

## Bijlage A Programma van Eisen

Nummer	Eisen
A	Eisen algemeen
1	Opdrachtnemer voert de dienstverlening uit conform het gestelde in dit aanbestedingsdocument.
2	De door Opdrachtnemer te leveren diensten zijn en blijven gedurende de looptijd van de overeenkomst van onveranderde, goede kwaliteit en voldoen in alle opzichten aan de in de branche gebruikelijke eisen van deugdelijkheid, doelmatigheid, geschiktheid, normen, specificaties en overheidsvoorschriften. Opdrachtnemer borgt dat het personeel dat wordt ingezet voor de uitvoering van deze overeenkomst beschikt over aantoonbare relevante ervaring en deskundigheid die aansluit bij de aard van hun taken. Bij personele wisselingen draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat vervangend personeel ten minste aan dezelfde kwaliteits- en ervaringsvereisten voldoet.
3	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het signaleren en (laten) uitvoeren van noodzakelijk onderhoud aan de huisartsenpraktijk (Kuiper & Van Dun), voor zover dit onder de onderhoudsverplichtingen van de Opdrachtgever valt. Dit gebeurt uitsluitend in afstemming met de Opdrachtgever. Beheertaken, toezicht en schoonmaak in deze ruimte vallen verder buiten de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer, tenzij dit op uitdrukkelijk verzoek van de Opdrachtgever gebeurt.
4	Opdrachtnemer rapporteert periodiek over relevante risico's die de voortgang of kwaliteit van het beheer en dienstverlening kunnen beïnvloeden, inclusief voorgestelde mitigerende maatregelen.
5	Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een eigen aansprakelijkheidsverzekering en verzekering voor zijn eigendommen, indien en voor zover deze gebruikt worden in de uitoefening van de dienstverlening.
B	Eisen met betrekking tot de verhuur
6	Opdrachtnemer draagt namens Opdrachtgever op grond van de Leegstandswet: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) zorg voor het volledige beheer van alle huurovereenkomsten die op de ingangsdatum van de overeenkomst reeds bestaan. Dit omvat onder meer het voeren van de huuradministratie, communicatie met huurders, incasso, sleutelbeheer, oplevering bij einde huur, en alle overige beheertaken zoals omschreven in dit Programma van Eisen. Het aangaan van nieuwe huurovereenkomsten voor vrijkomende zelfstandige wooneenheden tijdens de looptijd van de opdracht is niet toegestaan. Uitzonderingen op dit verbod zijn slechts toegestaan indien Opdrachtgever vooraf en schriftelijk opdracht geeft aan Opdrachtnemer om een wooneenheid alsnog te verhuren aan een individu of een specifieke doelgroep te verhuren. In dat geval voert Opdrachtnemer de bijbehorende werkzaamheden uit conform de overige voorwaarden van dit Programma van Eisen.</li> <li>b) zorg voor de structurele verhuur van de algemene ruimten en gemeenschappelijke ruimten aan door Opdrachtgever geselecteerde partijen en alle administratie en beheer die hiermee rechtstreeks verband houdt. Opdrachtgever stemt met</li> </ul>

	<p>Opdrachtnemer nader af onder welke voorwaarden en aan welke partijen en organisaties deze verhuur kan plaatsvinden.</p> <p>c) zorg voor de incidentele verhuur van de algemene en gemeenschappelijke ruimten en alle administratie en beheer die hiermee rechtstreeks verband houdt. Opdrachtgever stemt met Opdrachtnemer nader af onder welke voorwaarden en aan welke partijen en organisaties deze verhuur kan plaatsvinden.</p>
7	<p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volgende taken:</p> <p>a) het opmaken en afsluiten van schriftelijke huurovereenkomsten uitsluitend in de gevallen waarin Opdrachtgever hiertoe voorafgaand en schriftelijk opdracht heeft gegeven overeenkomstig artikel 6(a). Hierbij wordt gebruikgemaakt van de relevante modelhuurovereenkomst dat door Opdrachtgever is verstrekt.</p> <p>b) een actuele lijst bijhouden van alle huurders en leden van hun huishoudens (inclusief leeftijden), en deze op verzoek aan de Opdrachtgever verstrekken.</p> <p>c) het maandelijks vooraf factureren en incasseren aan huurders van huren en (voorschotten) servicekosten en het verzorgen van bijkomende financiële afhandeling. De huurprijs en (het voorschot op) de servicekosten van de wooneenheden en de algemene en gemeenschappelijke ruimten worden bepaald door de Opdrachtgever. Opdrachtnemer kan, indien daarom wordt verzocht, de Opdrachtgever adviseren en/of ondersteunen bij de vaststelling van deze bedragen, bijvoorbeeld door het aanleveren van onderbouwde ramingen of historische kostendata.</p> <p>d) maandelijks bewaking van betalingen en huurachterstanden.</p> <p>e) maandelijks herinneren en aanmanen van huurders met achterstallige huur en servicekosten en/of overige gemaakte kosten die verbonden zijn aan de huurovereenkomst.</p> <p>f) zo nodig en na afstemming met de Opdrachtgever starten van een incassotraject inclusief, indien nodig, het inschakelen van incassobureaus of deurwaarders en het voeren van juridische procedures (zoals dagvaardingen of procedures bij de kantonrechter).</p> <p>g) het - indien van toepassing - verzorgen van, in afstemming met de Opdrachtgever te bepalen, jaarlijkse huurverhogingen (vóór 1 juli) en van de bijbehorende schriftelijke kennisgevingen hiervan aan huurders (uiterlijk 2 maanden vóór aanvang van de geïndexeerde huur), inclusief een uitleg van de verhoging.</p> <p>h) het - indien van toepassing - verzorgen van de jaarlijkse afrekening van de servicekosten met huurders. Dit omvat het tijdig, juist en volledig verrekenen van de werkelijke kosten met de door huurders betaalde voorschotten. De afrekening dient plaats te vinden uiterlijk vóór 1 juli van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarop de afrekening betrekking heeft, en dit binnen de daarvoor geldende wettelijke kaders, waaronder de bepalingen uit Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek en het Besluit servicekosten, of andere van toepassing zijnde regelgeving.</p> <p>i) het - indien van toepassing - innen van waarborgsommen/borg innen en beheren op een derdenrekening.</p> <p>j) het bewaken van de looptijden van de huurovereenkomsten en het verzorgen van de tijdige opzegging van de huurovereenkomsten conform artikel I37.</p> <p>k) het toezicht houden op het naleven van de huurovereenkomsten m.b.t. de wooneenheden en indien nodig actie ondernemen om</p>

	<p>ervoor te zorgen dat de huurder eventuele overtredingen herstelt.</p> <p>l) het toezien op de naleving van de huurovereenkomsten ten aanzien van het gebruik van de algemene en gemeenschappelijke ruimten, zowel binnen als buiten het gebouw. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het houden van toezicht en controle op:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• het ordentelijk gebruik en de netheid van alle algemene ruimten, waaronder gangen, entrees, woonkamers, trappenhuis, liften en buitenruimten;</li> <li>• de verdeling en correcte afhandeling van binnenkomende post voor bewoners;</li> <li>• de naleving van het afvalbeleid, waaronder het voorkomen van vervuiling of het achterlaten van afval op of rond het terrein;</li> <li>• het beheer van fietsen buiten het gebouw, waaronder het ordelijk plaatsen en het verwijderen van foutgeparkeerde of achtergelaten fietsen;</li> <li>• de geldende brandveiligheidsvoorschriften, met inbegrip van het vrijhouden van vluchtwegen, trappenhuis, entrees en overige doorgangen van obstakels, en het dagelijks controleren dat gemeenschappelijke ruimten (zoals de woonkamer) ordelijk en vrij van risico's blijven;</li> </ul> <p>m) indien noodzakelijk treft Opdrachtnemer passende maatregelen en spreekt hij huurders actief aan op overtredingen of ongewenst gedrag, met als doel deze situaties zo spoedig mogelijk te beëindigen of te herstellen. Structurele overtredingen meldt hij aan Opdrachtgever, inclusief ondernomen acties en aanbevelingen voor vervolg.</p> <p>n) het verstrekken van maandelijkse rapportage aan de Opdrachtgever (in een formaat dat binnen 7 dagen na aanvang van het contract wordt overeengekomen) met betrekking tot huur- en servicekostenachterstanden, details van formeel genomen incassotrajecten (indien van toepassing), het aantal mutaties van de vorige maand en het totale aantal leegstaande wooneenheden.</p>
8	<p>Waar de uitzondering als bedoeld in artikel 6(a) van toepassing is, worden door of namens Opdrachtgever kandidaat-huurders voor wooneenheden bij Opdrachtnemer aangemeld. Opdrachtnemer draagt in dat geval zorg voor het uitvoeren van de bezichtiging van de wooneenheid door de kandidaat-huurder(s). Dit vindt plaats op uitnodiging van Opdrachtnemer, tijdens kantooruren en binnen uiterlijk 5 werkdagen na aanmelding door of namens Opdrachtgever. De kandidaat-huurder dient binnen uiterlijk 2 werkdagen aan Opdrachtnemer aan te geven of de wooneenheid wordt geweigerd of geaccepteerd.</p>

9	<p>Waar de uitzondering als bedoeld in artikel 6(a) van toepassing is en Opdrachtgever schriftelijk opdracht heeft gegeven tot verhuur van een wooneenheid aan een kandidaat-huurder uit een andere doelgroep dan statushouders, screent Opdrachtnemer de kandidaat-huurder die het aanbod na bezichtiging heeft geaccepteerd. Dit betreft (in ieder geval) kandidaat-huurders die deel uitmaken van de doelgroepen "reguliere huurders" en "studenten". Deze screening vindt plaats binnen uiterlijk 5 werkdagen na de betreffende acceptatie. De screening door Opdrachtnemer heeft betrekking op controle van inkomensgegevens, huishoudgrootte en – in de voorkomende gevallen – een verhuurdersverklaring. Eventuele aanvullende selectiecriteria die Opdrachtnemer bij deze screening wenst te hanteren, dienen vooraf ter afstemming aan Opdrachtgever te worden voorgelegd. Opdrachtnemer gaat bij een negatief resultaat van de screening niet over tot het sluiten van een huurovereenkomst.</p>
10	<p>Opdrachtnemer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) waar de uitzondering als bedoeld in artikel 6(a) van toepassing is, zorgt ervoor dat de huisregels (die bij de door Opdrachtgever verstrekte modelhuurovereenkomst zijn gevoegd) bij elke door de huurder te ondertekenen huurovereenkomst worden bijgevoegd.</li> <li>b) houdt actief toezicht op de naleving van de huisregels en treft, indien sprake is van overtreding, passende maatregelen om herstel of naleving af te dwingen. Wijzigingen in de huisregels zijn uitsluitend toegestaan met voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.</li> </ul>
11	<p>Opdrachtnemer draagt zorg voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) oplevering van een wooneenheid aan een nieuwe huurder (waar de uitzondering als bedoeld in artikel 6(a) van toepassing is);</li> <li>b) het opmaken opleverrapport van de ingebruikname met huurder (waar de uitzondering als bedoeld in artikel 6(a) van toepassing is);</li> <li>c) de ontvangst van de huurder bij ingebruikname wooneenheid (waar de uitzondering als bedoeld in artikel 6(a) van toepassing is);</li> <li>d) het onderhouden van contacten met huurders.</li> </ul>
12	<p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) de uitgifte van sleutels aan de huurders van de wooneenheden en aan de organisaties die structureel algemene ruimten, gemeenschappelijke ruimten of kantooruimte in het pand gebruiken.</li> <li>b) het beheer van het sleutelplan. Indien een sleutelplan reeds aanwezig is, neemt Opdrachtnemer het beheer hiervan over en houdt het plan actueel. Indien geen sleutelplan beschikbaar is, stelt Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever een dergelijk plan op. In het sleutelplan wordt per ruimte vastgelegd wie toegang heeft en over welke sleutels beschikt. Wijzigingen in de sleuteltoewijzing of toegangsautorisatie worden uitsluitend uitgevoerd na overleg met en toestemming van Opdrachtgever.</li> </ul>
13	<p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen en actueel houden van een ontruimingsplan. Het plan geeft aan hoe er wordt ontruimd, hoe er wordt gecommuniceerd, hoe de hulpverleningsdiensten worden opgevangen en wie de leiding heeft. Opdrachtnemer is tevens verantwoordelijk het actueel houden van toegevoegde plattegronden.</p>
14	<p>Opdrachtnemer controleert op naleving van opgestelde huisregels en wijst zo nodig huurders op de naleving van veiligheidsvoorschriften en huisregels.</p>

15	Opdrachtnemer ziet erop toe dat de gemeenschappelijke wasmachines en drogers schoongehouden worden en op juiste wijze worden gebruikt. Zo nodig spreekt Opdrachtnemer huurders hierop aan.
16	<p>Opdrachtnemer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) onderhoudt contact met de huurders en is hun eerste aanspreekpunt voor alle zaken die betrekking hebben op het object en het gebruik daarvan. Dit omvat (maar is niet beperkt tot) vragen over huur, servicekosten, het melden van reparaties, updates over lopende reparaties, verhuizen en de daarbij behorende procedures, en andere vragen met betrekking tot het object en het gebruik daarvan.</li> <li>b) draagt in dit verband zorg voor een telefonische bereikbaarheid of bereikbaarheid digitaal tijdens reguliere kantooruren (9.00 - 17.00 uur).</li> <li>c) dient altijd 24/7 bereikbaar te zijn in het geval van calamiteiten. Opdrachtnemer informeert huurders hierover en geeft daarbij expliciet aan welke zaken hieronder vallen.</li> </ul>
17	<p>Bij einde huurovereenkomst met huurder neemt Opdrachtnemer de volgende taken op zich:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) het tijdig verwerken en/of versturen van de huuropzegging;</li> <li>b) het inplannen en uitvoeren van de voorinspectie met de huurder, uiterlijk twee (2) weken voor de geplande opleverdatum;</li> <li>c) het inplannen en uitvoeren van de eindinspectie, waarbij het opleverrapport van de ingebruikname en de voorinspectie worden gecontroleerd.</li> <li>d) de eindinspectie dient tevens te beoordelen of de woonruimte nog steeds als bewoonbaar kwalificeert, overeenkomstig de relevante wet- en regelgeving;</li> <li>e) het opleverrapport wordt opgesteld aan de hand van het door Opdrachtgever beschikbaar gestelde format en dient volledig en onderbouwd te zijn;</li> <li>f) toezien op tijdige oplevering van de woning in lege, schone en ontruimde staat, in goede en oorspronkelijke staat (behoudens normale slijtage);</li> <li>g) indien van toepassing: de huurder aansprakelijk stellen voor het niet naleven van de huurovereenkomst en de daaruit voortvloeiende schade of kosten;</li> <li>h) financieel afwikkelen van het lopende huur dossier;</li> <li>i) voor herstelwerkzaamheden die voortvloeien uit de eindinspectie geldt als uitgangspunt dat geen werkzaamheden worden uitgevoerd ten behoeve van herverhuur, aangezien vrijkomende wooneenheden in beginsel leeg blijven en buiten gebruik worden gesteld conform artikel 6(a). Opdrachtnemer draagt er in dat geval zorg voor dat de betreffende woonruimte in veilige staat wordt achtergelaten. Dit omvat in elk geval het goed afsluiten van ramen en deuren, het ontkoppelen van de koelkast, het uitvoeren van een technische controle en – indien nodig – het aanbrengen van tijdelijke veiligheidsmaatregelen. Daarnaast draagt Opdrachtnemer zorg voor wekelijkse spoeling van de drinkwaterinstallatie in de leegstaande eenheid ter voorkoming van legionellarisico's.</li> <li>j) uitsluitend indien Opdrachtgever schriftelijk een uitzondering heeft verleend op grond van artikel 6(a) en herverhuur is toegestaan, mag Opdrachtnemer herstelwerkzaamheden laten uitvoeren tot een totaalbedrag van maximaal € 500,00 (inclusief btw), zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. Indien de geraamde kosten dit totaalbedrag</li> </ul>

	overschrijden, is vooraf overleg met en toestemming van Opdrachtgever vereist.
18	<p>a) Indien een huurder de huurovereenkomst opzegt, geeft Opdrachtnemer dit uiterlijk binnen twee (2) werkdagen door aan Opdrachtgever.</p> <p>b) Indien Opdrachtnemer de huurovereenkomst gaat opzeggen, geeft Opdrachtnemer dit, met opgaaf van redenen, uiterlijk binnen twee (2) werkdagen door aan de contactpersoon van Opdrachtgever.</p>
19	Indien de algemene of gemeenschappelijke ruimten (geheel of gedeeltelijk) incidenteel worden verhuurd aan derden, dient Opdrachtnemer ervoor zorg te dragen dat de sprake is van een overeenkomst terzake (inclusief transparante administratie), sleutelafgifte en sleutelinname, het voorbereiden van de ruimten voor de betreffende activiteit en inspectie na afloop van de betreffende activiteit.
C	Eisen ten aanzien van de afrekening van huur- en servicekosteninkomsten
20	<p>Over de wijze waarop de ontvangen huurpenningen en de voorschotten op de servicekosten door Opdrachtnemer met Opdrachtgever worden afgerekend, treden partijen na de voorgenomen gunningsbeslissing in overleg.</p> <p>Opdrachtgever heeft hierbij als uitdrukkelijke voorkeur dat huurbetalingen en servicekosten administratief van elkaar worden gescheiden, zodat in de administratie, rapportages en afrekeningen steeds duidelijk inzichtelijk is welk deel van de ontvangen bedragen betrekking heeft op huur en welk deel op servicekosten. Opdrachtnemer wordt geacht deze voorkeur als uitgangspunt te hanteren, tenzij in overleg anders wordt overeengekomen.</p>
D	Eisen met betrekking tot onderhoudswerkzaamheden en beheer
21	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de correcte en tijdige uitvoering van het onderhoud en beheer conform het gestelde in de Demarcatielijst beheer en onderhoud (Bijlage I). Opdrachtgever heeft toegang tot alle meldingen, onderhoudsverzoeken, statusupdates en de afhandeling daarvan, op een wijze die in overleg met Opdrachtgever wordt vastgesteld.
22	<p>Opdrachtnemer stemt de uitvoering van de onderhoudswerkzaamheden maandelijks af met Opdrachtgever. Hiertoe verstrekt Opdrachtnemer uiterlijk op de eerste werkdag van elke maand een digitaal overzicht aan Opdrachtgever van alle in de voorgaande maand uitgevoerde of goedgekeurde onderhoudswerkzaamheden (zowel door Opdrachtnemer zelf als door derden).</p> <p>Dit overzicht bevat in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) een korte omschrijving van de uitgevoerde werkzaamheden,</li> <li>(b) datum van uitvoering,</li> <li>(c) locatie en betrokken wooneenheid of algemene ruimte,</li> <li>(d) naam van de uitvoerende partij (indien van toepassing),</li> <li>(e) gespecificeerde opdrachtwaarde inclusief BTW,</li> <li>(f) vermelding van toegepaste uurtarieven en/of materiaalkosten, indien van toepassing,</li> <li>(g) vermelding of toestemming namens Opdrachtgever is verleend.</li> </ul> <p>Het overzicht wordt gestructureerd opgeleverd in een door Opdrachtgever aan te geven formaat (zoals Excel), zodat koppeling aan interne factuurverwerking mogelijk is.</p>

	<p>Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat dit overzicht zodanig volledig, actueel en overzichtelijk is ingericht dat Opdrachtgever op eenvoudige wijze ontvangen facturen van derden kan verifiëren aan de hand van deze gegevens.</p> <p>Indien blijkt dat informatie ontbreekt, verouderd is of onjuistheden bevat, werkt Opdrachtnemer op eerste verzoek van Opdrachtgever mee aan het corrigeren of aanvullen hiervan, zodat een correcte administratieve verwerking door Opdrachtgever mogelijk is.</p>
23	<p>Voor onderhoudswerkzaamheden gelden de volgende financiële en procedurele drempels:</p> <p>(a) Tot € 750 exclusief BTW: Opdrachtnemer mag deze werkzaamheden zelfstandig uitvoeren zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever.</p> <p>(b) Tussen € 750 en € 7.500 exclusief BTW: Voor deze werkzaamheden is voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever vereist. In spoedgevallen of calamiteiten is voorafgaande mondelinge toestemming voldoende. Opdrachtnemer dient een beknopte toelichting te geven op de aard en noodzaak van de werkzaamheden en een prijsopgave.</p> <p>(c) Vanaf € 7.500 exclusief BTW: Opdrachtnemer is verplicht om minimaal drie (3) schriftelijke offertes op te vragen bij geschikte partijen en deze ter beoordeling aan Opdrachtgever voor te leggen. Opdrachtnemer adviseert over de te kiezen partij en motiveert – indien van toepassing – waarom niet voor de laagste prijs wordt gekozen. De opdracht mag pas worden verstrekt na uitdrukkelijke schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever.</p> <p>Opdrachtgever wijst hiervoor een vast contactpersoon aan. In noodgevallen waarbij direct handelen noodzakelijk is (bijvoorbeeld bij acute veiligheidsrisico's of schadebeperking), kan Opdrachtnemer hiervan gemotiveerd afwijken, mits Opdrachtgever zo spoedig mogelijk naderhand wordt geïnformeerd en achteraf goedkeuring wordt gevraagd.</p>
24	<p>Alle onderhoud en reparatiewerkzaamheden die aantoonbaar het gevolg zijn van beschadigingen, vernielingen, ondeskundigheid en/of onjuist gebruik door huurder zijn voor rekening van de veroorzaker, c.q. de huurder. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verhalen van deze kosten op de verantwoordelijke persoon (c.q. de huurder) en houdt hierover een actuele administratie bij.</p>
25	<p>(a) Opdrachtnemer voert dagelijks controlerondes uit in en om het pand, gericht op: verlichting, nooddeuren, vluchtwegen, hygiëne, brandveiligheid en algehele netheid.</p> <p>(b) In het kader van brandveiligheid ziet Opdrachtnemer er specifiek op toe dat gemeenschappelijke toegangen, uitgangen, gangen en trappenhuizen te allen tijde vrij blijven van obstakels of blokkades.</p> <p>(c) Op last van de brandweer dienen gangen volledig leeg te zijn, elk nieuw geplaatst attribuut wordt direct naar een afgesloten deel van de 5e etage gebracht.</p> <p>(d) Indien nodig treedt Opdrachtnemer handhavend op, conform de huisregels en de veiligheidsinstructies van de opdrachtgever.</p> <p>(e) Opdrachtnemer ziet er tevens op toe dat er geen sprake is van zwerfafval in en rondom het pand, op het buitenterrein, alsmede op de aangrenzende buitenruimten die tot het terrein van het object behoren, waaronder het voetpad tot aan de Dompvloedslaan en het speeltuintje.</p>

	(f) Indien huurders zich niet houden aan de geldende huisregels ten aanzien van netheid, veiligheid of gebruik van de gemeenschappelijke ruimten, spreekt Opdrachtnemer hen hier actief op aan.
26	Opdrachtnemer houdt toezicht op het gebruik van het gebouw en signaleert beschadigingen of vernielingen aan de Opdrachtgever.
27	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het toezicht op en de bevordering van de algemene veiligheid in en rond het gebouw Oldenhove. Dit omvat het tijdig signaleren van onveilige situaties, het nemen van passende eerste maatregelen waar nodig, en het melden van structurele veiligheidsrisico's aan de Opdrachtgever.
28	De opdrachtnemer draagt zorg voor de naleving van huisregels, het adequaat functioneren van beveiligings- en meldsystemen (waaronder CCTV), en het bevorderen van een veilige leefomgeving voor bewoners, bezoekers en gebruikers van de algemene en gemeenschappelijke ruimten.
29	<p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een adequate afhandeling van storings- en onderhoudsmeldingen betreffende de wooneenheden, algemene en gemeenschappelijke ruimten, kantoorruimten en de huisartsenpraktijk (Kuiper &amp; Van Dun). Dit moet (minimaal) de volgende punten omvatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Opdrachtnemer is het eerste aanspreekpunt voor huurders om onderhoudsproblemen te melden.</li> <li>b) Opdrachtnemer beschikt over een storingsdienst en is hiervoor 24/7 bereikbaar en beschikbaar.</li> <li>c) Opdrachtnemer beoordeelt meldingen van huurders aan de hand van wet- en regelgeving en de Demarcatielijstbeheer en onderhoud (Bijlage I) en beslist of de melding bij opdrachtnemer hoort.</li> <li>d) Opdrachtnemer beoordeelt of de melding urgentie hoog, urgentie middel of urgentie maatwerk is. Van urgentie hoog is sprake als de veiligheid in het geding is, bij grote lekkages en stormschades. Van urgentie middel is sprake bij uitvallen van centrale verwarming e.d., urgentie maatwerk betreft de overige gevallen.</li> <li>e) De responstijden die Opdrachtnemer hanteert (de tijd tussen de melding en een onderhoudspartij ter plekke aanwezig), zijn: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Urgentie hoog; uiterlijk 2 uur na de melding is het werk in uitvoering;</li> <li>• Urgentie middel; uiterlijk 12 uur na de melding is het werk uitgevoerd;</li> <li>• Urgentie maatwerk: Opdrachtnemer maakt een maatwerk afspraak met de huurder.</li> </ul> </li> <li>f) Opdrachtnemer geeft de melder zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 48 uur terugkoppeling over de uitgevoerde werkzaamheden.</li> <li>g) Opdrachtnemer gebruikt een logsysteem waar alle meldingen in geregistreerd en verwerkt worden.</li> </ul>
E	Eisen met betrekking tot het beheer van leegstaande of onbewoonbare wooneenheden

30	<p>Indien één of meerdere wooneenheden in het complex – hetzij bij aanvang van de overeenkomst, hetzij gedurende de looptijd daarvan – leegkomen of als onbewoonbaar worden aangemerkt (bijvoorbeeld vanwege beëindiging van de huurovereenkomst of bouwkundige/technische gebreken), blijft de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het beheer van deze eenheden met het oog op veiligheid, gezondheid en beveiliging.</p> <p>Dit beheer is van toepassing op alle eenheden die, in overeenstemming met artikel 6(a), niet opnieuw worden verhuurd en dus tijdelijk of structureel buiten gebruik worden gesteld.</p> <p>Opdrachtnemer treft daartoe passende maatregelen om te waarborgen dat:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) de betreffende wooneenheden niet wederrechtelijk worden betreden of bewoond (bijvoorbeeld door het treffen van sluitvoorzieningen en regelmatige controle);</li> <li>b) de eenheden veilig en beheersbaar blijven, met inachtneming van geldende wet- en regelgeving op het gebied van gezondheid en veiligheid;</li> <li>c) indien van toepassing, er maatregelen worden genomen ter voorkoming van gezondheidsrisico's, zoals legionellapreventie of het voorkomen van schimmel- en vochtproblematiek;</li> <li>d) de staat van deze eenheden periodiek wordt gecontroleerd en relevante bevindingen worden gemeld aan de Opdrachtgever.</li> </ol> <p>Deze verplichtingen gelden tot het moment waarop de wooneenheid opnieuw in gebruik wordt genomen op basis van een schriftelijke uitzondering door de Opdrachtgever conform artikel 6(a), of definitief uit het beheer wordt gehaald in overleg met de Opdrachtgever.</p>
31	<p>De te hanteren uurtarieven voor te verrichten onderhoudswerkzaamheden dienen marktconform te zijn en zullen voor aanvang van de overeenkomst per 1 november 2025 met Opdrachtnemer worden besproken. Ook tijdens de looptijd van de overeenkomst zal Opdrachtgever hierop periodiek toetsen.</p>
F	<p>Eisen met betrekking tot afrekening van onderhoudswerkzaamheden</p>
32	<p>Alle kosten voor de onderhoudswerkzaamheden worden door Opdrachtnemer rechtstreeks in opdracht gegeven en betaald aan betrokken partijen. Over de wijze waarop de kosten (exclusief de daarbij van toepassing zijnde coördinatiekosten) door Opdrachtnemer worden afgerekend met Opdrachtgever, treden Opdrachtnemer en opdrachtgever na voorgenomen gunningsbeslissing in overleg.</p>
G	<p>Eisen met betrekking tot schoonmaak en dagelijks beheer algemene ruimten</p>
33	<p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van schoonmaakwerkzaamheden en dagelijkse controle in de algemene en gemeenschappelijke ruimten van het gebouw Oldenhove.</p> <p>De reguliere schoonmaaktaken worden uitgevoerd conform het werkprogramma zoals vastgelegd in Bijlage K en omvatten onder andere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schoonmaak en periodiek onderhoud van entree, verkeersruimten (gangen, trappen, liften), kantoren, recreatieruimten, pantry's, sanitaire ruimten, was- en droogruimten en gemeenschappelijke keukens;</li> <li>• Controle en schoonhouden van het buitenterrein, inclusief het voetpad tot aan de Dompvloedslaan en het speeltuintje;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toezicht op brandveiligheid en ordentelijk gebruik van algemene ruimten, waaronder het vrijhouden van vluchtwegen en noodtrappenhuizen;</li> <li>• Beheer en periodieke reiniging van glazen oppervlakken aan binnen- en buitenzijde van algemene ruimten (glasbewassing maximaal 2x per jaar);</li> <li>• Preventieve legionellabeheersmaatregelen in sanitaire ruimten en douche-units;</li> <li>• Eenmalige schoonmaak voorafgaand aan het sluiten of uit gebruik nemen van sanitaire ruimten en noodtrappenhuizen, waar van toepassing.</li> </ul> <p>Aanvullend op de taken in Bijlage K voert Opdrachtnemer de volgende periodieke beheerwerkzaamheden uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tweemaal per jaar maaien van de grasstroken rondom het gebouw;</li> <li>• Bladvrij houden van platte daken, met name in de herfst- en wintermaanden;</li> <li>• Periodieke controle van de buitenverlichting, met herstel bij defecten;</li> <li>• Uitvoeren van gladheidsbestrijding op gemeenschappelijke buitenruimten en toegangstrappen, indien noodzakelijk.</li> </ul> <p>Eventuele wijzigingen in het schoonmaakprogramma of aanvullende werkzaamheden worden schriftelijk overeengekomen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.</p>
34	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voorkomen van ongeoorloofd gebruik van algemene en gemeenschappelijke ruimten, waaronder het signaleren en adequaat handelen bij verblijf van onbevoegden of personen zonder huurovereenkomst, zoals dak- of thuislozen.
H	Eisen met betrekking tot klachten
35	Opdrachtnemer draagt zorg voor de aanwezigheid en bekendheid van een klachtenformulier voor het indienen van klachten ten aanzien van het gedrag (de handelwijze) van medewerkers van Opdrachtnemer.
36	Opdrachtnemer draagt na het ontvangen van een klacht zorg voor het versturen van een ontvangstbevestiging (binnen uiterlijk 3 dagen) met informatie over de wijze van klachtenafhandeling waaronder de uiterlijke termijn waarbinnen indiener een inhoudelijke reactie kan verwachten (uiterlijk binnen 1 maand).
I	Eisen met betrekking tot het einde van de huurovereenkomsten en de overdracht van het object aan de eigenaar
37	<p>(a) Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een ordentelijke en volledige afronding van het beheer van het object vóór of uiterlijk op 30 november 2027, de datum waarop de huurovereenkomst tussen Opdrachtgever en Stichting Sint Jacob eindigt. Het object dient op dat moment volledig te zijn ontruimd en in technisch beheersbare staat te worden opgeleverd aan Opdrachtgever.</p> <p>(b) Vanaf de start van de overeenkomst denkt Opdrachtnemer actief mee met Opdrachtgever over de voorbereiding van de uithuizing en de volledige ontruiming van het gebouw. Hiertoe neemt Opdrachtnemer op uitnodiging van Opdrachtgever of, indien geen uitnodiging wordt ontvangen, ten minste eenmaal per drie</p>

	<p>maanden deel aan voortgang overleggen waarin het plan van aanpak voor de uithuizing wordt voorbereid en bijgesteld.</p> <p>(c) Daarnaast vervult de Opdrachtnemer een basisrol op het gebied van sociaal beheer in het kader van de uitstroom. Dit houdt in: het verstrekken van praktische informatie aan bewoners over de beëindiging van hun verblijf, het beantwoorden van vragen hierover, en – waar passend – het doorverwijzen naar gemeentelijke of maatschappelijke ondersteuningsinstanties.</p> <p>(d) Opdrachtnemer verricht daartoe ten minste de volgende werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zorg voor tijdige en correcte opzegging van alle huurovereenkomsten met bewoners en commerciële huurders (zoals organisaties met kantoorruimte), zodanig dat alle eenheden op uiterlijk 31 oktober 2027 leeg, ontruimd en technisch in goede staat aan Opdrachtgever kunnen worden opgeleverd;</li> <li>- Verzenden van een eerste aankondiging aan alle huurders over de aanstaande beëindiging van de huurovereenkomst in het voorjaar van 2027;</li> <li>- Verzending van formele opzeggbriefen uiterlijk eind juli 2027, met inachtneming van de geldende opzegtermijnen conform de Leegstandwet, individuele huurovereenkomsten en overige toepasselijke regelgeving;</li> <li>- Indien nodig, herinnering aan huurders in de maand september 2027 over de geplande einddatum van de huur.</li> </ul> <p>(e) Opdrachtnemer draagt zorg voor de fysieke leeg oplevering van het gehele object, inclusief binnen- en buitenruimten, door verwijdering van alle aanwezige materialen, installaties en inventaris die volgens aanwijzing van Opdrachtgever uit het object moeten worden verwijderd. Dit betreft zowel eigendommen van huurders als van Opdrachtgever.</p> <p>(f) Opdrachtgever levert hiertoe uiterlijk zes maanden vóór 30 november 2027 een conceptplan van fysieke oplevering aan. Opdrachtnemer voert deze werkzaamheden uit in overleg met Opdrachtgever en binnen de daartoe afgesproken termijnen. Daarbij zorgt Opdrachtnemer ervoor dat zijn uitvoering past binnen en aansluit op reeds bestaande plannen van Opdrachtgever met betrekking tot de afbouw en ontruiming van het object.</p>
38	<p>Administratieve overdracht per 30 november 2027: Opdrachtnemer draagt uiterlijk op 30 november 2027 de volgende administratieve en fysieke beheersmiddelen over aan Opdrachtgever:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) volledige en actuele huurdersadministratie en eindstanden;</li> <li>(b) administratie van commerciële huurovereenkomsten;</li> <li>(c) sleutels van alle wooneenheden en ruimten;</li> <li>(d) onderhoudslogboeken en storingsrapporten;</li> <li>(e) het ontruimingsplan (laatste versie) en rapportages over brandveiligheid en controles;</li> <li>(f) overige documenten die relevant zijn voor het verdere gebruik, beheer of overdracht van het object.</li> </ul>

	De overdracht dient volledig, geordend en digitaal toegankelijk te zijn. Indien er na deze datum nog openstaande administratieve of feitelijke overdrachtpunten blijken te bestaan, werkt Opdrachtnemer op eerste verzoek van Opdrachtgever mee aan aanvulling of correctie daarvan.
39	<p>Financiële afwikkeling en voortzetting na 30 november 2027: Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de volledige en correcte financiële afwikkeling van het beheer van het object, ook na 30 november 2027. Deze afwikkeling betreft onder andere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) openstaande huurtermijnen en eventueel nog te innen achterstanden;</li> <li>(b) verwerking en (indien van toepassing) terugbetaling van waarborgsommen;</li> <li>(c) nog openstaande of te verwerken servicekostenafrekeningen;</li> <li>(d) eventuele verrekeningen met betrekking tot schade, herstelkosten of andere inhoudingen.</li> </ul> <p>Opdrachtgever ontvangt uiterlijk op 30 november 2027 een geactualiseerd overzicht van de stand van zaken ten aanzien van bovengenoemde financiële onderdelen. Vanaf dat moment blijft Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het treffen van alle opvolgingsmaatregelen (zoals herinneringen, betalingsregelingen, incassotrajecten of juridische stappen), totdat alle openstaande financiële verplichtingen zijn afgerond.</p> <p>Over deze werkzaamheden rapporteert Opdrachtnemer maandelijks aan Opdrachtgever. De maandelijkse rapportage omvat ten minste de stand van zaken per dossier, genomen acties, geplande vervolgstappen en verwachte einddata.</p> <p>Het nadrukkelijke streven van Opdrachtgever is dat alle resterende financiële afhandelingen zo spoedig mogelijk plaatsvinden, en in ieder geval volledig worden afgerond vóór 31 december 2028.</p>
J	Eisen met betrekking tot omwonenden
40	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Opdrachtnemer werkt proactief samen met relevante maatschappelijke partners die betrokken zijn bij het gebruik van algemene ruimten (zoals vrijwilligersorganisaties) en onderhoudt een constructieve relatie met de directe omgeving.</li> <li>b) Opdrachtnemer is eerste aanspreekpunt voor de omwonenden voor zover sprake is van meldingen over door omwonenden ervaren overlast door huurders van Oldenhove. Bijvoorbeeld geluidsoverlast, en overlast als gevolg van zwerfvuil.</li> <li>c) Opdrachtnemer stelt zich in om de melding van de omwonenden zo goed mogelijk af te handelen. Als dit niet mogelijk is, meldt de Opdrachtnemer dit aan de contactpersoon van de Opdrachtgever.</li> <li>d) Opdrachtnemer rapporteert (maandelijks) aan Opdrachtgever het aantal en de aard van de meldingen die hij van omwonenden heeft ontvangen.</li> </ul>
K	Eisen met betrekking tot de uitvoering van de huismeesterfunctie
41	<p>Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de taken die in de praktijk vallen onder de zogenoemde huismeesterfunctie structureel, aantoonbaar en deskundig worden uitgevoerd.</p> <p>De huismeester(s) die door Opdrachtnemer worden ingezet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) beschikken bij aanvang van de werkzaamheden over een geldig certificaat Bedrijfshulpverlening (BHV) of volgen binnen twee maanden na startdatum van de overeenkomst een erkende opleiding hiervoor;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>b) beschikken over een actuele en relevante Verklaring omtrent het Gedrag (VOG) die past bij aard van het werk en de doelgroep van bewoners;</li> <li>c) Voeren beheerswerkzaamheden uit namens Opdrachtnemer, zoals opgenomen in aanbestedingsdocument en het Programma van Eisen.</li> <li>d) hebben voldoende beheersing van de Engelse taal om effectief te kunnen communiceren met bewoners en bezoekers die geen Nederlands spreken.</li> </ul>
42	<p>Tot de structurele taken van de huismeesterfunctie behoren in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) het signaleren en (laten) verhelpen van kleine technische gebreken;</li> <li>b) toezicht houden op het gebruik van algemene, gemeenschappelijke en maatschappelijke ruimten, inclusief controle op brandveiligheid;</li> <li>c) fungeren als eerste aanspreekpunt op locatie voor bewoners en gebruikers van algemene ruimten;</li> <li>d) begeleiden van externe uitvoerende partijen op locatie (zoals schoonmaak, onderhoud, leveranciers);</li> <li>e) toezien en aanspreken op de naleving van de huisregels door de bewoners;</li> <li>f) signaleren van onveilige of ongewenste situaties;</li> <li>g) zichtbaar aanwezig zijn in het pand en bijdragen aan een ordentelijke, veilige en leefbare woonomgeving.</li> </ul> <p>Opdrachtnemer is vrij om de wijze van uitvoering en personele inzet zelf te bepalen, mits bovengenoemde taken aantoonbaar, regelmatig en adequaat worden uitgevoerd overeenkomstig deze eisen.</p>
43	<p>De huismeester(s) kunnen door Opdrachtnemer niet worden ingezet voor de volgende werkzaamheden of verantwoordelijkheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) het uitvoeren van technisch complex onderhoud of ingrijpende herstelwerkzaamheden, waaronder werkzaamheden aan installaties (elektra, gas, cv, enz.), tenzij dit beperkt is tot eenvoudige storingen of eerste signalering;</li> <li>b) het zelfstandig beoordelen van juridische aspecten van huurovereenkomsten, geschillen of incassoprocedures; deze vallen onder de verantwoordelijkheid van andere functionarissen binnen de organisatie van Opdrachtnemer of dienen te worden afgestemd met de Opdrachtgever;</li> <li>c) het nemen van beslissingen omtrent beëindiging of wijziging van huurovereenkomsten of commerciële verhuurcontracten;</li> <li>d) het zelfstandig vaststellen van brandveiligheids- of bouwtechnische gebreken die ingrijpend onderhoud of sluiting van ruimten vereisen, zonder tussenkomst van een daartoe bevoegde professional;</li> <li>e) het uitvoeren van administratieve taken zoals het voeren van de volledige huur- of servicekostenadministratie, opstellen van afrekeningen, of verwerken van formele klachtenprocedures;</li> <li>f) het zelfstandig afhandelen van klachten of meldingen met juridische of formele consequenties, zonder terugkoppeling aan of overleg met Opdrachtgever;</li> <li>g) het nemen van veiligheidsmaatregelen met juridische implicaties (zoals afsluiting van ruimten of uitzetting van bewoners), tenzij specifiek overeengekomen met en geaccordeerd door de Opdrachtgever.</li> </ul>

L	Eisen met betrekking tot nationale ombudsman, huurcommissie en rechtszaken
44	Opdrachtnemer is het eerste aanspreekpunt (namens de Opdrachtgever) voor zaken of vragen van de nationale ombudsman, de huurcommissie of rechtszaken, waarbij het onderwerp betrekking heeft op huurders van wooneenheden in het object. Dit omvat, maar is niet beperkt tot, het opstellen van passende reacties op basis van de informatie waarover de Opdrachtnemer beschikt en het bespreken van de reacties met de contactpersoon van de Opdrachtgever alvorens deze te verzenden.
M	Eisen aan de samenwerking
45	Opdrachtnemer stelt een vaste contactpersoon voor Opdrachtgever aan en een vaste vervanger van deze contactpersoon. Deze personen zijn in vaste dienst van de organisatie van Opdrachtnemer en beschikken over relevante (leidinggevende) werkervaring.
46	Indien er gedurende de looptijd van de overeenkomst sprake is van wijzigingen in de naam of de contactgegevens van bedrijf van Opdrachtnemer, dan geeft Opdrachtnemer dit direct door aan de contactpersoon van Opdrachtgever.
47	Opdrachtnemer en Opdrachtgever komen tenminste 1 keer per kwartaal bij elkaar om de samenwerking te bespreken, of zoveel vaker als een van beide partijen daar om vraagt.
48	Naast de informatie die de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever moet verstrekken zoals bedoeld in artikel 7(n) hierboven. Gedurende de looptijd van deze overeenkomst zal de opdrachtnemer maandelijks met de opdrachtgever overleggen over de voortgang van de verhuur en het beheer van het object. De eerste bijeenkomst vindt plaats binnen een maand na aanvang van de overeenkomst.
49	Opdrachtnemer levert – uiterlijk één maand na afloop van elk kwartaal – een rapportage aan waarin de volgende informatie is opgenomen, tenzij in de onderdelen hieronder anders is bepaald ten aanzien van de frequentie of aanlevering: <ul style="list-style-type: none"> <li>• managementsamenvatting met signalen, trends en bijzonderheden in het beheer en gebruik van het object;</li> <li>• overzicht van baten en lasten in het kader van het uitgevoerde beheer (inclusief toelichting op afwijkingen);</li> <li>• overzicht van het gebruik en de bezetting van de wooneenheden en andere ruimten, uitgesplitst per doelgroep;</li> <li>• overzicht van het energieverbruik, inclusief maandelijkse opname en aanlevering van de meterstanden voor water, gas en elektra, en indien mogelijk een trendanalyse;</li> <li>• overzicht van ingediende klachten, signalen van overlast of incidenten, inclusief opvolging en afhandeling;</li> <li>• overzicht van meldingen inzake onderhoud en veiligheid, inclusief status en termijn van afhandeling;</li> <li>• overzicht van lopende of afgehandelde herstelwerkzaamheden boven het bedrag van € 500 (incl. btw), inclusief momenten van overleg met Opdrachtgever;</li> <li>• overzicht van openstaande huurbedragen en getroffen incassomaatregelen;</li> <li>• de status van de afrekening van servicekosten (voortgang, bijzonderheden, bezwaarprocedures);</li> <li>• overzicht van ontvangen huuropzeggingen, geplande mutaties en actuele leegstand.</li> </ul>
N	Juridische eisen
50	Opdrachtnemer is bekend met en houdt zich aan de vigerende wet- en regelgeving.

51	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de overeenkomst een looptijd heeft van twee (2) jaar, met een aansluitende afbouwperiode die eindigt zodra de laatste overdrachtstaak door Opdrachtnemer naar behoren is uitgevoerd conform artikel I39. De overeenkomst gaat naar verwachting in op 1 november 2025.
52	Opdrachtnemer conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de bijgevoegde Conceptovereenkomst (Bijlage F).
53	Opdrachtnemer realiseert zich dat de Opdrachtgever ook als overheid optreedt. Opdrachtnemer aanvaardt deze positie van Opdrachtgever als overheid. De Opdrachtgever behoudt bij nakoming van de overeenkomst zijn bevoegdheden tot publieksrechtelijke rechtshandelingen.
54	Opdrachtgever heeft de bevoegdheid om te allen tijde het pand te betreden en zich daarbij te laten vergezellen door derden.
55	Opdrachtnemer is verplicht om na gunning van de opdracht een Verwerkersovereenkomst met Opdrachtgever te ondertekenen.
0	Financiële eisen
56	Alle diensten worden door Opdrachtgever uitgevoerd binnen het geoffreerde bedrag.
57	Meerwerk op het vlak van de dienstverlening kan niet in rekening worden gebracht, tenzij met nadrukkelijke voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de contactpersoon van Opdrachtgever.