



Bijlage 1 – Programma van Eisen

Gemeente Harlingen

5 maart 2025

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Eigendomssituatie	4
2.1	Inventaris	4
2.2	Huurprijs	4
2.3	Energie- en waterverbruik	4
3.	Beheer, onderhoud en instandhouding	5
3.1	Beheer en exploitatie	5
3.2	Onderhoud en instandhouding	5
3.3	Schoonmaak	6
3.4	Duurzaamheid	6
4.	Gebruik en commerciële activiteiten	7
4.1	Openstelling en activiteiten	7
4.2	Roosterwijzigingen	7
4.3	Sleutelverhuur	8
4.4	Horeca	8
4.5	Commerciële activiteiten	8
4.6	Reclame-inkomsten	8
5.	Tarieven	9
6.	Personeel	10
7.	Vergoeding, vermogen en garantie	11
8.	Belastingen en verzekeringen	12
8.1	Procedures schade en diefstal	12
8.2	Risicoverdeling	12
8.3	Omzetbelasting	12
9.	Kwaliteitsborging	13
9.1	Overleg gemeente en Exploitant	13
9.2	Gebruikersoverleg en klanttevredenheid	13
9.3	Klachtenregistratie- en afhandeling	14
9.4	Voorschriften en regelgeving	14

1. Inleiding

De gemeente Harlingen (hierna: gemeente) is voornemens het beheer en de exploitatie van zwembad 't Derde Haad (hierna: de accommodatie) uit te besteden. Meer in het bijzonder betreft deze aanbesteding het recht dit zwembad volledig risicodragend te beheren en te exploiteren voor de periode van **10 jaar** met eenmaal een verlengingstermijn van 5 jaar. De verwachte ingangsdatum van de contractperiode is **1 september 2025** en de eerste contractperiode loopt tot en met 31 augustus 2035. Tot en met 31 augustus 2025 beheert en exploiteert Optisport Harlingen B.V. de accommodatie.

In de **bijlage A** is informatie over het gebruik opgenomen van de accommodatie, zoals onder andere de plattegrond, het huidige openstellingsrooster en de bezoekersaantallen.

Om een gerichte inschrijving uit te kunnen brengen, dienen inschrijvers aan te sluiten bij de eisen die de gemeente Harlingen stelt aan het beheer en de exploitatie van het zwembad. In het Programma van Eisen zijn deze eisen opgenomen aan de hand van de volgende onderwerpen:

- Eigendomssituatie (hoofdstuk 2);
- Beheer, onderhoud en instandhouding (hoofdstuk 3);
- Gebruik en commerciële activiteiten (hoofdstuk 4);
- Tarieven (hoofdstuk 5);
- Personeel (hoofdstuk 6);
- Vergoeding, vermogen en garantie (hoofdstuk 7);
- Belastingen en verzekeringen (hoofdstuk 8);
- Kwaliteitsborging (hoofdstuk 9).

2. Eigendomssituatie

De beschikbaarstelling van het zwembad door de gemeente aan de exploitant vindt plaats op basis van huur en verhuur. De gemeente treedt op als eigenaar en verhuurder van de accommodatie. Voor de exploitatie van de accommodatie wordt één huur- en één exploitatieovereenkomst gesloten. De conceptovereenkomsten zijn opgenomen onder **bijlage 2 en 3** bij de aanbestedingsleidraad.

2.1 Inventaris

De in de accommodatie aanwezige inventaris maakt, met uitzondering van de inventaris die in eigendom is van de huidige exploitant onderdeel uit van de huurovereenkomst. Een lijst met de per 1 september 2025 in de accommodatie beschikbare inventaris is opgenomen als **bijlage B**. De exploitant is verantwoordelijk voor de eventuele vervanging van de aanwezige inventaris zoals weergegeven in **bijlage B**. De vervangen inventaris dient een gelijkwaardige kwaliteit te hebben. De gemeente blijft eigenaar van deze te vervangen inventaris. De vaste of losse inventaris die niet aanwezig is maar door de exploitant noodzakelijk wordt geacht, dient door de exploitant zelf te worden aangeschaft tenzij hierover tussen de gemeente en de exploitant andere afspraken zijn gemaakt. Deze aanvullende inventaris komt eveneens in eigendom van de gemeente. Uitzondering op het voorgaande is bedrijfsspecifiek inventaris, zoals ICT, computers, telefoons en promotiemateriaal, die eigendom is van de exploitant.

2.2 Huurprijs

Door de gemeente wordt aan de exploitant op basis van de integrale kostprijs een huurprijs van **€ 372.000** (exclusief btw, prijspeil 2025) in rekening gebracht ten behoeve van de accommodatie. De huur en de exploitatie van de accommodatie zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Uitdrukkelijk uitgangspunt is een btw-belaste verhuur.

De huurprijs is tenminste gelijk aan de integrale kostprijs van de accommodatie, zoals op grond van de Wet Markt en Overheid bepaald. Als gedurende de contractperiode de huurprijs van de accommodatie moeten worden aangepast, dan wijzigt de door de gemeente aan de exploitant te verstrekken vergoeding voor beheer- en exploitatiediensten met hetzelfde bedrag als waarmee de huurprijs wijzigt.

De huurprijs wordt jaarlijks aangepast op basis van de Consumenten Prijs Index-Alle bestedingen, code 000000 (2015 = 100).

De indexering wordt bepaald op basis van de maand juli voorafgaand aan het jaar waarop de aanpassing van de vergoeding van toepassing is met dien verstande dat de vergoeding nimmer zal dalen beneden het laatstelijk verschuldigde bedrag. Indien de index mocht komen te vervallen wordt aansluiting gezocht bij de vervangende of de meest vergelijkbare index.

2.3 Energie- en waterverbruik

De kosten voor het verbruik van energie, water en chemicaliën komen voor rekening van de exploitant en dienen derhalve te worden opgenomen in de exploitatiebegroting die onderdeel uitmaakt van de inschrijving. Het staat de exploitant vrij bij de inkoop zelf de keuze te maken voor leveranciers. Voorwaarde hierbij is het gebruik van 100% groene stroom. In **bijlage C** zijn de verbruikscijfers over de afgelopen exploitatiejaren opgenomen.

3. Beheer, onderhoud en instandhouding

3.1 Beheer en exploitatie

De exploitant is verantwoordelijk voor het beheer, het onderhoud en de volledige exploitatie van de accommodatie. De exploitant verzorgt de ingebruikgeving van de accommodatie aan de vaste- en incidentele gebruikers en sluit met de georganiseerde gebruikers gebruiksovereenkomsten af. De exploitant is verantwoordelijk voor een optimale afstemming tussen een klantgerichte dienstverlening en een gezonde exploitatie.

3.2 Onderhoud en instandhouding

De gemeente is en blijft de gebouweigenaar van de accommodatie, maar belegt de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van het totale onderhoud van de accommodatie met uitzondering van het buitenterrein¹ volledig bij de exploitant. Dat betekent dat de exploitant verantwoordelijk is voor zowel het planmatig- en investeringsonderhoud (lees: het verhuurdersonderhoud) als het preventief onderhoud al dan niet op contractbasis, het dagelijks en schoonmaakonderhoud (lees: het huurdersonderhoud). Het Meerjaren Onderhoudsplan (hierna: MJOP), onderverdeeld naar de bovengenoemde verantwoordelijkheden, is bijgevoegd als **bijlage D²**.

Voor het uit te voeren huurders- en verhuurdersonderhoud stelt de exploitant na consultering van de gemeente een jaarplan met het bijbehorende jaarbudget op. Dit gebeurt tijdens een jaarlijks onderhoudsoverleg. Beide partijen zullen voorafgaand aan dit overleg in gezamenlijkheid een inspectie uitvoeren in de accommodatie teneinde het onderhoudsjaarplan te kunnen vaststellen. Naast dit jaarlijks overleg vindt nog minimaal 1x per jaar een overleg plaats met betrekking tot de uitvoering van het huurders- en verhuurdersonderhoud. Van de exploitant wordt verwacht dat zij voor het organiseren van deze overleggen het initiatief neemt richting de gemeente.

Het uit te voeren onderhoud is vastgelegd in het MJOP welke als richtinggevend beschouwd dient te worden voor de uitvoering van zowel het huurders- als verhuurdersonderhoud. Het MJOP wordt driejaarlijks geactualiseerd. De exploitant bepaalt door welke partij het MJOP wordt opgesteld c.q. geactualiseerd en neemt de kosten hiervan voor haar rekening. Na het opstellen c.q. actualiseren van het MJOP wordt de gemeente actief door de exploitant geïnformeerd wat betekent dat het (nieuwe) MJOP met de gemeente wordt gedeeld en in het jaarlijks onderhoudsoverleg dient te worden besproken.

De gemeente stelt als eis dat de accommodatie gedurende de contractperiode zowel bouwkundig als installatietechnisch aan conditiescore 3 van de NEN2767 dient te voldoen. Tweejaarlijks zal de gemeente voor haar rekening door een onafhankelijk onderzoeksbureau een conditiemeting conform NEN 2767 aan de accommodatie uit laten voeren. De bevindingen van de conditiemeting(en) worden in het onderhoudsoverleg betreffende het vaststellen van het onderhoudsjaarplan met de exploitant gedeeld en besproken. De bevindingen van de uitgevoerde conditiemeting(en) kunnen leiden tot een bijstelling van het desbetreffende onderhoudsjaarplan van de exploitant om zodoende de accommodatie weer te laten voldoen aan conditiescore 3.

Problematiek tegelvloer perrons zwemzaal

Sinds geruime tijd zijn er verborgen gebreken aan de tegelvloeren van de perrons in de zwemzaal aan het licht gekomen, die een impact hebben op de technische staat van de accommodatie. De pogingen van de gemeente om aanspraak te maken op garantieafspraken hebben echter niet tot overeenstemming geleid. De gemeente neemt haar verantwoordelijkheid op zich voor de vervanging en/of het herstellen van (aantoonbaar) loszittende perrontegels. De gemeente is nadrukkelijk niet verantwoordelijk voor het onderhoud en/of vervanging van de overige perronzaken, zoals afvoeren en leidingwerk in de perronvloeren.

¹ Dertig (30) cm gemeten vanaf de gevel is voor de verantwoordelijkheid van de gemeente. Tot aan dertig (30) cm is voor exploitant

² Er volgt zo spoedig als mogelijk is een geactualiseerd MJOP van Zwembad 't Derde Haad

3.3 Schoonmaak

De exploitant dient zorg te dragen voor een schoon en hygiënisch zwembad. Zie hiervoor ook de relevante bepalingen in paragraaf 9.4. Verder dient de bezoeker middels het in paragraaf 9.2 genoemde tevredenheidsonderzoek ook bevestigd te worden op zijn/haar mening over de mate waarin de accommodatie wordt ervaren als schoon en hygiënisch.

Tenzij dit noodzakelijk is voor het in gebruik kunnen geven van de accommodatie mogen gebruikers tijdens openingsuren geen overlast ondervinden van schoonmaakwerkzaamheden.

3.4 Duurzaamheid

De gemeente hecht grote waarde aan duurzaamheid. Duurzaamheid wordt gezien als het beperken van onderhoud, door bijvoorbeeld het gebruik van duurzame materialen, maar ook als het beperken van het gebruik van water, of energiezuinigheid. Daarnaast wordt onder duurzaamheid gerekend onder meer afvalscheiding, afvalbeperking en het creëren van een gezonde werkomgeving.

Ten aanzien van energiebesparing wordt de Exploitant geacht uitvoering te geven aan de uitgangspunten van de Omgevingswet. In dit kader wordt specifiek verwezen naar paragraaf 3.9.5 Milieubelastende activiteiten zwembaden van het Besluit Activiteiten Leefomgeving. De Exploitant is daarmee verplicht energiebesparende maatregelen te treffen met een terugverdientijd van 5 jaar of minder.

Indien de gemeente voornemens is om voor de accommodatie over te gaan tot een investering in duurzaamheidsmaatregelen die tot een energiebesparing zal leiden, wordt voorafgaand aan de uit te voeren duurzaamheidsmaatregel(en) door een onafhankelijke partij een terugverdientijd vastgesteld. Deze terugverdientijd is gebaseerd op het beoogde lagere energieverbruik vermenigvuldigd met het op dat moment van toepassing zijnde leveringstarief. Uit deze terugverdientijd volgt een veronderstelde jaarlijkse besparing op de energiekosten.

Een jaar nadat het energiebesparende verhuurdersonderhoud is uitgevoerd wordt vastgesteld wat de daadwerkelijke jaarlijkse besparing op het energieverbruik is geweest. De besparing wordt vermenigvuldigd met het eerder vastgestelde leveringstarief waardoor de daadwerkelijke jaarlijkse besparing op de energiekosten is vastgesteld. Dit bedrag wordt in mindering gebracht op de reeds verstrekte exploitatiebijdrage over de afgelopen 12 maanden en wordt eveneens in mindering gebracht op de toekomstige exploitatievergoeding.

De uitvoering van de duurzaamheidsmaatregel(en) gebeurt in overleg met de Exploitant.

4. Gebruik en commerciële activiteiten

De accommodatie is primair een basisvoorziening voor de inwoners van de gemeente en dient voor langere termijn voor de gemeenschap in stand gehouden te worden. De exploitant is verplicht om de accommodatie te exploiteren en ingericht te houden als publieke voorziening. Dit houdt in dat het zwembad **52 weken** per jaar opengesteld is voor verenigingen/groepen, individuele gebruikers en het onderwijs, uitgezonderd sluitingsperiodes ten behoeve van onderhoudswerkzaamheden.

De accommodatie is voldoende verwarmd en verlicht en er wordt te allen tijde vakbekwaam en bevoegd personeel ingezet.

4.1 Openstelling en activiteiten

Verenigingen, andere georganiseerde gebruikers en het schoolzwemmen dienen de gelegenheid te krijgen om van de accommodatie gebruik te maken volgens het rooster zoals in **bijlage A** is weergegeven.

In het activiteitenoverzicht dient er rekening mee te worden gehouden dat Zwemvereniging De Vikings aantoonbaar voor minimaal 600+ uur op jaarbasis van het zwembad gebruik kan maken.

Op het moment dat verenigingen of maatschappelijke organisaties een verzoek indienen voor extra uren zwemwater dient dit te worden gehonoreerd op het moment dat het rooster dat op het moment waarop het verzoek wordt gedaan van toepassing is hier ruimte voor laat.

Voor het overige krijgt de exploitant de vrijheid de openstelling en ingebruikgeving van de accommodatie te bepalen. Voor de bestaande klanten van de particuliere zwemlessen geldt dat zij de mogelijkheid krijgen om op dezelfde tijden de zwemlessen te continueren.

Schoolzwemmen

Uitvoering gemeentelijke beleidskeuzes is dat schoolzwemmen is aangegeven dat de gemeente ieder kind in de gemeente de kans wil bieden om het zwemdiploma te halen. Daarom wordt in Harlingen het schoolzwemmen aangeboden aan leerlingen van groep 3 en 4. Deze groepen gaan één keer in de twee weken naar het zwembad om zwemonderwijs te krijgen. Het schoolzwemmen wordt volledig betaald door de gemeente. Er zijn jaarlijks ongeveer **300** leerlingen die deelnemen aan het schoolzwemmen.

De exploitant is vrij in het bepalen van de tijdstippen van deze activiteiten. Van de inschrijvers wordt verwacht dat zij een concept openstellingsrooster als bijlage aan het bedrijfsplan toevoegen.

De exploitant is vrij in het vaststellen van de programmering van de particuliere zwemlessen. Voor bestaande klanten geldt dat zij de mogelijkheid krijgen om op dezelfde tijden de lessen te continueren.

Voor het overige krijgt de exploitant de vrijheid de openstelling en ingebruikgeving van de accommodatie te bepalen.

4.2 Roosterwijzigingen

Mogelijke aanpassingen van gebruikstijden voor verenigingen, scholen en andere georganiseerde gebruikersgroepen geschieden in samenspraak tussen de exploitant en deze georganiseerde gebruikers. Daar waar de exploitant en georganiseerde gebruikers niet tot overeenstemming komen over de inroostering, zal de gemeente in allerlaatste instantie in overleg met exploitant en betrokken gebruikers een besluit nemen over de inroostering.

4.3 Sleutelverhuur

Het staat de exploitant vrij sleutelafspraken te maken met de verenigingen en georganiseerde gebruikers waarbij de verplichting kan worden opgelegd de accommodatie schoon achter te laten.

De exploitant sluit met de verenigingen en andere georganiseerde gebruikers gebruiksovereenkomsten af waarin onder andere de afspraken omtrent het gebruik van de accommodatie en sleutelverhuur (indien van toepassing) zijn vastgelegd.

4.4 Horeca

De exploitant is verantwoordelijk voor de exploitatie van de horeca in de accommodatie. De exploitant is vrij in het bepalen van de openstelling van de horeca. Wel dient er zorg voor te worden gedragen dat bezoekers aan begeleide activiteiten, senioren en ouders van leskinderen koffie of thee kunnen drinken en elkaar kunnen ontmoeten, ook als de horeca/bar officieel gesloten is.

4.5 Commerciële activiteiten

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

Inbreuk in het reguliere openstellings- en activiteitenrooster ten behoeve van commerciële activiteiten vindt plaats onder de voorwaarde dat de exploitant tijdig, dat wil zeggen in beginsel voorafgaand aan het betreffende seizoen, maar ten minste drie maanden voor een activiteit of evenement, de gebruikers hierover informeert. Hierbij mag maximaal vier keer per jaar sprake zijn van inbreuk op de reguliere gebruikstijden van de respectievelijke vaste gebruikers.

4.6 Reclame-inkomsten

In de accommodatie is ruimte voor reclame-uitingen. Alle reclame-inkomsten komen ten gunste van de exploitant. Verenigingen die de accommodatie huren kunnen tijdens wedstrijden reclame-uitingen aanbrengen bij het door hen gehuurde bassin. De reclame-inkomsten van deze tijdelijke reclame-uitingen komen ten gunste van de desbetreffende vereniging. Het is echter niet toegestaan de naam van de accommodatie te wijzigen of ruimte te bieden aan reclame-uitingen die door (delen van) de bevolking als aanstootgevend kunnen worden ervaren.

5. Tarieven

De verplichte tarieven uit **bijlage A** mogen jaarlijks per 1 januari, voor het eerst op 1 januari 2026, maximaal worden aangepast conform de Consumenten Prijs Index, reeks alle huishoudens, categorie 000000 Alle Bestedingen als gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek. Indien deze index mocht komen te vervallen wordt aansluiting gezocht bij de vervangende of de meest vergelijkbare index. Tarieven mogen naar boven worden afgerond op tien eurocent.

Voor klanten die op het moment van aanvang van de contractperiode van de nieuwe exploitant zwemlessen genieten, geldt dat deze tot het eerstvolgende diploma de lessen kunnen volgen tegen het tarief die op het moment kort voor de exploitatie-overname van toepassing is. De rechten van houders van meerbadenskaarten en eventuele abonnementhouders worden gerespecteerd.

Voor de overige tarieven en vergoedingen geldt dat de exploitant vrij is om deze naar eigen inzicht op een marktconform niveau vast te stellen. De exploitant is verplicht om jaarlijks uiterlijk 1 december de te hanteren tarieven voor het nieuwe jaar aan de gemeente ter kennisgeving te verstrekken.

Alle (huur-)opbrengsten en gebruiksvergoedingen die verband houden met de exploitatie van de accommodatie komen ten gunste van de exploitant.

6. Personeel

De huidige formatie van Optisport Harlingen B.V. bedraagt **4,63 fte**. In **bijlage E** is een complete lijst met personeelsgegevens opgenomen. In de exploitatieperiode van 10 jaar zullen er vaste medewerkers de pensioengerechtigde leeftijd bereiken. De exploitant heeft de mogelijkheid de financiële gevolgen die verband houden met het eventueel niet vervangen van deze medewerkers te verwerken in de exploitatie van de accommodatie.

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

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

Gedurende de looptijd van de opdracht is de exploitant verplicht een bijdrage te leveren aan social return on investment (hierna: SROI). De voorwaarden staan in de aanbestedingsleidraad beschreven. De exploitant is verplicht om hiervoor contact op te nemen met de heer J. Jellesma van coördinatiepunt SROI Fryslân.

7. Vergoeding, vermogen en garantie

7.1 Vergoeding

De hoogte van de door de gemeente te verstrekken jaarlijkse btw belaste vergoeding is gelijk aan de inschrijfsom van de exploitant (exclusief btw, prijspeil 2025), vermeerderd met de huurprijs. De vergoeding wordt door de gemeente gegarandeerd voor de periode dat sprake is van een exploitatieovereenkomst tussen de exploitant en de gemeente en wordt jaarlijks, voor het eerst op 1 januari 2026 aangepast op basis van onderstaande samengestelde indexering:

- Kosten personeel worden geïndexeerd op basis van het CBS-indexcijfer Cao-sector particuliere bedrijven, lonen per maand exclusief bijzondere beloning (2020 = 100).
- Kosten energie worden geïndexeerd op basis van de Consumenten Prijs Index-Energie, code 045000 (2015 = 100).
- Alle overig kosten (exclusief huur) worden geïndexeerd op basis van de Consumenten Prijs Index-Alle bestedingen, code 000000 (2015 = 100).
- De kostenverhouding wordt voor de gehele contractduur bepaald op basis van door de inschrijvers in te dienen meerjaren exploitatiebegroting jaar 1.

De indexering wordt bepaald op basis van de maand juli voorafgaand aan het jaar waarop de aanpassing van de vergoeding van toepassing is met dien verstande dat de vergoeding nimmer zal dalen beneden het laatstelijk verschuldigde bedrag.

Indien één van de indexen mocht komen te vervallen wordt aansluiting gezocht bij de vervangende of de meest vergelijkbare index.

7.2 Eigen vermogen

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

7.3 Continuïteitsgarantie

De exploitant verstrekt een continuïteitsgarantie van **12 kalendermaanden**, die erin voorziet dat door het moederconcern de bestaande contractuele en financiële verplichtingen voor de duur van deze periode worden nagekomen.

8. Belastingen en verzekeringen

De gemeente en de Exploitant van het zwembad dragen de kosten voortkomend uit de eigenaars-, respectievelijk huurdersverplichtingen. De gemeente neemt voor haar rekening het eigenaarsdeel van de OZB en de waterschapslasten. Alle overige lasten en belastingen die wegens of in verband met het specifieke karakter van het gebruik en het gehuurde, van de verhuurder geheven zullen worden, komen ten laste van de huurder. Bij de berekeningen dient rekening te worden gehouden met de een WOZ-waarde van het gehuurde van **€ 2.046.000** (prijspeil 2024)

Vanuit de hoedanigheid van eigenaar is de gemeente tenminste verplicht de accommodatie voldoende verzekerd te houden door middel van een premie opstal- en inboedelverzekering. De exploitant is verplicht de overige noodzakelijke verzekeringen af te sluiten, die voor de exploitatie van de accommodatie van belang zijn.

De exploitant dient binnen twee maanden na ingangsdatum van de huur- en exploitatieovereenkomst een kopie van deze verzekeringen en een betalingsbewijs van de premies ter beschikking te stellen aan de gemeente.

8.1 Procedures schade en diefstal

Van vandalisme of diefstal dient altijd aangifte worden gedaan bij de politie. De Exploitant is verantwoordelijk voor het doen van deze aangifte en de verdere afhandeling van eventuele schades ten gevolge van vandalisme of diefstal. De gemeente ontvangt van de Exploitant een exemplaar van het proces-verbaal en het schaderapport. Wanneer de schade valt onder de gemeentelijke schadeverzekeringen zal de gemeente de kosten afhandelen.

8.2 Risicoverdeling

Risico's zijn voor rekening van de Exploitant indien het aan de Exploitant toebedeelde taken betreft. Hierbij valt te denken aan verminderd gebruik van het zwembad en kostenstijgingen voor bijvoorbeeld energie.

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

8.3 Omzetbelasting

De Exploitant dient er zorg voor te dragen dat voor het gebruik van het gehuurde tenminste 90% recht op aftrek van omzetbelasting bestaat op grond van artikel 15 van de Wet op de Omzetbelasting 1968 en dat nieuwe activiteiten alleen dan ontwikkeld zullen worden indien blijvend voldaan kan worden aan de voorwaarde dat het gehuurde binnen de voorwaarden voor belaste huur wordt gebruikt (het 90% criterium). In de af te sluiten huurovereenkomst worden hieromtrent nadere bepalingen opgenomen.

9. Kwaliteitsborging

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

9.1 Overleg gemeente en Exploitant

Jaarlijks verstrekt de exploitant aan de gemeente binnen 6 maanden volgend op het jaar waarop de stukken betrekking hebben:

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

Minimaal **tweemaal per jaar** vindt periodiek overleg plaats tussen de gemeente en exploitant over alle voor de gemeente relevante aspecten van de exploitatie. Van de exploitant wordt verwacht dat zij hiertoe het initiatief neemt. Uiterlijk twee weken voorafgaand aan het overleg ontvangt de gemeente een notitie met de volgende informatie verstrekt die betrekking heeft op het voorbije half jaar:

- De ontwikkeling van het bezoek c.q. het gebruik van de accommodatie;
- Het verloop van de inkomsten en uitgaven op alle baten- en lastenposten van de exploitatiebegroting zoals opgenomen in de inschrijving en met een toelichtende verklaring op afwijkingen;
- De bereikte resultaten op het gebied van de kwaliteitscriteria, zoals beschreven in de aanbestedingsleidraad;
- De verbruikshoeveelheden gas, elektra en water;
- De uitvoering van het totale onderhoud aan de accommodatie wat middels een digitaal logboek dient te worden verstrekt waarin is opgenomen een onderhoudsplanning van het nog uit te voeren onderhoud en de verantwoording van het reeds uitgevoerde onderhoud;
- De klachtenregistratie- en afhandeling;
- Een actuele inventarislijst met een overzicht van te vervangen inventaris;
- De wijze waarop de SROI-verplichting is ingevuld;
- Resultaten van de overleggen met gebruikers en klanttevredenheidsonderzoeken;
- Eventuele personele mutaties;
- Overige zaken die voor de gemeente van belang zijn.

Daar waar de bereikte resultaten op het gebied van de geformuleerde kwaliteitscriteria achterblijven bij datgene wat door de exploitant bij de inschrijving is ten doel is gesteld, worden afspraken gemaakt over het herstellen van deze negatieve verschillen. De afspraken betreffen in elk geval het opstellen van een plan van aanpak dat erin voorziet dat de noodzakelijke herstelmaatregelen binnen drie maanden zijn uitgevoerd. Dit plan van aanpak wordt binnen drie weken na het betreffende halfjaarlijkse overleg door de exploitant voorgelegd aan en besproken met de gemeente.

9.2 Gebruikersoverleg en klanttevredenheid

De exploitant organiseert minimaal **tweemaal per jaar** een overleg met de georganiseerde gebruikers. Hierin worden in ieder geval de ontwikkelingen in de wensen en behoeften besproken en de (mogelijke) gevolgen die dit heeft voor de ingebruikgeving van de accommodatie. De uitkomsten van dit overleg worden in het halfjaarlijks periodiek overleg besproken met de gemeente op basis van een door de gebruikers geaccordeerd gespreksverslag.

Verder is de exploitant gehouden om op haar kosten minimaal eens in de **twee jaar** onder de diverse georganiseerde en ongeorganiseerde gebruikersgroepen van de accommodatie een representatief klanttevredenheidsonderzoek te houden. Onderwerpen die aan de orde dienen te worden gesteld zijn in ieder geval:

- De hygiëne en kwaliteit van de schoonmaak in de accommodatie;
- De kwaliteit van de dienstverlening door de exploitant in algemene zin;
- De klachtenregistratie- en afhandeling;

➤ Veiligheid.

Daar waar de klanttevredenheid op onderdelen onvoldoende scoort (lager dan een 6 op een schaal van 1 tot 10), wordt door de exploitant een plan van aanpak met verbetermaatregelen opgesteld. De uitkomsten van het onderzoek, het plan van aanpak met verbetermaatregelen en de consequenties van deze voorstellen worden door de exploitant voorgelegd aan en besproken met de gemeente. Het eerste klanttevredenheidsonderzoek vindt uiterlijk in de maand **maart van 2027** plaats en zal als nulmeting worden beschouwd. De scores in opvolgende jaren worden hieraan gerelateerd.

9.3 Klachtenregistratie- en afhandeling

De exploitant dient een systeem voor klachtenregistratie op te zetten. De gemeente wenst inzicht in de wijze waarop klachtenregistratie en afhandeling door de exploitant wordt vormgegeven en op welke wijze de gemeente wordt geïnformeerd door de exploitant. De klachtenregistratie vormt een vast agendapunt tijdens de besprekingen tussen gemeente en exploitant.

9.4 Voorschriften en regelgeving

De Exploitant verplicht zich te voldoen aan alle wettelijke voorschriften en regelgevingen, waaronder APV, Arbowet en geldende CAO, Omgevingswet, Besluit Activiteiten Leefomgeving, Alcoholwet, Brandpreventieverordening, Wet Arbeid Vreemdelingen, (Wet Aanpak Schijnconstructies) Arbeidsvoorwaarden, Besluit bouwwerken en leefomgeving en Warenwet, alsmede de wetgeving op het gebied van legionellapreventie en cameratoezicht (AVG). De Exploitant draagt zorg voor een correcte naleving van het Protocol Vrolijk & Veilig en verplicht zich dat de accommodatie binnen **één jaar** na startdatum exploitatie beschikt over het Keurmerk Veilig & Schoon, die de gedurende de gehele looptijd van de contractperiode geldig en gehandhaafd blijft.



beleidsontwikkeling &
marketing



beheer &
exploitatie



huisvesting &
programmamanagement



aanbesteden &
projectmanagement