



## **Bijlage 2 Programma van Eisen Beheer tijdelijke woonunits Venrayseweg**

## INHOUDSOPGAVE

|           |                                                                   |           |
|-----------|-------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1.</b> | <b>BESCHRIJVING VAN DE OPGAVE</b>                                 | <b>3</b>  |
| 1.1       | Opdracht aan de markt(partij)                                     | 3         |
| 1.2       | Beheerperiode                                                     | 3         |
| 1.3       | Planning                                                          | 3         |
| <b>2.</b> | <b>ALGEMENE INFORMATIE FLEXWONINGEN</b>                           | <b>5</b>  |
| 2.1       | Gemengde huisvesting en samenwerking                              | 5         |
| 2.2       | Locatie                                                           | 5         |
| 2.3       | Ligging                                                           | 5         |
| 2.4       | Doelgroepen                                                       | 6         |
| 2.5       | Woningtoewijzing                                                  | 7         |
| 2.6       | Communicatie aan Oekraïense ontheemden                            | 7         |
| 2.7       | Begeleiding, participatie en integratie van Oekraïense ontheemden | 8         |
| 2.8       | Veiligheid en overlast                                            | 8         |
| 2.9       | Openbare ruimte                                                   | 8         |
| 2.10      | Samenwerking                                                      | 8         |
| 2.11      | Rapportage                                                        | 9         |
| <b>3.</b> | <b>BEHEER</b>                                                     | <b>10</b> |
| 3.1       | Administratief beheer                                             | 10        |
| 3.2       | Technisch en facilitair beheer                                    | 13        |
| 3.3       | Sociaal beheer                                                    | 16        |
| 3.4       | Algemene competenties personele inzet                             | 20        |
| 3.5       | Beleidsdoelstellingen                                             | 22        |

## 1. BESCHRIJVING VAN DE OPGAVE

De gemeente Venlo werkt aan de urgente, stadsbrede opgave van het toevoegen van woningen in de stad. Naast de reguliere bouw van huur- en koophuizen is het de ambitie van het bestuur om 96 flexwoningen te realiseren.

De locatie waar de flexwoningen komen, is aan de Daelweg op het Kazernekwartier. Voor deze locatie heeft de gemeente Venlo (ook: 'opdrachtgever') besloten 96 flexwoningen van het Rijkvastgoedbedrijf te kopen en te exploiteren voor de duur van 10 jaar. De woningen zijn bestemd voor Oekraïense Ontheemden (75%) en regulier woningzoekenden in de doelgroep Starters en Studenten (25%). De planning is dat de woningen eind 2024 klaar zijn voor bewoning.

De flexwoningen dienen vanaf aanvang exploitatie administratief-, technisch- en sociaal beheerd te worden. Het betreft een opdracht waarvan het volledige beheer wordt uitbesteed aan één externe partij (hierna: 'beheerder'). De opdracht voor de beheerder geldt voor een termijn van 2 jaar met eenzijdige tussentijdse opzegging vanuit de gemeente. Aanvangsdatum van de opdracht is december 2024. De inhuizing van de bewoners zal vanaf januari 2025 plaatsvinden.

Doelstelling is om de flexwoningen optimaal te verhuren en dat de bewoners prettig en veilig samenleven. Een plek die kansen biedt voor de Ontheemden om te landen en mee te doen in de Venlose samenleving en waar bewoners zich verbonden voelen en elkaar ondersteunen. De gemeente hecht groot belang aan continue sociaal beheer, community building en goede afstemming en samenwerking met (buurt)partners en betrokkenen om dit te bereiken.

### 1.1 Opdracht aan de markt(partij)

De gemeente Venlo zoekt een beheerder die namens de gemeente het wooncomplex gaat beheren. Het gaat om het beheer van 96 zelfstandige sociale flexwoningen met bijbehorend binnentuinen. Ook het beheer van de twee binnentuinen is onderdeel van de beheeropdracht. Het beheer betreft administratief-, technisch/facilitair- en sociaal beheer.

Algemene informatie en uitgangspunten die relevant zijn voor het beheer van de flexwoningen zijn beschreven in Hoofdstuk 2. In Hoofdstuk 3 zijn de taken en eisen voor de beheerder per onderdeel beschreven.

De Gemeente Venlo wil komen tot een overeenkomst met één partij. Dit Programma van Eisen maakt integraal onderdeel uit van de te sluiten overheidsopdracht tussen opdrachtgever en beheerder ('opdrachtnemer'). Indien de opdrachtnemer geen expertise heeft op één van de beheervormen, kan deze expertise worden ingeschakeld via een samenwerkingspartner of onderaannemer. Deze eventuele derde partij is geen contractpartner van de gemeente.

### 1.2 Beheerperiode

De beheerperiode geldt in beginsel voor een periode van 2 jaar met tussentijdse opzeggingsmogelijkheid vanuit de gemeente. Na circa twee jaar zal een uitgebreide evaluatie plaatsvinden tussen beheerder en opdrachtgever. Gedurende de beheerperiode betaalt opdrachtgever een nader overeen te komen beheervergoeding (per verhuurde wooneenheid per maand) aan de beheerder. Deze beheervergoeding wordt in de dienstverleningsopdracht opgenomen. Beheerder wordt gevraagd bij inschrijving een voorstel te doen voor de beheervergoeding. De huurinkomsten en het aan de gemeente toekomende deel van de servicekosten worden ieder kwartaal vanuit de beheerder overgemaakt aan gemeente Venlo. Voor onderhoud en reparaties van het wooncomplex wordt door gemeente een Meerjaren Onderhoudsplan (MJOP) opgesteld. De beheerder ontvangt voor de kosten voor onderhoud en reparaties een voorschotbedrag per maand, welke per kwartaal op basis van werkelijke kosten wordt afgerekend. Het voorschotbedrag wordt vastgesteld op basis van de vastgoedexploitatie en het Meerjaren Onderhoudsplan.

### 1.3 Planning

De bouw van de flexwoningen start in de zomer van 2024. De woningen worden gefaseerd in Q4 2024 opgeleverd en moeten vanaf 1 januari 2025 klaar zijn voor bewoning. De planning is om

medio november 2024 een beheerpartij te selecteren. Vanaf opdrachtverlening zal beheerder met gemeente de komst van de bewoners voorbereiden, waaronder het opstellen van een aantal producten (sociaal uitwerkingsplan, beheerplan etc.).

In de periode vanaf opdrachtverlening (medio november 2024) tot ingebruikname van het wooncomplex (januari 2025), worden de proceskosten van beheerder vergoed, deze kunnen onderbouwd in rekening gebracht worden bij gemeente. Vanaf ingebruikname van de eerste woning zal beheerder een vergoeding per verhuurde wooneenheid ontvangen, naar rato van het aantal verhuurde eenheden.

## 2. ALGEMENE INFORMATIE FLEXWONINGEN

### 2.1 Gemengde huisvesting en samenwerking

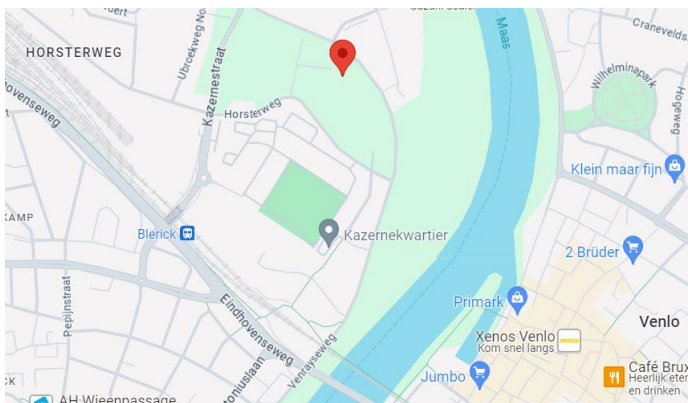
Het doel van de gemengde huisvestingslocaties is het bieden van woonruimte in een prettig en veilig leefklimaat en het ondersteunen van de bewoners om zo snel mogelijk volwaardig te kunnen deelnemen aan de maatschappij.

Het onderliggende uitgangspunt is dat alle partijen die bij de locatie betrokken zijn (gemeente, beheerder en zorg- en welzijnpartners) zich gezamenlijk inzetten om de doelstelling te behalen: een plek te creëren waar mensen prettig en veilig samenleven, die kansen biedt voor de Ontheemden om te landen en mee te doen in de Venlose samenleving en waar bewoners zich verbonden voelen en elkaar ondersteunen. Hiervoor zijn nauwe samenwerking en korte lijnen essentieel (zie voor meer informatie paragraaf 2.9).

### 2.2 Locatie

Het Kazernekwartier is een bijzonder stuk Venlo dat historie ademt met stoere gebouwen en een heus 17e-eeuws fort. Op de fundamenten van dat unieke militaire erfgoed komt de komende jaren een eigentijdse stadswijk tot leven. Een plek met stevige wortels in het verleden en een bruisende toekomst. Grootstedelijk en groen. Een stoere stadswijk voor mensen die van eigenheid, dynamiek en karakter houden.

De locatie van de Flexwoningen is gesitueerd in het gedeelte waar in de toekomst in Fase 2 wordt gestart met de definitieve ontwikkeling van het gebied Kazernekwartier Fase 2. Hierbij worden eerst de tijdelijke woningen verwijderd. Daarna wordt het gebied klaargemaakt voor de gebiedsontwikkeling voor de lange termijn.



*Ligging Flexwoningen*

### 2.3 Ligging

Het Kazernekwartier is geen woonwijk, maar een levendige stadswijk. Het vormt de schakel tussen de binnenstad van Venlo en het stadsdeel Blerick met volop ruimte om te wonen, werken, leren en te genieten van het leven.



*Definitief ontwerp: 4 gebouwen, 3 bouwlagen, galerij- en corridor ontsluiting*

## 2.4 Doelgroepen

In de flexwoningen komt in beginsel een mix van regulier woningzoekenden en ontheemden (25/75) te wonen. Van de reguliere bewoners wordt verwacht dat zij gemotiveerd zijn om bij te dragen aan de onderlinge sociale samenhang en “een goede buur” te zijn voor elkaar en de in het complex wonende kwetsbare doelgroep.

### 2.4.1 Oekraïense ontheemden

Van de 96 flexwoningen zal 75% worden ingezet voor statushouders. Het gaat met name om alleenstaanden en stellen variërend in leeftijd. Hier kunnen ook kleine huishoudens bij zitten.

### 2.4.2 Regulier woningzoekenden

De overige 25% van de flexwoningen zal worden ingezet voor studenten en starters. Verschillende type huishoudens zijn welkom waarbij de beheerder bij toewijzing rekening houdt met de verschillende type woningen.

### 2.4.3 Woningverdeling

In het complex wordt een divers aanbod aan woningen gerealiseerd: het wooncomplex heeft 3 type woningen: 1-, 2- en 3-kamerwoningen. De verschillende woningtypen zijn gelijkwaardig verdeeld over de vier woongebouwen en de ontheemden en regulier woningzoekenden worden ook zoveel mogelijk gelijkwaardig verdeeld over de verschillende woningtypen.

Driekwart van de woningen (72 woningen) wordt door de gemeente gelabeld als opvang t.b.v. Oekraïense ontheemden. De gemeente zal aangeven welke woningen zijn bestemd voor de ontheemden. Indien er geen Oekraïense ontheemden meer kunnen worden geplaatst in verband met onvoldoende beschikbaarheid, dan mag de beheerder de woning (tijdelijk) verhuren aan een regulier woningzoekende. Dit is enkel toegestaan na expliciete toestemming van de gemeente.

De overige 24 woningen zijn voor starters en studenten en worden door de beheerpartij verhuurd volgens de onderstaande verdeling:

- 12 woningen voor studenten;
- 12 woningen voor starters.

### 2.4.4 Huurprijsniveaus

In onderstaande tabel staan de kale huren beschreven die zullen worden toegepast:

| Woningtype                 | Aantal woningen | m2 BVO | m2 GBO | Huur conform Woonstandaard 3.0     |
|----------------------------|-----------------|--------|--------|------------------------------------|
| 1-kamer woning (PMC 11)    | 6               | 17     | 15     | € 454,47 (Kwaliteitskortingsgrens) |
| 2-kamer woningen (PMC 12 ) | 9               | 33     | 30     | € 650,43 (Lage aftoppingsgrens)    |
| 3-kamer woning (PMC 13)    | 9               | 49     | 45     | € 697,07 (Hoge aftoppingsgrens)    |
| <b>Totaal</b>              | 24              |        |        |                                    |

*Peiljaar 2024. De huurprijzen volgen de kwaliteitskorting- en aftoppingsgrenzen en worden 1 keer per jaar, voor het eerst per 1-7-2025, aangepast conform artikel 27.3 in de Wet op de Huurtoeslag.*

Bovenstaand staan de huurprijzen exclusief servicekosten weergegeven. De hoogte van servicekosten sluiten aan bij het type woning, de doelgroep en hetgeen ervoor geleverd wordt. Zie

voor meer informatie over de servicekosten de taken onder administratief beheer, eis A-~~18~~17 in paragraaf 3.1.1.

## **2.5 Woningtoewijzing**

### **2.5.1 Toewijzingsprocedure regulier woningzoekenden**

De sociale huurwoningen voor regulier woningzoekenden worden door de beheerder via een publiekelijk toegankelijk en zo groot mogelijk platform aangeboden en verhuurd (bijvoorbeeld via Thuisinlimburg.nl of soortgelijk platform). De functionaliteiten die het platform dient te hebben zijn:

- Het platform dient een breed bereik te hebben om verschillende huishoudens en leeftijden te bereiken.
- Het platform wordt gebruikt voor het toewijzen van (sociale) huurwoningen in de regio Venlo.
- Het systeem heeft een centrale database waar woningzoekenden zich kunnen registreren en inschrijven voor beschikbare huurwoningen.
- Het platform stelt woningzoekenden in staat om zelfstandig en online te zoeken naar en te reageren op beschikbare huurwoningen, zonder tussenkomst van een makelaar of andere tussenpersoon.
- Wanneer een woning wordt aangeboden zal op basis van de gegevens van de reageerders een kandidatenlijst worden gegenereerd. Het systeem garandeert een eerlijke en transparante wijze van toewijzen.

### **2.5.2 Communicatie aan regulier woningzoekenden**

Huurders worden vooraf geïnformeerd (ook schriftelijk) over wonen op het complex, de locatie en de directe omgeving. Duidelijke communicatie is vereist om de huurders een goed beeld te geven van wat het betekent om in een gemengd wooncomplex te wonen. Daarnaast is het ook belangrijk om de toekomstige huurders te informeren over de ligging: de locatie heeft een beperkt aanbod aan voorzieningen in de directe omgeving en ligt in een gebied dat in ontwikkeling is en waar bouwactiviteiten gaan plaatsvinden.

### **2.5.3 Toewijzingsprocedure voor Oekraïense Ontheemden**

De gemeente zorgt voor de selectie van de Oekraïense ontheemden, welke door de beheerder worden geplaatst. De gemeente levert tijdig alle benodigde gegevens aan de beheerder om de huurovereenkomsten op te stellen. Onder regie van de gemeente organiseren beheerder en gemeente voor de inhuizing zogenaamde 'tekendagen' voor de ontheemden. De verantwoordelijkheden en taken van de beheerder omtrent de tekendagen staan beschreven onder paragraaf 3.1.1., onder eis A-10.

Op een tekendag wordt een presentatie gegeven door gemeente en de beheerder, waarbij uitleg wordt gegeven over wonen in de Flexwoningen. Op de tekendagen worden onder andere de volgende zaken geregeld:

- Ondertekenen huurcontract (beheerpartij)
- Het aanvragen van een lening voor inrichtingskosten (gemeente)
- Een intake met Leger des Heils (of vergelijkbare contractpartner van de gemeente)
- Bezoek aan een modelwoning (als dat mogelijk is, beheerpartij)

Bij tussentijdse wisselingen tussen Oekraïense ontheemden is het maatwerk hoe de tekendag wordt georganiseerd, dit wordt afgestemd tussen gemeente en beheerder.

## **2.6 Communicatie aan Oekraïense ontheemden**

Bij het toewijzen van een Oekraïense ontheemde aan het gemengd wooncomplex is het belangrijk om zo vroeg mogelijk transparant te zijn over wat hij of zij kan verwachten en wat het vervolgperspectief is. In ieder geval betekent een verblijf op deze locatie een extra verhuizing. Andersom kan het ook kansen bieden

Daarnaast bieden de flexwoningen de ontheemden ook rust en privacy.

## **2.7 Begeleiding, participatie en integratie van Oekraïense ontheemden**

Om ontheemden te helpen om zo snel mogelijk zelfstandig hun leven in Venlo op te bouwen, bieden de gemeente en uitvoerende partners begeleiding en ondersteuning op het gebied van mentale ondersteuning, participatie en integratie.

Naast de begeleiding die de gemeente biedt voor ontheemden is aanvullende inzet nodig voor ontheemden om hen te helpen volwaardig deel te nemen aan de Nederlandse maatschappij. Aanvullend op het reguliere welzijn- en zorgaanbod (Sociale Basis) wordt daarom een maatschappelijk programma opgesteld, waarin de gemeente, beheerder, zorg- en welzijnspartijen beschrijven hoe ze vormgeven aan de sociale verbinding tussen ontheemden en andere Venlonaren. Daarnaast wordt ook omschreven hoe gebruik kan worden gemaakt van kansen in de buurt.

## **2.8 Veiligheid en overlast**

De ervaring is dat het over het algemeen goed gaat op gemengde woonlocaties. De woonvorm kent veel positieve effecten, maar de interactie van verschillende doelgroepen in een gecombineerde woonvorm brengt ook uitdagingen met zich mee. De gemeente zet daarom in op maatregelen voor een veilig en prettig leefklimaat. Deze maatregelen zijn vooral gericht op nauwe samenwerking tussen de verschillende partijen, het ondersteunen en begeleiden van alle bewoners, het juist matchen van de woningen, psychosociale ondersteuning van ontheemden, continue aandacht voor beheer en handelen bij incidenten en overlast.

## **2.9 Openbare ruimte**

Het terrein rondom de gebouwen en de binnentuinen zijn openbaar toegankelijk. De binnentuinen worden beheerd door de beheerpartij. De ruimte rondom de woonblokken wordt beheerd door de gemeente. Voor de inrichting van het terrein is een ontwerp gemaakt. Het Voorlopig Ontwerp wordt momenteel door de gemeente verder uitgewerkt voor uitvoering.

Voor het afval worden ondergrondse containers geplaatst. De bewoners betalen afvalstoffenheffing voor de afvalinzameling. Bewoners en bezoekers kunnen hun fiets of scooter parkeren vlakbij het gebouw. Bewoners komen niet in aanmerking voor een parkeervergunning.

## **2.10 Samenwerking**

In paragraaf 2.6 is beschreven dat er meerdere partners betrokken zullen zijn bij de huisvestingslocatie Flexwoningen Venlo. Een belangrijke les uit andere huisvestingslocaties is dat nauwe samenwerking, onderlinge afstemming en korte lijnen tussen de samenwerkingspartners essentieel zijn. Om dit goed te organiseren, gelden de volgende procesafspraken:

1. Opdrachtnemer en gemeente stellen, onder aanvoering van de gemeente (gemeente is penvoerder), voor de gemengde huisvestingslocatie uiterlijk 2 maanden na oplevering van de locatie een sociaal uitwerkingsplan op.
2. De gemeente organiseert een monitoringsoverleg welke start 2 maanden na oplevering. De deelnemers van het monitoroverleg zijn de beheerder, Leger des Heils (of vergelijkbare contractpartner), Werk, Participatie en Inkomen (WPI), Gemeente Venlo, Meldpunt Zorg en Woonoverlast, veiligheidscoördinatoren en betrokken maatschappelijke partners. Het monitoroverleg is periodiek en blijft gedurende de looptijd plaatsvinden. Het initiatief voor het organiseren van een terugkerend monitoroverleg ligt bij de projectleider van de beheerder.
3. De beheerder stelt een (sociaal) beheerplan op voor het sociaal en fysiek beheer van de huisvestingslocatie. Hierin zijn de onderdelen van het sociaal, technisch en facilitair beheer uitgewerkt.
4. De beheerder en gemeente bepalen vooraf gezamenlijk hoe ondersteuning van Leger des Heils (of vergelijkbare partner) gedurende de (gehele) periode van bewoning georganiseerd moet worden. Deze ondersteuning is bij voorkeur gelijk aan die van de andere gemengde huisvestingslocaties.
5. Beheerder en gemeente hebben een gedeelde verantwoordelijkheid voor het realiseren van activering en participatieactiviteiten op de gemengde woonlocatie. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen de rol van beheerder en van de gemeente, met ruimte voor op- of afschaling. Beheerder richt zich op participatieactiviteiten ten behoeve van het

realiseren van een schoon, heel en veilig leefklimaat binnen het wooncomplex. De gemeente richt zich op activiteiten die bijdragen aan het welzijn van de bewoners binnen en buiten (de buurt) het gemengd wooncomplex. Daarnaast kijken partijen gezamenlijk naar wat nodig en mogelijk is, zoals bekijken wat er in aanvulling op de al bestaande infrastructuur in de wijk nog moet worden georganiseerd.

### **2.11 Rapportage**

Gedurende de verhuurperiode dient beheerder 1x per kwartaal (schriftelijk<sup>1</sup>) te rapporteren aan de gemeente Venlo over de voortgang in het algemeen en over sociaal, administratief en technisch en facilitair beheer. Hieronder valt het monitoren en aantonen van de behaalde prestaties welke leidt tot goedkeuring voor facturering. In de Overeenkomst en bijbehorende Service Level Agreement (SLA) worden de onderdelen omschreven die de rapportage in ieder geval moet bevatten. De vorm en wijze van rapportage wordt nader afgestemd tussen beheerder en gemeente.

---

<sup>1</sup> Onder schriftelijk wordt ook via elektronische weg verstaan.

### 3. BEHEER

De opdracht aan de beheerder omvat 3 vormen van beheer:

1. Administratief beheer: De beheerder is verantwoordelijk voor de verhuur van de woningen. De beheerder doet de werving- en selectie van de regulier woningzoekenden, voor- en eindinspecties en bezichtigingen met de nieuwe huurder. Hiermee draagt de beheerder van het complex bij aan een optimale verhuur van het complex met minimale leegstand.
2. Technisch en facilitair beheer: De beheerder draagt zorg voor het onderhoud van het wooncomplex, inclusief binnentuinen. De opdracht omvat zowel dagelijks als planmatig (eigenaars)onderhoud.
3. Sociaal beheer en community vorming: De beheerder organiseert activiteiten en neemt maatregelen om een prettige en veilige leefomgeving te bevorderen voor de bewoners van het complex. Het gaat om een reeks maatregelen en diensten waaronder het onderhouden van contact met bewoners, conflictbeheer, het opstellen en borgen van woon- en leefregels en het voorkomen van overlast. Signalen van zorg en of overlast doorgeven aan betreffende projectleider van de Gemeente Venlo.

In dit hoofdstuk worden de taken per beheervorm verder beschreven.

#### 3.1 Administratief beheer

Alle benodigde administratieve, financiële en juridische activiteiten die nodig zijn voor het verhuren van de wooneenheden, zodanig dat het verhuurproces verloopt zoals een huurder dat mag verwachten (denk aan: begrijpelijk, transparant, eerlijk, tijdig).

##### 3.1.1 Taken administratief beheer (niet uitputtend)

In onderstaande tabel staan de eisen betreft administratief beheer beschreven. De opsomming is niet limitatief.

| Cat. | Nr. | Administratief beheer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A-   | 1.  | Beheerder is verantwoordelijk voor verhuur van de woningen (alle huurders), waarbij de beheerder zorgt voor een optimale verhuur van de woningen met minimale leegstand.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| A-   | 2.  | <u>Werving en selectie:</u> <ul style="list-style-type: none"><li>• Het doorlopend werven en selecteren van de regulier woningzoekenden (niet-ontheemden) zoals is beschreven in <u>paragraaf 2.4.3.</u>, waaronder: o Toewijzing van 24 woningen aan regulier woningzoekenden. o</li><li>• Het doorlopend huisvesten van Oekraïense ontheemden volgens de afspraken en verdeling* zoals omschreven in huidig PvE.</li></ul> <p><i>* Over de verdeling van de doelgroepen mag in overleg met de gemeente tijdelijk worden afgeweken bij onvoldoende beschikbaarheid.</i></p> |
| A-   | 3.  | Beheerder doet een voorstel voor de werving en selectie van de regulier woningzoekenden en een passende mix van bewoners, hierbij wordt een selectieprotocol opgesteld conform geldende wetgeving.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| Cat. | Nr. | Administratief beheer                                                                                                                                                                                   |
|------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A-   | 4.  | Beheerder biedt de flexwoningen voor regulier woningzoekenden aan op een openbaar platform (zoals thuisinlimburg.nl), de functionaliteiten van het platform staan omschreven in <u>paragraaf 2.5.1.</u> |
| A-   | 5.  | Beheerder toetst kandidaathuurders op motivatie om bij te dragen aan de community en selecteert daarbij huurders op transparante wijze.                                                                 |

|             |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A-          | 6.         | Bij het toewijzen van woningen aan nieuwe huurders, houdt de beheerder rekening met een evenwichtige verdeling van mannen en vrouwen op elke gang.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| A-          | 7.         | Beheerder verplicht zich tot samenwerking met de gemeente (o.a. afdeling Wonen) en het Leger des Heils bij de voorbereiding op de komst van de ontheemden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| A-          | 8.         | De beheerder organiseert voor de inhuizing een informatiebijeenkomst voor de reguliere woningzoekenden om belangstellenden te informeren over het wonen in Flexwoningen en de selectieprocedure.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| A-          | 9.         | Beheerder is verantwoordelijk voor het opstellen en beheren van de huurcontracten voor alle huurders. Huurcontracten voldoen aan wet- en regelgeving. Het concept huurcontract en bijbehorende bepalingen wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de gemeente. Voor de looptijd van de huurcontracten geldt: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oekraïense ontheemden krijgen tijdelijk contract via de Gemeente Venlo.</li> <li>• Regulier woningzoekenden (starters en studenten) krijgen een tijdelijk contract voor duur van de omgevingsvergunning, waarbij studenten verplicht zijn bewijs van deelname aan studie te overleggen. Na afronding studie verloopt het huurcontract. Na afloop van contract is er geen herhuisvestingsgarantie.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| A-          | 10.        | <u>Tekendagen Oekraïense ontheemden:</u><br>De gemeente, beheerder, Leger des Heils organiseren circa 4 tekendagen waarbij 25 statushouders per dag worden geïnformeerd, inclusief een veegklas voor mensen die niet kunnen op de eerste 3 dagen. De gemeente is verantwoordelijk voor de overall organisatie. Beheerder dient er rekening mee te houden dat de tekendagen circa 2 weken voorafgaand aan de inhuizing worden georganiseerd. Een planning en draaiboek worden later door gemeente in overleg met alle bovengenoemde partijen opgesteld. De werkzaamheden van de beheerder zijn hierbij: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beheerder dient mee te werken aan de voorbereiding en organisatie van de tekendagen.</li> <li>• Beheerder is aanwezig bij alle tekendagen om voorlichting te geven over de rechten en plichten die horen bij zelfstandig wonen, Goed Huurderschap en over de huisvestingslocatie.</li> <li>• Beheerder laat de huurcontracten ondertekenen.</li> <li>• Beheerder verzorgt een rondleiding in een modelwoning, indien deze beschikbaar is.</li> <li>• Beheerder dient input te leveren voor de presentatie aan de aanwezigen.</li> </ul> |
| A-          | 11.        | Beheerder verstrekt de getekende huurovereenkomst digitaal aan de bewoners.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| A-          | 12.        | Beheerder is verantwoordelijk voor het sleutelbeheer, sleuteluitgifte en sleuteloverdracht aan nieuwe bewoners.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| A-          | 13.        | Beheerder informeert alle huurders (indien nog van toepassing) over het aanvragen van een huisvestingsvergunning bij de gemeente Venlo (die moeten de huurders zelf aanvragen).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Cat.</b> | <b>Nr.</b> | <b>Administratief beheer</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| A-          | 14.        | Het afstemmen met de gemeente over de betaling van de eerste verhuurnota van de ontheemden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| A-          | 15.        | <u>Tijdelijke contracten Oekraïense ontheemden:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontheemden krijgen een tijdelijk contract via de gemeente Venlo.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|    |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A- | 16. | Huurprijzen van de woningen zijn conform beschreven in <u>paragraaf 2.4.4</u> . Bij het handhaven van de aftoppingsgrenzen kunnen de bewoners huurtoeslag aanvragen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| A- | 17. | <p><u>Innen van de huur:</u><br/> Beheerder ontvangt de huurinkomsten per maand van de bewoners.<br/> De huurinkomsten worden eens per kwartaal overgemaakt aan gemeente Venlo.</p> <p><u>Servicekosten:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De servicekosten sluiten aan bij het type woningen, de doelgroep en hetgeen ervoor geleverd wordt. Beheerder doet een voorstel over de hoogte en opbouw van de servicekosten inclusief specificatie. De gemeente heeft hierin de beslissende rol. Ook bij aanpassing van de servicekosten wordt deze werkwijze toegepast.</li> <li>• Huurders betalen maandelijks een voorschot aan servicekosten. De beheerder stelt jaarlijks binnen zes maanden na afloop van het kalenderjaar een servicekosten afrekening op voor huurders.</li> <li>• In de servicekosten mag in elk geval worden opgenomen: voorschot elektra algemeen gebruik, schoonmaakkosten algemene ruimten, ongediertebestrijding, gemeentelijke belastingen. De servicekosten van het wooncomplex conform Besluit Servicekosten<sup>2</sup>.</li> <li>• Verrekening van de servicekosten gebeurt per kalenderjaar, en bij vertrek van de bewoner maximaal 1 maand na vertrek van de bewoner.</li> <li>• <u>Verrekening van de kosten voor water en elektra vindt plaats op basis van werkelijk verbruik en geldt alleen voor algemene ruimtes (meterstanden). Alle woningen krijgen eigen meters voor elektra- en waterverbruik.</u></li> <li>• <u>De servicekosten worden eens per kwartaal overgemaakt aan gemeente Venlo.</u></li> </ul> |
| A- | 18. | Beheerder is verantwoordelijk voor het innen van de borgstelling van de individuele bewoners, en de verrekening bij einde huurcontract.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| A- | 19. | <p>Beheerder is verantwoordelijk voor voor- en eindinspecties en bezichtigingen van de woning met de nieuwe huurder. Hierbij wordt gebruik gemaakt van inspectierapporten.</p> <p>Eventuele schade aan de woning wordt verrekend met huurder via de borg.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| Cat. | Nr. | Administratief beheer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A-   | 20. | <p><u>Huuropzegging</u><br/> De huuropzegging van zittende huurders vindt plaats conform geldend huurrecht.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beheerder informeert de gemeente <u>direct</u> na opzegging van een huurcontract.</li> <li>• Beheerder en gemeente treden na opzegging van een huurcontract in overleg over de ingangsdatum van het nieuwe huurcontract.</li> <li>• Indien de woning verhuurklaar is, maar er nog geen ontheemde beschikbaar is, is eventuele leegstand niet te wijten aan de beheerder en krijgt de beheerder de maandelijkse beheerdersvergoeding – mits de beheerder aan zijn plicht heeft voldaan (waaronder onmiddellijk informeren opzegging huurcontract).</li> <li>• Beheerder informeert de gemeente direct na opzegging van een huurcontract van een reguliere huurder, zodat Thuis in Limburg een nieuwe kandidaat kan voordragen van de wachtlijst.</li> </ul> |

<sup>2</sup> [Wetten overheid | Besluit servicekosten](#)

|    |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A- | 21. | Beheerder signaleert als huur niet tijdig wordt betaald. Na één maand huurachterstand (in plaats van na 2 maanden) doet beheerder een melding bij gemeente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| A- | 22. | Beheerder is verantwoordelijk voor dossieropbouw en het starten en doorlopen van de juridische procedures bij eventuele huurconflicten. Beheerder zal hiertoe bij de rechter aan moeten tonen dat hij alles heeft ingezet om uitzetting te voorkomen. Daarbij kan beheerder aangeven dat gemeente Venlo betrokken is.<br>In het geval dat ernstige overlast gevende casuïstiek leidt tot een juridische procedure, kunnen de juridische kosten in rekening worden gebracht bij de opdrachtgever. |
| A- | 23. | Jaarlijks vindt overleg plaats tussen beheerder en de gemeente (opdrachtgever) over de hoogte en totstandkoming van de huurprijzen en servicekosten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| A- | 24. | De beheerder communiceert aan de huurders jaarlijkse huurverhoging vóór 1 mei en voert dit per 1 juli door. De maximale huur blijft conform de kwaliteits- en aftoppingsgrenzen, zoals beschreven in <u>paragraaf 2.4.4</u> .                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| A- | 25. | De beheerder heeft voor het administratief beheer een backoffice en een aanspreekpunt richting de gemeente. Bewoners kunnen tevens contact hebben met de backoffice tijdens kantoor tijden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| A- | 26. | Tegen het einde van de omgevingsvergunning, zullen nieuwe huurcontracten mogelijk worden afgesloten voor een kortere periode dan 2 jaar om het wooncomplex tijdig leeg te kunnen opleveren na 10 jaar exploitatietermijn. Indien nodig, kunnen deze huurcontracten afgesloten worden op basis van de leegstandswet. Indien dit vereist is, zal beheerder de leegstandsvergunning aanvragen bij de gemeente.                                                                                      |

### 3.2 Technisch en facilitair beheer

Het doel van het technisch beheer is een schoon, heel en veilige woongebouw en omgeving. Het technisch beheer geldt voor de woongebouwen, het bijbehorende paviljoen, de twee binnentuinen en de directe omgeving rondom de woongebouwen.

De beheerder treedt namens de gemeente op als verhuurder en is verantwoordelijk voor het (groot) onderhoud van de woongebouwen. Voorbeelden zijn dakreparaties of vernieuwing van boilers.

Voor de demarcatie in dagelijks onderhoud tussen huurder en verhuurder wordt door beheerder een voorstel gedaan voor de algemene bepalingen die bij het huurcontract worden bijgevoegd. Hierbij wordt in elk geval een artikel opgenomen over regels rondom het aanbrengen van veranderingen en voorzieningen in de flexwoningen.

Defecten en gebreken in en rondom de woningen dienen door huurder gemeld te worden aan beheerder. De beheerder kan hierna besluiten of het defect onder de garantie valt, of dat dit door oneigenlijk gebruik is opgetreden. De basisdemarcatie voor het dagelijks onderhoud (en kosten) is conform Besluit Kleine Herstellingen<sup>3</sup>. De woning dient aan volgende bewoner weer in goede staat geleverd te worden. Er dient rekening gehouden te worden met de korte woonduur van de Oekraïense ontheemden. Indien beheerder met deze reden wil afwijken van Besluit Kleine Herstellingen, kan deze een voorstel indienen bij de gemeente.

De garantievoorwaarden uit het koopcontract tussen gemeente en het Rijksvastgoedbedrijf zijn van toepassing op de Flexwoningen. Deze zullen worden opgenomen in de

<sup>3</sup> [Besluit kleine herstellingen](#).

dienstverleningsopdracht. Als bijlage zijn de garantieverklaringen en specificaties van gebouw en apparatuur bijgevoegd.

### 3.1.2 Schoon, heel en veilig

Uitgangspunt bij het technisch onderhoud is Schoon, Heel en Veilig, waaronder, maar niet beperkt tot, het volgende:

- **Schoon:** het schoonhouden van de gemeenschappelijke ruimtes op reguliere basis. Maatregelen treffen om toe te zien op een standaard hygiëne in het gehele pand (voorkomen ongedierte, schimmels, stankoverlast, voorziening voor afval).
- **Heel:** defecten dienen worden opgelost binnen de termijnen die omschreven staan in de Service Level Agreement. Bewoners worden in staat gesteld eenvoudig meldingen te doen met betrekking tot defecten in of buiten hun woning. Bij grote reparaties die duurder uitvallen zijn dan 1.500 euro, vindt overleg plaats met contactpersoon van de gemeente.
- **Veilig:** *Technische veiligheid:* ruimtes waar installaties zich bevinden worden afgesloten, brandveiligheid conform bouwvergunning. Elke zelfstandige woning beschikt over een gecertificeerd slot, net als de algemene toegangsdeuren. o *Sociale veiligheid:* beheerder draagt zorg voor toezicht en stelt huisregels op welke voortvloeien uit het beheerplan. Beheerder, en zodoende ook de verantwoordelijke voor het technische onderhoud, heeft oog voor interactie en is deskundig (of maakt zich deskundig) op het gebied van de materie van ontheemden, of huurt deze expertise elders in. Denk daarbij aan taalbarrières en hoe deze te beslechten.

### 3.1.3 Taken technisch beheer (niet uitputtend)

In onderstaande tabel staan de eisen betreft technisch beheer beschreven. De opsomming is niet limitatief.

| Cat. | Nr. | Technisch beheer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| T-   | 28. | Periodiek onderhoud, conform wet- en regelgeving, waaronder: uitvoeren van regelmatige inspecties van de installaties en onderhoud van de installaties conform de NEN2767.                                                                                                                                                                  |
| T-   | 29. | Klein en groot onderhoud van de woongebouwen, inclusief de installaties.                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| T-   | 30. | Beheerder is verantwoordelijk voor de instandhouding van de installaties en daarbij verantwoordelijk voor onderhoudscontracten. Beheerder deelt periodiek onderhoudsrapportages met de gemeente.                                                                                                                                            |
| T-   | 31. | Beheerder is verantwoordelijk voor oplossen van defecten aan het pand. Defecten worden op een deskundige manier en binnen een aanvaardbare termijn <sup>4</sup> opgelost, met inachtneming de geldende garantievoorwaarden.                                                                                                                 |
| T-   | 32. | Beheerder draagt zorg voor controle en nazorg van opgeloste storingen.                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| T-   | 33. | Beheerder beschikt over (of heeft een samenwerking met) een calamiteitendienst die ernstige calamiteiten in het gebouw binnen enkele (2) uren kan oplossen. Beheerder draagt zorg voor een noodnummer voor noodsituaties die zich voordoen buiten kantoor tijden. De calamiteitendienst kan binnen 1 uur ter plaatse zijn.                  |
| T-   | 34. | Beheerder is verantwoordelijk voor het verhuurdersonderhoud, inclusief meerjarenonderhoud. Gemeente deelt een Meerjaren Onderhouds Plan (MJOP) met beheerder, welke nageleefd dient te worden. Beheerder maakt een fysiek beheerplan hoe het MJOP wordt nageleefd en schakelt deskundige partners in voor de verschillende onderhoudstaken. |

<sup>4</sup> In de Service Level Agreement staan de verwachte responstijden per prioriteitsniveau opgenomen.

|    |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| T- | 35. | Beheerder is verantwoordelijk voor reparaties in het wooncomplex die vallen onder verantwoordelijkheid verhuurder. Tevens is beheerder verantwoordelijk voor reparatie en/of vervanging van de zaken die worden opgeleverd bij de Flexwoning, zoals kookplaten, sanitair, beglazing, kozijnen, elektra, hang- en sluitwerk. Hieronder valt ook de verplichting tot onderhoud en vervanging van de inrichting (bedden, kasten, tafels, stoelen etc.) van de flexwoningen t.b.v. de ontheemden. Vervangingskosten zijn voor rekening van gemeente Venlo. |
| T- | 36. | Voor de demarcatie in dagelijks onderhoud tussen huurder en verhuurder wordt door beheerder een voorstel gedaan voor algemene bepalingen die bij het huurcontract worden bijgevoegd. Hierbij wordt in elk geval een artikel opgenomen over regels rondom het aanbrengen van veranderingen en voorzieningen in de Flexwoningen en wordt rekening gehouden met de kortere woonduur van de studenten en ontheemden. De woning dient aan volgende bewoner weer in goede staat opgeleverd te worden.                                                        |
| T- | 37. | Bewoners kunnen eenvoudig een melding doen met betrekking tot defecten of gebreken in of rondom de Flexwoning. Er wordt opvolging gegeven over afhandelingen van de reparatieverzoeken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| T- | 38. | Beheerder kan reparaties onder drempelbedrag van €500 zelf oplossen (met inachtneming de geldende garantieafspraken). Boven dit bedrag is akkoord van de gemeente vereist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| T- | 39. | Waarborgen van naleving van wet- en regelgeving, waaronder het naleven van de voorschriften brandveiligheid.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| T- | 40. | Beheerder houdt een administratie bij van alle lopende en afgeronde technische meldingen, welke opvraagbaar is door de Gemeente. Per kwartaal wordt er gerapporteerd aan de gemeente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| T- | 41. | Beheerder maakt gebruik van partners die binnen een uur van de locatie wonen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| Cat. | Nr. | Technisch beheer                                                                                                                                                                                                           |
|------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| T-   | 42. | Beheerder is verantwoordelijk voor mutatieonderhoud en zorgt dat vertrekkend huurder de woning netjes achterlaat. Herstellen van eventuele defecten, zodat woning bij oplevering aan nieuwe huurder schoon/heel/veilig is. |
| T-   | 43. | Beheerder signaleert gebreken en uit te voeren reparaties, met inachtneming van de geldende garantievoorwaarden.                                                                                                           |
| T-   | 44. | Beheer en onderhoud van de camera's. (voor zover van toepassing)                                                                                                                                                           |
| T-   | 45. | Beheerder handelt conform de geldende garantievoorwaarden en heeft contact met desbetreffende leveranciers.                                                                                                                |
| T-   | 46. | De beheerder is verantwoordelijk voor juiste uitvoering van het huurdersbeheer conform artikel 11 van de Algemene Bepalingen huurovereenkomst woonruimte (ROZ 2017).                                                       |
| T-   | 47. | De beheerder heeft voor technisch/facilitair beheer een aanspreekpunt <sup>5</sup> voor de gemeente.                                                                                                                       |

### 3.1.4 Taken facilitair beheer (niet uitputtend)

In onderstaande tabel staan de activiteiten die bijdragen aan een veilige en schone woonomgeving. De opsomming is niet limitatief.

| Cat. | Nr. | Facilitair beheer |
|------|-----|-------------------|
|------|-----|-------------------|

<sup>5</sup> Het aanspreekpunt voor technisch/facilitair en sociaal beheer kan eventueel (maar niet verplicht) belegd worden bij één persoon, mits deze persoon over de juiste competenties voor beide beheervormen beschikt.

|    |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| F- | 48. | Dagelijks onderhoud en schoonmaak van de gemeenschappelijke ruimtes in het woongebouw en de binnentuinen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| F- | 49. | De gebouwen zijn schoon, heel en veilig. Toezien op het hygiëneniveau in het gehele wooncomplex en binnentuinen met bijbehorende maatregelen, zoals het voorkomen van ongedierte, schimmels en stankoverlast.                                                                                                                                                                                                                             |
| F- | 50. | Beheerder spreekt bewoners aan op oneigenlijk gebruik van het gebouw of gerelateerde zaken, zoals ten aanzien van bewust omgaan energie- en watergebruik en ook ventilatie van de woning.                                                                                                                                                                                                                                                 |
| F- | 51. | Frequente, toegankelijke en zichtbare aanwezigheid van een (technisch/facilitair) beheerder ('huismeester') op de locatie voor storingen en reparatieverzoeken. De technisch/facilitair beheerder op locatie is bekwaam kleine storingen en/of defecten zelf op te lossen.<br>Voor calamiteiten is er buiten werktijden een noodnummer bereikbaar voor de bewoners.                                                                       |
| F- | 52. | Melding doen van eventuele graffiti in of rondom het pand bij de gemeente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| F- | 53. | Het schoon houden van binnentuinen en de directe omgeving van de woonblokken, met extra aandacht voor het juist aanbieden van het (grof) afval, parkeren van fietsen en scooters op de daarvoor aangewezen plaatsen en het plaatsen van extra vuilcontainers (of andere maatregelen om vervuiling van de omgeving door verhuisafval te voorkomen tijdens grote verhuisbewegingen). De omgeving mag door de bewoning niet extra vervuilen. |
| F- | 54. | Afval wordt verzameld en aangeboden door bewoners. Beheerder ziet toe op dat de bewoners afval correct aanbieden en spreekt bewoners hierop aan indien nodig.                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| F- | 55. | Beheerder zorgt voor periodiek glasbewassing van het wooncomplex.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

### 3.3 Sociaal beheer

Sociaal beheer op de locatie is zeer bepalend voor het succes van gemengd wonen op een locatie. Onder sociaal beheer wordt verstaan: dienstverlening gericht op activiteiten en maatregelen die worden genomen om een prettige en veilige woonomgeving te bevorderen voor de bewoners. Het omvat een reeks maatregelen en diensten die gericht zijn op het bevorderen van de sociale cohesie, het voorkomen van overlast, en het creëren van een goede leefomgeving. De aspecten van sociaal beheer worden in onderstaande paragrafen nader omschreven.

#### 3.1.5 Aanspreekpunt en vraagbaak

Het onderhouden van contact met bewoners en hierdoor gevoel hebben bij wat leeft en speelt. Met bewoners worden contacten opgebouwd en onderhouden met als doel het krijgen van inzicht in wat leeft en speelt bij (individuele) bewoners, maar ook het fungeren als vraagbaak voor bewoners. Op werkdagen (circa 20 uur per week) is een sociaal beheerder en/of technisch beheerder aanwezig. Buiten kantoor tijden is een calamiteitendienst beschikbaar. Continuïteit in de aanwezigheid van de beheerder(s) is belangrijk. Vervanging bij ziekte en verlof vraagt om ingewerkte en op de locatie bekende menskracht.

#### 3.1.6 Samenwerking met bewoners

Het betrekken van bewoners bij het beheer van het complex en het raadplegen van hun wensen en behoeften. Vanuit inzicht in kansen en mogelijkheden wordt ondersteuning geboden aan onderbouwde voorstellen vanuit bewoners die betrekking hebben op activiteiten/projecten in het kader van leefbaarheid en wordt bijgedragen aan de realisatie/uitvoering daarvan.

#### 3.1.7 Conflictbeheer

Het bieden van mechanismen om geschillen en conflicten tussen bewoners op te lossen, zoals bemiddeling of conflictbemiddeling. Signaleren van (dreigende) issues op het gebied van sociaal

beheer, veiligheid en leefbaarheid en initiëren van passende activiteiten om issues op te lossen. In het kader van (dreigende) overlast worden gesprekken gevoerd met bewoners en afspraken gemaakt over naleving gedragsregels, inclusief vastlegging van gemaakte afspraken voor dossieropbouw. Zo nodig worden instanties ingeschakeld om te komen tot gewenste oplossingen. Werkt samen met de gemeente, politie en maatschappelijke organisaties om complexe problemen beleidsmatig en structureel op te lossen. Indien er geen andere mogelijkheid is, wordt er door beheerder een mogelijke juridische procedure opgestart.

### **3.1.8 Veiligheid en toezicht**

Ervoor zorgen dat bewoners op de hoogte zijn van woon- en leefregels en aangesproken worden op het (niet) naleven daarvan. Het handhaven van veiligheidsmaatregelen, zoals cameratoezicht en andere maatregelen om de veiligheid van bewoners te waarborgen.

### **3.1.9 Overlastbeheersing**

Het implementeren van beleid en procedures om overlast te voorkomen en aan te pakken, zoals geluidsoverlast, burenruzies of andere hinderlijke gedragingen. Het signaleren van problemen en waar nodig melding doen bij gemeente.

### **3.1.10 Community Building**

Om een prettige leefomgeving te creëren voor alle bewoners wordt een vorm van community building ingezet. Het gaat om activiteiten gericht op het opbouwen en onderhouden van een gemeenschap en het onderhouden van een actieve community binnen het wooncomplex en de verbinding met de omgeving, ondersteuning van sociaal beheer en communicatie binnen het wooncomplex. Een community builder of gangmaker bevordert een prettig leefklimaat binnen het wooncomplex, waarbij bewoners elkaar kennen, samen activiteiten ondernemen en naar elkaar omzien.

De beheerder maakt voor de ingebruikname van de woningen, in samenspraak met de gemeente, een sociaal beheerplan. Het sociaal beheerplan is primair gericht op het bevorderen van sociale cohesie, community vorming, leefbaarheid en veiligheid binnen het wooncomplex. De studenten wonen tijdelijk (circa twee jaar) op het complex. Gezien de korte woonduur van de studenten wordt de beheerder expliciet gevraagd naar ideeën om te komen tot een community en een goede sociale cohesie op dit complex. Voor het opstellen van het sociaal beheerplan stelt de beheerder één aanspreekpunt voor de gemeente beschikbaar.

Het (sociaal) beheerplan voor het wooncomplex (penvoerder: beheerder) vormt samen met het maatschappelijk programma en sociaal uitwerkingsplan (penvoerder: gemeente) een totaalplan voor het sociaal beheer van de flexwoningen. De planning voor het vaststellen van deze producten wordt na gunning door beheerder en gemeente afgestemd. Hieronder staan de definities en verantwoordelijke partij van deze producten kort toegelicht.

#### **Sociaal uitwerkingsplan**

Het sociaal uitwerkingsplan beschrijft de personele inzet, samenwerkingsafspraken en onderlinge taakverdeling op locatie. Het plan beschrijft de doelen van de huisvestingslocatie in relatie tot het gebied, het sociaal beheer van het project\*, de wijze waarop woningen worden toegewezen\*, het maatschappelijk programma en de overlegstructuur met betrokken partijen. De beheerpartij levert de input voor die onderdelen in het sociaal uitwerkingsplan die met een sterretje (\*) zijn aangegeven. Gemeente is verantwoordelijk voor de andere onderdelen, hiervoor is wel afstemming nodig met beheerder en andere betrokken partijen.  
Penvoerder: gemeente Venlo

#### **Maatschappelijk programma**

Het maatschappelijk programma beschrijft hoe samen met maatschappelijke partners en buurtinitiatieven kansen te creëren voor zinvolle buurtverbindingen, integratie en persoonlijke ontwikkeling van bewoners van de flexwoningen.  
Penvoerder: gemeente Venlo

**(Sociaal) beheerplan;**

Het sociaal beheerplan is primair gericht op het bevorderen van sociale cohesie, community vorming, leefbaarheid en veiligheid binnen het wooncomplex. Daarmee is het sociaal beheerplan aanvullend op het maatschappelijk programma van de gemeente.

Penvoerder: beheerpartij

**3.1.11 Taken sociaal beheer en community building (niet uitputtend)**

In onderstaande tabel staan de eisen betreft sociaal beheer omschreven. De opsomming is niet limitatief.

| Cat. | Nr. | Sociaal beheer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| S-   | 56. | Beheerder is aanspreekpunt <sup>6</sup> voor alle gebouw- en huurgerelateerde zaken naar buurtbewoners, politie en andere betrokken partijen. Beheerder zorgt dat er voor de omgeving (o.a. buurtbewoners en ondernemers) één aanspreekpunt is om melding te maken van eventuele problemen, suggesties of ideeën.                                    |
| S-   | 57. | Het opstellen van een planning en organisatieplan voor het inhuren van bewoners in afstemming met gemeente.                                                                                                                                                                                                                                          |
| S-   | 58. | Beheerder is eerste aanspreekpunt voor bewoners voor zowel sociale als technische/facilitaire zaken. De beheerder heeft een faciliterende en ondersteunende rol voor de bewoners om sociale samenhang te creëren en een community te bouwen, waarbij bewoners eigenaarschap nemen.                                                                   |
| S-   | 59. | Op werkdagen (circa 20 uur per week) is een sociaal beheerder en/of technisch beheerder aanwezig. Buiten kantooruren is een calamiteitendienst beschikbaar. De sociaal beheerder is flexibel in uren en zal ook incidenteel 's avonds beschikbaar zijn.                                                                                              |
| S-   | 60. | Beheerder zorgt voor achtervang: vervanging bij ziekte en verlof vraagt om ingewerkte (met vergelijkbare kennis, ervaring en competenties) en op de locatie bekende menskracht.                                                                                                                                                                      |
| S-   | 61. | Leveren van één aanspreekpunt voor de externe partijen, waaronder gemeente.                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| S-   | 62. | Opstellen van een sociaal beheerplan passend bij het gebouw en bij de mix van bewoners. Belangrijk onderdeel van het sociaal beheerplan is community building op en rondom het wooncomplex, met als doel het bevorderen van de sociale cohesie en het bouwen van een community.                                                                      |
| S-   | 63. | Faciliteren en organiseren van activiteiten en nemen van maatregelen om een prettige en veilige leefomgeving te bevorderen voor de bewoners van het complex.                                                                                                                                                                                         |
| S-   | 64. | Zorgen voor een introductieprogramma, met als doel om de bewoners van alle doelgroepen met elkaar te verbinden. Hieronder valt in ieder geval: <ul style="list-style-type: none"><li>• Het organiseren van informatie- en tekendagen (samen met de gemeente);</li><li>• Het verzorgen van een kennismakingsgesprek met de nieuwe bewoners.</li></ul> |
| S-   | 65. | Opstellen, borgen en toezien op naleven van leefregels, gericht op prettige en veilige woonomgeving. De beheerder is ervoor verantwoordelijk dat huisregels bekend zijn bij de bewoners en worden begrepen.                                                                                                                                          |

<sup>6</sup> Het aanspreekpunt voor technisch/facilitair en sociaal beheer kan eventueel (maar niet verplicht) belegd worden bij één persoon, mits deze persoon over de juiste competenties voor beide beheervormen beschikt.

|    |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| S- | 66. | De beheerder is medeverantwoordelijk voor het brandveilig gebruik van het woongebouw. De beheerder is verantwoordelijk dat het pand door de bewoners veilig wordt gebruikt en de brandvoorschriften worden nageleefd. Bewoners hebben daarin ook zelf een verantwoordelijkheid. |
|----|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| Cat. | Nr. | Sociaal beheer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| S-   | 67. | <p>Vanuit veiligheid en leefbaarheid moet de beheerder in de huisregels duidelijke regels opnemen over:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderhuur is niet toegestaan</li> <li>• Het gebruik c.q. het voorkomen van misbruik van alcohol.</li> <li>• Sancties bij overlast door alcohol misbruik</li> <li>• Roken in en rondom het wooncomplex</li> <li>• Beleid t.a.v. softdrugsgebruik in de woonruimten</li> <li>• Verbod op harddrugs en sancties</li> <li>• Sancties m.b.t. drugshandel in de woonruimte e.o.</li> <li>• Sancties m.b.t. overlast in het pand of op straat rondom het pand</li> <li>• Wie mag wel of niet gebruik maken van de openbare ruimte en tuin</li> <li>• Huisregels intern en voor de directe openbare ruimte</li> <li>• Handhaving op de huisregels</li> <li>• Instellen begeleidingscommissie</li> <li>• Woningdelen is niet toegestaan.</li> <li>• Plan over hoe overlast in tuin en directe omgeving tegen gegaan wordt (denk aan geen verstrekt geluid etc.).</li> <li>• Ongewenst bezoek uit de openbare ruimtes weren.</li> <li>• Bewust omgaan met energie- en waterverbruik</li> </ul> |
| S-   | 68. | Beheerder is eerste aanspreekpunt voor zorgvragen en overlast gevende casuïstiek en verantwoordelijk voor het doorgeleiden van de casuïstiek naar gemeente en het bijhouden van een eigen dossier.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| S-   | 69. | Beheerder neemt deel aan het monitoringoverleg en preventief casuïstiek overleg. De frequentie van het monitoroverleg is maandelijks, de frequentie van de andere overleggen is afhankelijk van de noodzaak en zal in onderlinge afstemming worden bepaald.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| S-   | 70. | De beheerder is verantwoordelijk voor inzet ten aanzien van de leefbaarheid, die naar behoefte kan worden op- of afgeschaald. Deze inzet, en eventuele op- of afschaling daarvan, bespreekt de beheerder in het monitoroverleg.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| S-   | 71. | Het samenwerken met (professionele ondersteuning van) sociale partners van gemeente Venlo. Beheerder monitort de samenwerking de ondersteuning van de sociale partners (momenteel Leger des Heils), en rapporteert hierover naar gemeente. Gedurende de hele periode van bewoning is een vorm van blijvende inzet en ondersteuning nodig. Beheerder en gemeente maken jaarlijks afspraken over wat nodig is voor continuering daarvan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| S-   | 72. | Beheerder stimuleert en is aanjager van de sociale cohesie binnen de woonlocatie. De focus ligt op het zijn van 'goede buren' onderling. Beheerder spreekt bewoners aan op de uitgangspunten 'schoon, heel en veilig'.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| S-   | 73. | Beheerder spreekt bewoners aan op overtreding van de woonregels. Houdt overlastgesprekken met hoor en wederhoor, en geeft zo nodig waarschuwingen. Zorgt voor verslaglegging en stuurt deze door naar de gemeente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|             |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| S-          | 74.        | Beheerder treedt in de bemiddelende, adviserende en stimulerende rol. Kan ook opschalen bij onveilige situaties en zorgwekkende situaties. Dit betekent dat de (sociaal) beheerpartij veel op het complex aanwezig is, goed benaderbaar en goed bereikbaar is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Cat.</b> | <b>Nr.</b> | <b>Sociaal beheer</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| S-          | 75.        | Beheerder helpt bewoners bij conflicten om een medebewoner aan te spreken, tot een oplossing te komen en desgewenst om een melding te doen bij de juiste instantie. En doet hiervan verslaglegging.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| S-          | 76.        | Beheerder signaleert actief problematiek op het gebied van zorg en veiligheid en geleidt waar nodig door naar gemeente. En doet hiervan verslaglegging.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| S-          | 77.        | Beheerder verzorgt, in samenwerking met de gemeente, informatie en voorlichting over de rol van de gemeente, ten behoeve van de bewoners van de Flexwoningen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| S-          | 78.        | Bij ernstige incidenten, inschakelen van de politie en melding doen bij de gemeente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| S-          | 79.        | <p>De rol van de beheerder bij incidenten, overlast, pesten en geschillen is als volgt:<br/>Goed bereikbaar voor bewoners met vragen/ klachten.</p> <p>Handhaving van huisregels bij overlast, pesten en geschillen en wanneer gewenst inschakelen van burenbemiddeling.</p> <p>Bespreken van signalen van pesterijen, geschillen (vroeg signalering) en ernstige overlast en incidenten die de locatie raken, in het monitoroverleg.</p> <p>Melden en monitoren van zorgwekkende én overlast gevende signalen bij het Meldpunt Zorg en Woonoverlast en overlast gevend gedrag.</p> <p>Overdragen van de casusregie bij overlast en zorg casuïstiek, aan gemeente.</p> <p>Inschakelen van de veiligheidscoördinator van het gemeente bij ernstige incidenten.</p> <p>Handelen volgens de "Werkinstructie bij overlast en incidenten voor bewoners op gemengde huisvestingslocaties" en verantwoordelijk voor de schriftelijke vastlegging van overlast gevende casuïstiek (dossiervorming).</p> |
| S-          | 80.        | Communicatie met bewoners, met aandacht voor (interculturele) interacties, zoals taal- en cultuurbarrières en hoe deze te beslechten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| S           | 81.        | Gemeente behoudt zich het recht om op enig moment de beheerder te verzoeken om een vorm van een huurdersvereniging op te richten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

### 3.4 Algemene competenties personele inzet

In onderstaande tabel staan de eisen (E) en wensen (W) opgenomen voor het in te zetten personeel op het gemengd wooncomplex Riekerpark. De opsomming is niet limitatief.

| <b>Cat.</b> | <b>Nr.</b> | <b>Competenties in te zetten personeel</b>                                                                                                                                        | <b>Eis of Wens</b> |
|-------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| C-          | 82.        | Opdrachtnemer zet personeel in dat proactief handelt, blijkend uit het nemen van initiatief en het nemen van verantwoordelijkheid op zaken waar invloed op kan worden uitgevoerd. | E                  |

|    |     |                                                                                                                      |   |
|----|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| C- | 83. | Opdrachtnemer zet personeel in dat flexibel is, blijkend uit het gemakkelijk aanpassen aan een veranderende context. | E |
|----|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|

| Cat. | Nr. | Competenties in te zetten personeel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Eis of Wens |
|------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| C-   | 84. | Opdrachtnemer zet personeel in dat samenwerkingsgericht is, blijkend uit het ondergeschikt maken van de eigen voorkeuren aan het gezamenlijke doel.                                                                                                                                                                                                      | E           |
| C-   | 85. | Opdrachtnemer zet personeel in dat conflictoplossingsvaardigheden heeft: dit personeel kan neutraal blijven, actief luisteren en constructieve oplossingen bieden in situaties waarin spanningen ontstaan tussen verschillende culturen en leeftijdsgroepen.                                                                                             | E           |
| C-   | 86. | Opdrachtnemer zet personeel in dat beschikt over improvisatievermogen, blijkend uit het op een niet vooraf bedachte manier handelen in nietgeplande of onverwachte situaties.                                                                                                                                                                            | E           |
| C-   | 87. | Opdrachtnemer zet personeel in dat bekwaamheid in trauma sensitieve benadering bezit: medewerkers zijn getraind om tekenen van trauma te herkennen en te signaleren, en kunnen adequaat reageren op psychische problematiek.                                                                                                                             | W           |
| C-   | 88. | Opdrachtnemer zet personeel in dat de-escalerend kan werken, blijkend uit het kalmeren, grenzen en consequenties aangeven tijdens een (dreigende) escalatie.                                                                                                                                                                                             | E           |
| C-   | 89. | Opdrachtnemer zet personeel in dat preventief en signalerend is ten behoeve van ondersteuningsvragen.                                                                                                                                                                                                                                                    | E           |
| C-   | 90. | Opdrachtnemer zet personeel in dat in staat is mensenhandel of andere vormen van uitbuiting te herkennen.                                                                                                                                                                                                                                                | W           |
| C-   | 91. | Opdrachtnemer zet personeel in dat bij voorkeur ervaring heeft met het werken met jongeren onder de 28 jaar, met begrip van hun specifieke uitdagingen en kansen, zoals studie, werk en sociale druk.                                                                                                                                                    | W           |
| C-   | 92. | Opdrachtnemer zet personeel in dat in staat is aan te sluiten bij de kracht van de bewoner (empowerment). Opdrachtnemer zet personeel in die affiniteit heeft met de doelgroep.                                                                                                                                                                          | E           |
| C-   | 93. | Opdrachtnemer zet personeel in dat sensitief is op het omgaan met verschillen in seksuele oriëntatie, genderdiversiteit en interseksconditie (cultuur en LHBTI+).                                                                                                                                                                                        | W           |
| C-   | 94. | Opdrachtnemer zet een beheerder in die, bij voorkeur, bekend is met de sociale kaart van Venlo en in staat is om de verbinding te maken naar de uitvoerende partners in de stad. Het is van belang dat de beheerder kennis heeft van de toeleiding naar organisaties (en hun dienstverlening) op het gebied van zorg, welzijn en hulpverlening in Venlo. | W           |
| C-   | 95. | Opdrachtnemer zet personeel in dat meertalig is (in ieder geval beheersing van Nederlandse en Engelse taal).                                                                                                                                                                                                                                             | E           |

|             |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                    |
|-------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| C-          | 96.        | (pré:) Opdrachtnemer zet personeel in dat beschikt over vaardigheden in meerdere talen, met name in de talen die vaak gesproken worden door de ontheemden.                                                                                                                              | W                  |
| C-          | 97.        | Opdrachtnemer zet personeel in dat vaardigheden in mentorschap en coaching bezit: Dit personeel heeft het vermogen om zowel statushouders als jongeren te begeleiden en coachen in hun persoonlijke en professionele ontwikkeling, met een focus op het bevorderen van zelfredzaamheid. | W                  |
| <b>Cat.</b> | <b>Nr.</b> | <b>Competenties in te zetten personeel</b>                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Eis of Wens</b> |
| C-          | 98.        | Opdrachtnemer dient dilemma's en knelpunten en de daarbij genomen acties achteraf met Opdrachtgever te bespreken.                                                                                                                                                                       | E                  |
| <b>Cat.</b> | <b>Nr.</b> | <b>Op- of afschaling diensten</b>                                                                                                                                                                                                                                                       |                    |
| C-          | 99.        | Opdrachtnemer dient flexibel, meedenkend en realistisch te zijn met betrekking tot de omvang van de dienstverlening.                                                                                                                                                                    | E                  |
| C-          | 100.       | Opdrachtnemer stemt ermee in dat op- of afschalen van de dienstverlening door Opdrachtgever gevraagd kan worden.                                                                                                                                                                        | E                  |
| C-          | 101.       | Opdrachtnemer is in staat om binnen een periode van één (1) maand de dienstverlening op- of af te schalen.                                                                                                                                                                              | E                  |

### 3.5 Beleidsdoelstellingen

In onderstaande tabel staan de eisen betreft de beleidsdoelstellingen van de gemeente Venlo.

| <b>Cat.</b> | <b>Nr.</b> | <b>Beleidsdoelstellingen</b>                                                                                                                                                                                      | <b>Eis of Wens</b> |
|-------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| B-          | 102.       | Opdrachtnemer werkt mee aan verbeteringen ten aanzien van het Duurzaamheidsbeleid en signaleert eventuele kansen bij de gemeente.                                                                                 | E                  |
| B-          | 103.       | Opdrachtnemer dient per 1 januari 2025 uitsluitend gebruik te maken van uitstootvrije voertuigen die worden ingezet ten behoeve van de dienst.                                                                    | W                  |
| B-          | 104.       | Voor het technisch onderhoud en beheer wordt de opdrachtnemer verzocht om zo veel als mogelijk te kijken waar materialen gerepareerd en/of hergebruikt kunnen worden, alvorens er tot vervanging wordt overgegaan | W                  |
| B-          | 105.       | Opdrachtnemer verplicht zich 5% van de totale opdrachtwaarde te wijden aan Social Return.                                                                                                                         | E                  |