarlijks overleg: Daarnaast is er minimaal één keer per jaar een bestuurlijk overleg om de strategische koers en samenwerking te evalueren.
2. Verantwoording en rapportage: De inschrijver dient verantwoording af te leggen over de geleverde diensten en prestaties. Hierbij omvat de rapportage minimaal de volgende elementen:
- Jaarrekeningen: Financiële verantwoording van de geleverde diensten per accommodatie.
 - Bezetting: Een overzicht van de bezettingsgraad van de accommodaties per kwartaal.
 - Contracten: Een overzicht van de huurcontracten en eventuele wijzigingen.
 - Maatschappelijke rendement: de maatschappelijke rendement per accommodatie per kwartaal.
 - Tevredenheidsonderzoek huurders: 1x per 2 jaar uitvoeren van tevredenheidsonderzoek onder de huurders om de kwaliteit van de dienstverlening te monitoren.
 - Verslaglegging van twee jaarlijks overleg met de huurders.
3. Minimale aanspreekpunten: De inschrijver dient te voorzien in duidelijke aanspreekpunten om effectieve communicatie te waarborgen.
- Accountmanager algemeen: Het bestuurlijk aanspreekpunt fungeert als contactpersoon voor de besturen van de hurende organisaties en strategische vraagstukken en beleidsafstemming met de gemeente.
 - Accountmanager gebouwen: Het aanspreekpunt voor gebouwgerelateerde zaken, onderhoudsverzoeken en technische vraagstukken.

Het succesvol uitvoeren van dit deelproject zorgt voor een effectieve afstemming en bijsturing van de dienstverlening, waarbij de signalen van onderhuurders en de gemeente serieus worden genomen en waar nodig worden opgevolgd. De inschrijver dient te laten zien dat zij beschikken over een gestructureerde aanpak en heldere communicatielijnen om eventuele knelpunten en kansen tijdig te identificeren en hierop te anticiperen.