

## **BIJLAGE 3 OPDRACHTOMSCHRIJVING EN PROGRAMMA VAN EISEN**

Deze bijlage maakt onderdeel uit van de aanbestedingsstukken voor de aanbesteding "beheer, schoonmaak en exploitatie kantines sportaccommodaties".

De Opdrachtnemer dient bij Inschrijving onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de wettelijke en onderstaande eisen.

# INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE .....	1
1. OPDRACHTOMSCHRIJVING .....	2
1.1 HUIDIGE SITUATIE.....	2
1.2 DE OPDRACHT .....	2
1.3 WAT ZOEKEN WE? .....	2
1.3 BESCHRIJVING SPORTACCOMMODATIES .....	2
1.3.1 Sporthal De Leegens .....	2
1.3.2 Sporthal De Bokkediek .....	2
1.4 GEBRUIKERS EN OPENINGSTIJDEN .....	3
1.4.1 Gebruikers.....	3
1.4.2 Openingstijden.....	3
1.5 VERANTWOORDELIJKHEDEN GEMEENTE.....	4
2. PROGRAMMA VAN EISEN .....	6
2.1 RUIMTEBEHEER .....	6
2.2 GEBOUWONDERHOUD .....	6
2.3 INVENTARISBEHEER.....	7
2.4 HYGIËNE EN SCHOONMAAK .....	8
2.4 GASTVRIJHEID EN HORECA .....	9
2.5 COMMUNICATIE .....	9
2.6 RISICOBEHEERSING .....	10
2.8 PERSONEEL .....	11
2.9 OVERDRACHT EN IMPLEMENTATIE .....	11

# 1. OPDRACHTOMSCHRIJVING

## 1.1 Huidige situatie

De gemeente Westerkwartier beschikt over meerdere sportaccommodaties waaronder sporthal De Leegens in Doezum en sporthal De Bokkediek in Grijpskerk waarvoor het beheer, de schoonmaak en de exploitatie van de kantines door twee verschillende externe partijen wordt uitgevoerd.

Ten behoeve van de huidige uitvoering van de opdracht zijn er twee medewerkers werkzaam bij sporthal De Leegens. Aanvullende informatie over het personeel is te vinden in *bijlage K "Huidig personeelsbestand"*. Het is aan inschrijvers zelf om te beoordelen of en in hoeverre de Wet overgang van onderneming van toepassing is op het personeel dat momenteel werkzaam is ten behoeve van de uit te voeren werkzaamheden. De gemeente doet geen uitspraak over de toepasselijkheid van de Wet overgang van onderneming. Inschrijvers worden geacht in hun inschrijving rekening te houden met alle financiële, juridische en operationele consequenties die voortvloeien uit een eventuele overgang van personeel.

## 1.2 De opdracht

Binnen deze opdracht valt:

- Operationeel beheer en toezicht van de sportaccommodaties;
- Schoonmaak en klein onderhoud van de sportaccommodaties, -materialen en bijbehorende ruimtes;
- Exploitatie van de kantines.

Buiten deze opdracht valt:

- Verhuur/ planning van de sportaccommodaties;
- Groot onderhoud van de sportaccommodaties.

## 1.3 Wat zoeken we?

De gemeente is op zoek naar een opdrachtnemer met een enthousiast en onderscheidend vermogen. Een partij die in staat is om dagelijks beheer en schoonmaak op een duurzame manier te verzorgen en de kantines op een aantrekkelijke manier kan exploiteren. De gebruikers moeten worden voorzien in een gastvrije, gezellige en laagdrempelige sfeer in nette en schone sportaccommodaties. Hierbij dient opdrachtnemer rekening te houden met de behoeften van alle doelgroepen en gebruikers van de sportaccommodaties.

## 1.3 Beschrijving sportaccommodaties

In deze paragraaf wordt een omschrijving gegeven van de twee sportaccommodaties die onderdeel uitmaken van de opdracht.

### 1.3.1 Sporthal De Leegens

Sporthal De Leegens is gelegen aan de Provincialeweg 143 in Doezum. De sporthal, gebouwd in 1978, is in eigendom van de gemeente. De begane grond omvat een sportvloer die met scheidingswanden opgedeeld kan worden in 3 afzonderlijke sportzalen. Daarnaast beschikt de sporthal over tribunes, kleedruimtes met toiletten en douches en een ruime kantine van circa 176 m<sup>2</sup>. Er is een verdieping aanwezig in de sporthal waar zich 2 ruimten (vergader- en juryruimte) bevinden. Het totaal aantal vierkante meters van de sportaccommodatie bedraagt 2.106 m<sup>2</sup> VVO. Voor de plattegrond en het aantal vierkante meters per ruimte verwijzen we naar *bijlage a: "NEN2580 Provincialeweg 143 Grootegast - Sporthal De Leegens"*.

### 1.3.2 Sporthal De Bokkediek

Sporthal De Bokkediek is gelegen aan de Sportlaan 5 in Grijpskerk. De sporthal, gebouwd in 1984, is in eigendom van de gemeente. De hal bestaat uit een sportvloer die met scheidingswanden opgedeeld kan worden in 3 afzonderlijke sportzalen. Daarnaast beschikt de sporthal over een tribune, kleedruimtes met toiletten en douches en een ruime kantine van circa 156 m<sup>2</sup>. Het totaal aantal vierkante meters van de sportaccommodatie bedraagt 1.492 m<sup>2</sup> VVO. Voor de plattegrond en het aantal vierkante meters per ruimte verwijzen we naar *bijlage b: "NEN2580 Sportlaan 5 Grijpskerk – Sporthal De Bokkediek"*.

## 1.4 Gebruikers en openingstijden

### 1.4.1 Gebruikers

Het gebruik van de sportaccommodaties is opgedeeld in 3 categorieën:

1. Bewegingsonderwijs basis onderwijs en voortgezet onderwijs;  
Overdag (maandag t/m vrijdag circa 08.00 - 15.00 uur) worden de sporthallen hoofdzakelijk gebruikt door het onderwijs.
2. Sportverenigingen en sportorganisaties;  
Overdag en in de avond (maandag t/m vrijdag na 15.00 uur) worden de sporthallen hoofdzakelijk gebruikt door sportverenigingen en sportorganisaties voor trainingen. Het kan voorkomen dat er trainingen plaatsvinden in het weekend.  
Daarnaast wordt in wedstrijdverband competitie gespeeld op de vrijdagavond, zaterdag en/ of zondag. Het kan voorkomen dat er wedstrijden doordeweeks plaatsvinden. De omvang hiervan is wisselend.
3. Incidenteel verhuur.  
Voorbeelden van incidentele verhuur zijn:
  - Sport gerelateerde evenementen;
  - Particuliere initiatieven/ evenementen;
  - Eigen initiatieven van opdrachtnemer\*.

#### *\*Eigen initiatieven van opdrachtnemer*

De opdrachtnemer mag op eigen initiatief activiteiten ontwikkelen en organiseren in de sportaccommodaties en/ of kantines. Hierbij gelden de volgende voorwaarden:

- Bij gebruik van de sportaccommodatie gaat het hierbij om sport gerelateerde activiteiten;
- Activiteiten in de kantine moeten voldoen aan het criteria binnen de daarvoor verstrekte vergunningen;
- Onderwijs, sportverenigingen en sportorganisaties hebben voorrang;
- Verhuur van de sportaccommodatie kan pas vastgelegd worden na het vaststellen van de jaarplanning (lessen, trainingen en wedstrijddagen);
- Bij huur van de sportaccommodaties wordt het reguliere commerciële huurtarief voor sport gerelateerde activiteiten in rekening gebracht.

Voor een indicatie van de bezetting van beide sportaccommodaties verwijzen we naar:

- *Bijlage c: "verhuurroosters Sporthal De Leegens"*
- *Bijlage d: "verhuurrooster Sporthal De Bokkediek"*

Deze roosters geven een goede weergave van de bezetting. Afhankelijk van de vraag van de gebruikers kan de verhuur van de sportaccommodaties worden gewijzigd. De verhuur van de sportaccommodaties wordt verzorgd door de gemeente Westerkwartier

### 1.4.2 Openingstijden

De openingstijden van beide sportaccommodaties zijn van 08.00 - 23.00 uur. Er dient rekening gehouden te worden met mogelijke incidentele afwijkingen van deze tijden. De sportaccommodaties zijn het gehele jaar geopend met uitzondering van de zomervakantie regio Noord.

## 1.5 Verantwoordelijkheden gemeente

Hieronder is weergegeven waar de gemeente verantwoordelijk voor is en dus niet onder de werkzaamheden van opdrachtnemer vallen:

Onderwerp	Verantwoordelijkheden gemeente
Ruimtebeheer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het opstellen en toepassen van voorrangsregeling;</li> <li>• Het opstellen en vastleggen van de algemene voorwaarden voor het gebruik; <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ <i>Bijlage e "Algemene voorwaarden binnensportaccommodaties gemeente Westerkwartier"</i></li> </ul> </li> <li>• Het vaststellen van de tarieven en het factureren van deze;</li> <li>• Het beheren van het reserverings- en boekingsstelsel*;</li> <li>• Het vaststellen van jaarroosters;</li> <li>• Het sleutelbeheer.</li> </ul> <p><i>*Reserverings- en boekingsstelsel</i> Via <a href="mailto:sport@westerkwartier.nl">sport@westerkwartier.nl</a> kan een aanvraag worden ingediend voor structurele (het jaarrooster) en incidentele verhuur. Voor reserveringen wordt gebruik gemaakt van het boekingsstelsel Aqgo. De opdrachtnemer krijgt toegang tot dit stelsel voor inzage. Aanvragen voor incidentele verhuur, die binnen 5 werkdagen plaatsvinden, worden vooraf afgestemd met de opdrachtnemer.</p>
Gebouwonderhoud	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Groot onderhoud van de sportaccommodaties conform het meerjaren onderhoudsplan (MJOP);</li> <li>• Schade bij vandalisme;</li> <li>• Plannen, afstemmen en (laten) uitvoeren van (onvoorziene) werkzaamheden, welke onder de verantwoordelijkheid van de gemeente vallen;</li> <li>• Het signaleren van (onvoorziene) behoeften rondom onderhoud en het communiceren van deze naar de opdrachtnemer wanneer deze onder klein onderhoud vallen;</li> <li>• De bestrijding van plaagdieren en ongedierte voor de sportaccommodaties;</li> <li>• Het buitenterreinonderhoud zoals aangegeven in <i>bijlage f: "Onderhoud buitenterrein De Leegens"</i> en <i>bijlage g: "Onderhoud buitenterrein De Bokkediek"</i>.</li> </ul>
Inventarisbeheer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bepalen benodigde inventaris (sporttoestellen, attributen en overig inventaris);</li> <li>• Opstellen (sport)inventarislijst;</li> <li>• Onderhoud, vervanging en keuring (sport)inventaris (m.u.v. de inventaris in kantine en keuken);</li> <li>• Signaleren van gebreken (sport)inventaris.</li> </ul>
Hygiëne en schoonmaak	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschikbaar stellen van een ruimte voor het opbergen van schoonmaakmiddelen, materialen en machines ten behoeve van schoonmaak en hygiëne;</li> <li>• Laten uitvoeren controle schoonmaak (VSR).</li> </ul>
Communicatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstemming communicatieproces* (waaronder storingen en klachtenafhandeling) tussen gemeente, beheerder en gebruikers/ bezoekers;</li> <li>• Uitstraling en huisstijl van communicatie vanuit sportaccommodaties;</li> <li>• Beheren website;</li> <li>• Jaarlijkse evaluatie met beheerder**.</li> </ul> <p><i>*Communicatieproces</i> <i>De beheerder is het eerste aanspreekpunt voor gebruikers/ bezoekers. Indien de beheerder de vraag, klacht of mededeling niet zelfstandig kan beantwoorden of oplossen, wordt er door de beheerder contact opgenomen met de gemeente voor afstemming over afhandeling van deze.</i></p>

	<p><b>**Jaarlijkse evaluatie</b></p> <p><i>Jaarlijks vindt er op verzoek van de gemeente evaluatie plaats en ontvangt de gemeente op verzoek de volgende overzichten van de opdrachtnemer:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Klantentevredenheidsonderzoek;</i></li> <li>• <i>Logboek onderhoudswerkzaamheden;</i></li> <li>• <i>Logboek schoonmaakplan;</i></li> <li>• <i>Overzicht storingen en klachten met de bijbehorende maatregelen en oplostermijn van deze;</i></li> <li>• <i>Actie en verbeterpunten.</i></li> </ul> <p><i>Het staat de gemeente vrij om gedurende de looptijd van de overeenkomst onderwerpen toe te voegen en/ of aan te passen.</i></p>
Risicobeheersing	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geldige gebruikersvergunning van de sportaccommodaties; <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Voor evenementen is de organisator van het evenement zelf verantwoordelijk voor de gebruikersvergunning.</li> </ul> </li> <li>• Vaststellen legionellaplan;</li> <li>• De veiligheidscontroles, -keuringen en -onderhoud waaronder de keuring van de brandblusmiddelen en noodverlichting voor de sportaccommodaties;</li> <li>• Opstellen bedrijfsnoodplan (veiligheidsplan, beveiligingsplan en ontruimingsplan);</li> <li>• Afsluiten inboedelverzekering voor eigen inventaris.</li> </ul>
Energiebeheer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het aan- en afsluiten en beheren/ onderhouden van de elektra-,gas- en wateraansluitingen van de sportaccommodaties;</li> <li>• Vaststellen van het ambitieniveau ten aanzien van duurzaamheid en comfort;</li> <li>• Reguleren van de temperatuur.</li> </ul>

## 2. PROGRAMMA VAN EISEN

### 2.1 Ruimtebeheer

Onder ruimtebeheer vallen alle werkzaamheden die samenhangen met het verhuren van de sportaccommodaties, het borgen van de functionaliteit ervan en facilitaire taken in het gebruiksklaar maken van de ruimte (openen ruimte, aanzetten verlichting en klimaatbeheersing).	
Openen en sluiten	De vaste gebruikers (onderwijs, sportverenigingen en sportorganisaties) kunnen zelfstandig gebruik maken van de sportaccommodaties. Bij deze gebruikers is het niet nodig om de deuren te openen/sluiten, de verlichting aan/uit te zetten en de materialen klaar te zetten/ op te ruimen. Het toezicht houden hierop en het handhaven van de algemene voorwaarden voor het gebruik en het huishoudelijke reglement uiteraard wel. Bij incidentele verhuur wordt van de opdrachtnemer verwacht gastheer te zijn en bovenstaande taken wel uit te voeren/ te assisteren en minimaal 15 minuten voor aanvang van de verhuuractiviteit aanwezig te zijn.
Opstellen en handhaven huishoudelijk reglement	Opdrachtnemer stelt, in samenwerking met de gemeente, een huishoudelijke reglement op en handhaaft deze.
Assisteren bij klaarzetten en opruimen materialen	Opdrachtnemer moet aanwezig zijn en assisteren bij het klaarzetten en opruimen van materialen als het om incidentele verhuur gaat en indien de gebruiker niet in staat is om zorg te dragen voor de op- en afbouw dan wel hulp nodig heeft.
Handhaven algemene voorwaarden voor het gebruik	Opdrachtnemer handhaaft de algemene voorwaarden voor het gebruik van gemeentelijke gymzalen, sportzalen en sporthallen.

### 2.2 Gebouwonderhoud

Onder gebouwonderhoud vallen alle periodieke en incidentele onderhoudswerkzaamheden die uitgevoerd moeten worden aan het gebouw en de nagelvaste inventaris. Het doel hiervan is om het gebouw en de installaties in goede staat te houden of te herstellen zodat de sporthal prettig en goed bruikbaar blijft.	
Klein onderhoud	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kleine reparaties die gemakkelijk uit te voeren zijn;</li> <li>• Kleine reparaties die geen 'noemenswaardige' kosten met zich meebrengen; <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Bijvoorbeeld het repareren/ vastzetten van kranen, sloten, roosters, deurklinken enz.</li> </ul> </li> <li>• Kleine reparaties die geen 'specialistische' kennis nodig hebben; <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Voorbeeld specialistische reparatie: het repareren van een technische installatie.</li> </ul> </li> <li>• Het gangbaar houden en regelmatig controleren van beweegbare onderdelen zoals scharnieren, luiken, ramen, kranen et cetera en het zo nodig oliën, smeren of ontkalken van deze;</li> <li>• Het schoonmaken en zo nodig ontstoppen van het binnenriool in overleg met de gemeente tot aan het aansluitpunt vanuit de sportaccommodaties op het hoofdriool;</li> <li>• Het verwijderen van graffiti voor zover deze voor de opdrachtnemer bereikbaar is;</li> <li>• Voor klein onderhoud is geen planning aanwezig;</li> <li>• Onderhoud/ vervanging aan eigen neergezette zaken zijn voor rekening van de opdrachtnemer;</li> <li>• Het buitenterreinonderhoud zoals aangegeven in <i>bijlage f "onderhoud buitenterrein De Leegens"</i> en <i>bijlage g "onderhoud buitenterrein De</i></li> </ul>

	<p><i>Bokkediek</i>". In zijn algemeen gaat het hierbij om het schoon houden (afval en onkruid verwijderen) van de bestrating en toegankelijk houden (ijsvrij en vrij van obstakels) van de toegangswegen, ruimtes en nooduitgangen binnen de kaders zoals vermeld in beide bijlagen. Het gaat hierbij om het blauw gemarkeerde grenzend aan de Sporthal.</p> <p>Aanpassingen aan bouwkundige, technische installaties en nagelvaste inventaris zijn niet toegestaan zonder uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van de gemeente</p>
Signalering	Het signaleren van (onvoorziene) behoeften rondom onderhoud en het communiceren van deze naar de gemeente wanneer deze niet onder klein onderhoud vallen.
Onvoorziene werkzaamheden	Plannen, afstemmen en (laten) uitvoeren van (onvoorziene) werkzaamheden.
Bijhouden logboek	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bijhouden van een logboek van uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden (regulier en incidenteel).
Begeleiden en toegang verlenen	Opdrachtnemer verleent toegang aan en begeleidt leveranciers, aannemers en andere externe dienstverleners daar waar nodig.

## 2.3 Inventarisbeheer

	Onder inventarisbeheer verstaan we alle werkzaamheden die samenhangen met het aankopen, beheren en vervangen van inventaris met als doel het in goede conditie houden van sporttoestellen, inclusief nagelvaste speeltoestellen, en overig inventaris en daarmee het optimaliseren van de (technische) levensduur en gebruikswaarde ervan.
Signalering	Opdrachtnemer signaleert gebreken aan de (sport)inventaris en meldt deze aan opdrachtgever.
Toezicht	Opdrachtnemer houdt toezicht op en handhaaft verantwoorde omgang met de (sport)inventaris door gebruikers.
Assistentie bij keuring en onderhoud	Op verzoek verleent opdrachtnemer assistentie bij het uitvoeren van keuringen en onderhoud van de (sport)inventaris.
Klein onderhoud (sport)inventaris	Opdrachtnemer voert klein onderhoud uit aan de (sport)inventaris, conform de voorwaarden van klein onderhoud.
Onderhoud, keuring en vervanging van de kantine/keuken inventaris	In beide sportaccommodaties is er inventaris aanwezig welke eigendom zijn van de gemeente. Dit inventaris mag kosteloos gebruikt worden door de opdrachtnemer. De omvang van de inventaris verschilt per locatie. Zie: <i>Bijlage h: "Inventaris Sporthal De Leegens"</i> en <i>bijlage i: "Inventaris Sporthal De Bokkediek"</i> . De opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor keuring (indien nodig), onderhoud en vervanging en de daarbij komende kosten. Mocht het zo zijn dat de opdrachtnemer geen gebruik wil maken van bepaald inventaris, dan wel deze wil vervangen, dient opdrachtnemer contact op te nemen met de gemeente om te bepalen hoe om te gaan met dit inventaris.
Kennis technische inventaris	Opdrachtnemer beschikt over kennis voor het bedienen van technische inventaris zoals: scheidingswanden, geluidsinstallatie, verlichting, sportattributen en overige technische voorzieningen.

## 2.4 Hygiëne en Schoonmaak

<p>Onder hygiëne en schoonmaak vallen alle werkzaamheden die samenhangen met het algeheel schoon en netjes houden van de sportaccommodatie en de directe omgeving, inclusief reguliere schoonmaak van gebouw en inventaris.</p>	
<p>Organisatie en planning</p>	<p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het opstellen van een schoonmaakplan;</li> <li>• Het afstemmen van de werkzaamheden met andere (facilitaire) activiteiten;</li> <li>• Het aantrekken, contracteren en aansturen van medewerkers en leveranciers.</li> </ul>
<p>Materiaal en middelen</p>	<p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bestellen, onderhouden en betalen van alle schoonmaakmiddelen, verbruiksartikelen, toebehoren en machines. Denk hierbij bijvoorbeeld aan: afvalbakken, handdoekautomaat, toiletrollen, enz.</p> <p>Voor het schoonmaken van de sportvloeren is een schrob/zuigmachine verplicht.</p> <p>In beide sporthallen is een schrob/zuigmachine aanwezig. Deze is eigendom van de gemeente en mag kosteloos gebruikt worden door de opdrachtnemer. Onderhoud, vervanging en mogelijke keuringen zijn voor rekening van de opdrachtnemer. Mocht het zo zijn dat de opdrachtnemer geen gebruik wil maken van de schrob/zuigmachine(s), dan wel deze wil vervangen, dient opdrachtnemer contact op te nemen met de gemeente om te bepalen hoe om te gaan met deze.</p>
<p>Uitvoering schoonmaak</p>	<p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het uitvoeren van reguliere werkzaamheden volgens schoonmaakplan;</li> <li>• Het signaleren en uitvoeren van onvoorziene en ad hoc schoonmaakbehoeften;</li> <li>• Het bijhouden van een logboek conform schoonmaakplan en incidentele werkzaamheden;</li> <li>• De schoonmaak en het onderhoud sportvloeren volgens voorgeschreven methode en middelen; <i>Bijlage j: "Schoonmaakadvies Pulastic sportvloer"</i></li> <li>• Het 2 keer per jaar (laten) uitvoeren van glasbewassing en het hierbij meenemen van de kozijnen;</li> <li>• Het 1 keer per jaar (laten) uitvoeren van een hoogteschoonmaak.</li> </ul>
<p>Kwaliteitsniveau</p>	<p>De kwaliteit van het schoonmaakwerk is conform NEN.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De sportaccommodaties zijn schoon en hygiënisch voor gebruikers en toeschouwers;</li> <li>• Schoon voor start bewegingsonderwijs (voor 08:00 uur);</li> <li>• Schoon voor middag- en avondgebruik;</li> <li>• Schoon gedurende het weekend.</li> </ul> <p>Opdrachtnemer houdt rekening met eventuele extra schoonmaakrondes tijdens openingstijden, toernooien en evenementen.</p>
<p>VRS kwaliteitsmeting</p>	<p>Minimaal 1 keer per jaar vindt er, in opdracht van de gemeente, een kwaliteitsmeting plaats. De resultaten worden gedeeld met de opdrachtnemer. Indien tijdens een VSR Kwaliteitsmeting een afkeur in één of meerdere ruimtes van de sportaccommodaties wordt behaald, treden de volgende vervolgstappen in werking:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opdrachtnemer zorgt ervoor dat binnen 5 werkdagen de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau;</li> <li>• Na deze periode vindt er een (mogelijke) her controle plaats;</li> <li>• De kosten van deze (mogelijke) her controle zijn voor rekening van opdrachtnemer;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indien bij de her controle het resultaat wederom afkeur is, blijven de voornoemde stappen onverminderd van kracht;</li> <li>• Indien voor een derde achtereenvolgende keer het resultaat wederom een afkeur is, dan is de gemeente gerechtigd dit uit te leggen als het leveren van toerekenbaar tekortschieten. Hetgeen de gemeente het recht geeft op kosten van de opdrachtnemer aanvullende schoonmaakwerkzaamheden uit te laten voeren.</li> </ul>
Duurzaamheid	<p>Opdrachtnemer beschikt over ISO 14001-certificaat (of een gelijkwaardig certificaat) en voldoet aan de volgende milieucriteria:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Milieukeur schoonmaakproducten voor harde oppervlakte;</li> <li>• Gebruik van geconcentreerde onverdunde schoonmaakmiddelen;</li> <li>• Navulbare flacons;</li> <li>• Gebruik doseersysteem.</li> </ul>

## 2.4 Gastvrijheid en horeca

Onder gastvrijheid en horeca vallen alle werkzaamheden die samenhangen met ontvangst van de bezoekers van de sportaccommodaties en het aanbieden van horecadiensten in de kantines.	
Vergunningen en wetgeving	Opdrachtnemer draagt zorg voor het verkrijgen van een horecaverunning, beschikt over de nodige horecadiploma's en voldoet aan alle wettelijke voorschriften en regelgeving op het gebied van milieu, veiligheid en hygiëne.
Aanbod en openingstijden	Opdrachtnemer stelt het assortiment, serviceaanbod, openingstijden en de tarieven van de horeca vast. De kantines zijn in ieder geval open bij wedstrijddagen, toernooien en evenementen, 1 uur voor en 1 uur na de activiteit.
Inkoop	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inkoop.
Inrichting en presentatie	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inrichting en presentatie van de kantines. Hierbij is het belangrijk dat een aantrekkelijke en gastvrije uitstraling wordt gecreëerd.
Afstemming en communicatie	Opdrachtnemer stemt (facilitaire) werkzaamheden af met activiteiten, coördineert de werkzaamheden rondom de horeca en is het aanspreekpunt voor gebruikers en bezoekers.

## 2.5 Communicatie

Onder communicatie valt zowel fysieke als telefonische communicatie tussen gemeente, beheerder en gebruikers/bezoekers. Hiermee wordt de kwaliteit van de dienstverlening in de sportaccommodaties geoptimaliseerd.	
Opvolging van vragen, klachten en mededelingen	<p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het zo snel mogelijk (reactietijd 1 uur) verhelpen van ernstige storingen of calamiteiten;</li> <li>• Het, binnen 4 uur, verhelpen van klachten met betrekking tot schoonmaakdienstverlening;</li> <li>• Overige klachten binnen 24 uur.</li> </ul>
Registratie	Opdrachtnemer registreert de vragen, klachten en mededelingen.
Klanttevredenheids-onderzoek	Opdrachtnemer organiseert jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek waarbij de resultaten schriftelijk met de opdrachtgever worden gedeeld.
Aanspreekpunt en bereikbaarheid	Opdrachtnemer is het eerste aanspreekpunt voor alle gebruikers.
Informatievoorziening	Opdrachtnemer communiceert duidelijk over het gebruik van de sportaccommodaties. Denk bijvoorbeeld aan een overzicht waar, welke activiteiten plaatsvinden en de kleedkamerindeling. Het is niet toegestaan om op ramen, deuren, palen en muren posters of andere informatiematerialen te plakken zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de gemeente. Extra,

	aanvullende of vervangende middelen voor informatieverstrekking zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
Reclame	De opdrachtnemer mag geen reclame (bijvoorbeeld: het ophangen van posters/ borden) maken in of om de sportaccommodaties zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de gemeente.

## 2.6 Risicobeheersing

Onder risicobeheersing valt: het uitvoeren van werkzaamheden die gericht zijn op het zo veel mogelijk voorkomen van onveilige situaties en calamiteiten die kunnen leiden tot lichamelijke, geestelijke, materiële en/of financiële schade. Wanneer een dergelijke situatie zich voordoet, zijn de werkzaamheden gericht op het beperken en verhelpen van de gevolgen.	
VOG	Alle personen die werkzaamheden verrichten in de accommodatie beschikken over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag. De gemeente is gerechtigd, indien nodig, inzage te vragen in de VOG verklaringen.
RI&E	Opdrachtnemer dient binnen 2 maanden na het ingaan van de overeenkomst een Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) te hebben opgesteld en deze ter inzage en goedkeuring aan de gemeente te verstrekken. Hierbij dienen o.a. alle voorschriften die staan vermeld in de branche in acht te worden genomen. Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid de gemeente tijdig schriftelijk te informeren over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De kosten van en het controleren van de werkzaamheden conform de RI&E zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
Veiligheid	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deelname aan BHV cursus voor alle medewerkers (de kosten training zijn voor opdrachtnemer);</li> <li>• Borgen kennis en expertise rondom de dagelijkse bediening van brandmeldinstallaties, brandblussers, alarmsystemen, noodverlichting et cetera;</li> <li>• Controleren op begaanbaarheid van de vluchtroutes/ nooduitgangen (zowel binnen als buiten);</li> <li>• Het coördineren en uitvoeren van het ontruimingsplan;</li> <li>• Bieden van een aanpreekpunt bij calamiteiten indien er als gevolg van externe oorzaken (brand, wateroverlast, inbraak, technische storingen et cetera) moet worden opgetreden om de voortgang van de bedrijfsvoering of veiligheid van mensen of gebouwen te herstellen;</li> <li>• Signaleren en coördineren van veiligheidsvraagstukken;</li> <li>• Houden van toezicht ter preventie van overlast, vandalisme, kleine criminaliteit en verpaupering in en rondom de sportaccommodaties;</li> <li>• Het aanvullen van EHBO (verbruiks)materialen en de kosten van deze.</li> </ul>
Bereikbaarheid bij calamiteiten	Er is sprake van een calamiteit indien er als gevolg van externe oorzaken (brand, wateroverlast, inbraak, technische storing, e.d.) moet worden opgetreden om de voortgang van de bedrijfsvoering of veiligheid van mensen of gebouwen te herstellen. Buiten de uitvoeringsuren dient opdrachtnemer 24 uur per dag bereikbaar te zijn en in staat te zijn om binnen 1 uur na melding ter plaatse te zijn. Dit geldt voor alle kalenderdagen van het jaar.
Legionellabeheersing	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het periodiek spoelen van leidingen voor legionellapreventie (conform legionellaplan) inclusief de benodigde registratie;

## 2.7 Energiebeheer

Onder energiebeheer valt: alle werkzaamheden die samenhangen met het energie-en waterbeheer in de sportaccommodaties.	
Uitzetten apparatuur	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor: <ul style="list-style-type: none"><li>• Het tijdig uitzetten van verlichting, apparaten en verwarming;</li><li>• Het instellen van de verwarming op basis van het gebruik;</li><li>• Toezien op gesloten deuren en ramen ter preventie van warmteverlies</li></ul>
Afvalscheiding	Opdrachtnemer moet het afval zo veel mogelijk scheiden.

## 2.8 Personeel

Onder personeel vallen alle eisen waaraan personeel moet voldoen bij de uitvoering van de werkzaamheden om kwaliteit en continuïteit te waarborgen.	
Competenties	De opdrachtnemer (en overig personeel) is flexibel, betrouwbaar, representatief, toegankelijk, servicegericht, vakbekwaam, respectvol en heeft affiniteit met sport.
Overige personele eisen	De opdrachtnemer (en haar personeel) beheersen allen de Nederlandse taal (zowel mondeling als schriftelijk) voor goede communicatie met de gemeente en de gebruikers/ bezoekers van de sportaccommodaties.
Personeelsbezetting	De opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een stabiele personeelsbezetting om de continuïteit van de werkzaamheden te garanderen. Opdrachtnemer dient voor ziekte en/ of verlof van personeel te beschikken over vaste invalkrachten.
Organisatie en personeel	Aantrekken, contracteren en aansturen medewerkers conform goed werkgeverschap en van toepassing zijnde CAO.
Exit strategie	De opdrachtnemer verleent medewerking aan de voorbereiding van een nieuwe aanbesteding in de aanloop naar het einde van de overeenkomst en zorgt voor een soepele overgang naar een (mogelijke) nieuwe opdrachtnemer.

## 2.9 Overdracht en implementatie

Onder overdracht en implementatie vallen afspraken die zorgen voor een soepele implementatie en overdracht	
Overdracht	De gemeente organiseert voor beide sportaccommodaties een overdracht en hier wordt een proces verbaal van opgemaakt.
Toegang na overdracht	De sportaccommodaties zijn toegankelijk na de overdracht voor voorbereidende werkzaamheden. De opdrachtnemer heeft gedurende deze periode vrij toegang tot de sportaccommodaties. <ul style="list-style-type: none"><li>• (Onvoorziene) sportactiviteiten en onderhoud in de sportaccommodaties mogen hiervan geen hinder ondervinden.</li></ul>