

Programma van Eisen dienstverlening beheersorganisatie MFA Schakelveld

250166 Assen, Advies beheersorganisatie MFA Schakelveld Assen
17 maart 2026

draaijer



Inhoud

1	Inleiding	4
1.1	Aanleiding	4
1.2	Doel van het document	4
1.3	Doelstelling beheerorganisatie	4
1.4	Theoretisch kader	5
2	Kenmerken MFA Het Schakelveld	6
2.1	Achtergrond en visie MFA Het Schakelveld	6
2.2	Doelstelling	6
2.3	De participanten	7
2.4	Gebouw en locatie	7
2.5	Ruimtegebruik	7
2.6	Gebruikstijden	8
3	Beschrijving van de vereisten van de beheerorganisatie	9
3.1	Eisen aan de beheerorganisatie	9
3.2	Risicobeheersing	10
3.3	Energiebeheer	10
3.4	(Technisch) beheer en onderhoud	10
3.5	Gastvrijheid en horeca	12
3.6	Ruimtebeheer	12
3.7	Communicatie en PR	13
3.8	Administratie en managementinformatie	14
3.9	Inventaris	14
4	Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)	16
4.1	Beleving/klanttevredenheid	16
4.2	Medewerkers tevredenheids onderhoud (MTO)	16
4.3	Programma van Eisen Audit	16
5	Bijlage 1 – taakomschrijving per dienst	17
5.1	Risicobeheersing	17
5.2	Energiebeheer	18
5.3	Technisch beheer en onderhoud	19
5.4	Gastvrijheid en horeca	20
5.5	Ruimtebeheer	21
5.6	Communicatie en PR	22
5.7	Administratie en managementinformatie	23

5.8 Inventaris 24

Bijlage 1 –Inschrijfbiljet

Bijlage 2 – Plattegrond MFA Het Schakelveld

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Op het gebied van ontmoeting heeft de gemeente Assen een duidelijke sociaal-maatschappelijke opgave. In iedere wijk is namelijk een ontmoetingsplek voor inwoners te vinden, waar zorg-, welzijn en wijkprofessionals beschikbaar voor hen zijn. Op de ontmoetingsplekken werkt de gemeente Assen aan toegankelijkheid, laagdrempeligheid en diversiteit. We faciliteren ontmoetingsvormen en -plekken en bieden maatwerk per wijk. Dit is belangrijk, want de ene wijk is de andere wijk niet en inwoners hebben diverse achtergronden. Er zal dus veel diversiteit aan ontmoetingsplekken zijn of ontstaan, die beantwoordt de vraag naar verschillende manieren van ontmoeting.

In iedere wijk zijn wijkregisseurs en professionals met regelmaat te vinden. Door fysiek, zichtbaar, herkenbaar en aanspreekbaar aanwezig te zijn, weten inwoners waar ze moeten zijn en kunnen ze daar terecht voor ondersteuning, een luisterend oor of gewoon een praatje.

MFA Het Schakelveld

Voor MFA Het Schakelveld wordt het beheer opnieuw ingekocht. Dit biedt de mogelijkheid om, naast de reguliere facilitaire werkzaamheden, extra maatschappelijke waarde aan de opdracht toe te voegen. Hierin gaat de dagdagelijkse facilitaire dienstverlening en de functie als ontmoetingsplek voor de wijk hand in hand met elkaar.

De gemeente wil deze ambitie in de praktijk brengen door met dit Programma van Eisen het beheer voor MFA Het Schakelveld opnieuw in te kopen en in te vullen. De eisen die hieraan gesteld worden, worden nader toegelicht in het vervolg van dit document.

1.2 Doel van het document

Het Programma van Eisen (PvE) beschrijft de functionele en kwalitatieve eisen aan de nieuwe beheerorganisatie van de Multifunctionele Accommodatie (MFA) Het Schakelveld te Assen. Doel is om een duidelijke basis te leggen voor het inrichten, aanbesteden en uitvoeren van de beheeractiviteiten, waaronder horeca en gastvrijheid, gebouwbeheer, communicatie en exploitatie van ruimtes.

1.3 Doelstelling beheerorganisatie

De gemeente Assen en de gebruikers van MFA Het Schakelveld verwachten dat de beheerorganisatie in ieder geval de volgende doelstellingen nastreeft ten behoeve van een goed beheer van de MFA:

- Het dagelijks beheer wordt op een professionele manier uitgevoerd, met inachtneming van heldere afspraken tussen de beheerorganisatie, de gebruikers en de gemeente Assen.
- De beheerorganisatie zet in op een efficiënte, gastvrije dienstverlening voor alle gebruikers en bezoekers.
- De beheerorganisatie voorziet in een eenduidig aanspreekpunt voor gebruikers en de gemeente Assen.
- Borging van betrokkenheid van gebruikers en omwonenden door o.a. het betrekken van leerlingen vanuit de onderwijsfunctie bij het verzorgen van de dienstverlening en het verbinding leggen met de wijk om plaatselijke initiatieven een plek te geven binnen de MFA.

1.4 Theoretisch kader

Dagelijks beheer – facilitair beheer

Dagelijks beheer heeft betrekking op de facilitaire taken die uitgevoerd moeten worden binnen een locatie.

Voorbeelden daarvan zijn:

- Risicobeheersing
- Gastvrijheid en horeca
- Ruimtebeheer
- Communicatie en PR
- Energiebeheer
- (Klein) onderhoud
- Administratie en managementinformatie
- Inventaris

Eigenarenbeheer

Eigenarenbeheer heeft betrekking op de instandhouding van MFA Schakelveld en een gedeelte van de buitenruimte. Op gebouwniveau gaat het hier hoofdzakelijk om onderhoudstaken die door de eigenaar uitgevoerd moeten worden, opstalverzekeringen en de OZB. Voorbeelden van werkzaamheden zijn: keuzes maken ten aanzien van onderhoudsniveau; opstellen meerjarenplanning volgens vastgestelde kwaliteitsniveau; coördinatie en uitvoering van onderhoudstaken en afsluiten van een opstalverzekering en het voldoen van OZB-betalingsverplichtingen.

2 Kenmerken MFA Het Schakelveld

2.1 Achtergrond en visie MFA Het Schakelveld

“De ontmoetingsplek bij uitstek”

MFA Het Schakelveld is een echte Multifunctionele Accommodatie waar zorg, welzijn, cultuur en onderwijs hand in hand gaan. MFA Het Schakelveld is in 2010 geopend en biedt onderdak aan maar liefst zes scholen; Kindcentrum Baggelhuizen, De Aventurijn, CBS Het Octaaf en de W.A. Van Lieflandschool (school voor Speciaal Onderwijs en school voor Voortgezet Speciaal Onderwijs), een expertisecentrum Assen (dagbesteding De “Arkel” van Cosis), Plateau Kinderopvang; en een wijkcentrum (De Schakel). Tevens maakt een zwemschool (De Dolfijn) frequent gebruik van het therapiebad in de MFA.

Daarnaast biedt Het Schakelveld talloze mogelijkheden en beschikt het over (vergader) faciliteiten, een theaterzaal voor 200 personen, een sportzaal en een watergewenning bad.

MFA Het Schakelveld staat voor het bieden van leer- en ontwikkelingskansen voor kinderen met verschillende achtergronden. Zo biedt de Van Lieflandschool speciaal onderwijs en voortgezet speciaal onderwijs. Ook RENN4 De Aventurijn verzorgt in MFA Het Schakelveld speciaal onderwijs voor kinderen van 4 tot en met 12 jaar en daarnaast wordt er sociaal-emotionele en opvoedkundige ondersteuning aan het kind geboden. Voor de toekomstige beheerorganisatie is het belangrijk om bewust te zijn van de speciale, maar ook kwetsbare doelgroep die dagelijks gebruik maakt van MFA Het Schakelveld.

Daarnaast vervult het een belangrijke wijkfunctie voor bewoners en draagt daarmee bij aan de verhoging van de leefbaarheid en de sociale samenhang in de wijk Baggelhuizen in Assen en haar directe omgeving. In de MFA zijn functies rondom (speciaal) onderwijs, peuterspeelzaalwerk, opvang, sport (zaal en therapiebad) en wijkwelzijn samengebracht. De partners werken actief samen en maken gebruik van elkaars kennis en kunde. Deze samenwerking heeft betrekking op het tot stand brengen van een samenhangend aanbod van welzijn, onderwijs, zorg, cultuur en sport.

2.2 Doelstelling

De doelstelling van MFA Het Schakelveld luidt als volgt: “het vergroten van de ontwikkelkansen van kinderen en het vergroten van de leefbaarheid en de sociale samenhang in de wijk”. De volgende uitgangspunten zijn hierin essentieel:

- Elke partner draagt bij aan de gezamenlijke doelstelling, vanuit haar eigen autonomie, missie en visie.
- Elke partner draagt bij aan de samenwerking vanuit haar kerntaken en competenties.
- De partners gaan gelijkwaardig met elkaar om, staan open voor elkaar en zijn bereid van elkaar te leren met als doel elkaar te versterken.
- Iedere partner behoudt haar eigen identiteit, herkenbaar voor zowel de medewerkers van de organisatie, de kinderen en overige gebruikers binnen het gebouw en de bewoners in de wijk.

Het wijkcentrum en de sportzaal omvatten het gedeelte waar multifunctionele ruimten zijn gerealiseerd, dat wil zeggen ruimten die door meerdere partijen gebruikt worden ofwel de gehele dag openbaar toegankelijk zijn voor een breed publiek. Het wijkcentrum en de sportzaal vormen de plek waar inwoners elkaar kunnen ontmoeten, een kop koffie kunnen drinken, deel kunnen nemen aan een breed aanbod aan educatieve, culturele en sportieve activiteiten of gebruik kunnen maken van ruimten om eigen activiteiten te ontplooiën. MFA Het Schakelveld is het kloppend hart van de wijk Baggelhuizen: de plek voor alle inwoners van Assen.

2.3 De participanten

De functies en de betrokken participanten binnen de MFA zijn weergegeven in onderstaande tabel:

Tabel 1 Overzicht partners MFA Schakelveld

Functie	Participant	Toelichting
Sportzaal	Gemeente Assen	
Therapiebad	Gemeente Assen	Water-technisch beheer in opdracht bij zwemschool de Dolfijn
Wijkcentrum/algemene ruimten	Gemeente Assen	Inclusief verhuurbare ruimten. In opdracht bij beheersorganisatie.
Openbaar onderwijs en Kinderopvang/BSO	Stichting Plateau Openbaar Onderwijs Assen/KDC Baggelhuizen	
Protestants-christelijk onderwijs	Stichting CKC Drenthe/ Het Octaaf	
Speciaal onderwijs	RENN4 de Aventurijn	
Openbare school speciaal en voortgezet speciaal onderwijs	Stichting Plateau/ w.a. van Liefland	
Dagbesteding	Cosis-de Arkel	

2.4 Gebouw en locatie

Het gebouw van MFA Het Schakelveld is zo gebouwd dat de gezamenlijke functies in het midden van het gebouw zijn gepositioneerd, tussen de hoofdlooproutes in het gebouw. De ruimten tussen de clusters die aan de buitenkant liggen, zorgen voor voldoende licht en speelruimte. De MFA heeft een totaal bruto vloeroppervlakte (BVO) van circa 9.370 m². Het totale gebouw is in eigendom van de gemeente Assen.

2.5 Ruimtegebruik

De plattegrond van de MFA is opgenomen in bijlage 2. De verdeling van de gebruiksoppervlakte is per partner (mono- en multifunctioneel) weergegeven in onderstaande tabel.

Participant	Mono	Multi	Totaal
Sportzaal	986	118	1104
Therapiebad	291	35	326
KDC Baggelhuizen	1680	196	1876
CKC Het Octaaf	696	83	779
Van Liefland	2419	289	2708
Cosis	1724	206	1930
Wijkcentrum	602	72	674
Totaal			9369

Bovenstaande tabel geeft een indicatie van de verdeling van de vierkante meters in gebruik. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

2.6 Gebruikstijden

MFA Het Schakelveld kent ruime openingstijden die afhankelijk zijn van de activiteiten. Op deze wijze wordt invulling gegeven aan de ambitie om een kloppend hart te zijn voor alle inwoners. Bij ruimteverhuur dient de horecavoorziening bemand te zijn, zijn de ruimtes beschikbaar en gebruiksklaar en is er een aanspreekpunt aanwezig voor de gebruikers.

De openingstijden van MFA Het Schakelveld zijn als volgt:

- Maandag t/m vrijdag: 07:30 tot 23:00
- Zaterdag: 08:30 tot 22:00
- Zondag: 08:30 tot 22:00

De onderwijspartners, peuterspeelzaalwerk en kinderopvang zijn op doordeweekse dagen overdag aanwezig. Vanuit deze partners zijn er dagelijks ruim 500 kinderen aanwezig. De Arkel is ook in het weekend actief en wijkactiviteiten vinden met name in de avonden en de weekenden plaats. De openingstijden per participant en functie zijn weergegeven in onderstaande tabel.

Tabel 2 Werktijden

Participant	Openingstijden maandag t/m vrijdag	Openingstijden weekend
Sportzaal	8:00 – 21:30	8:30 – 22:00
Therapiebad	8:00 – 19:30	8:30 – 17:00
OBS Baggelhuizen	8:00 – 17:00	
Kindcentrum Baggelhuizen	7:00 – 19:00	
CBS Het Octaaf	8:00 – 17:00	
W.A. Van Liefland	8:00 – 17:00	
De Aventurijn	8:00 – 17:00	
Cosis	8:00 – 17:00	

3 Beschrijving van de vereisten van de beheerorganisatie

In dit hoofdstuk worden de vereiste competenties van de beheerorganisatie beschreven t.b.v. de uitvoering van het beheer. Deze competenties maken onderdeel uit van de toekomstige beheerorganisatie en beschrijven dan ook nadrukkelijk in gezamenlijkheid het gewenste totaalprofiel van de beheerorganisatie.

Vervolgens worden in dit hoofdstuk de volgende de diensten beschreven volgens de NEN15211 en conform de uitgangspunten gemeente Assen.

- 1) Risicobeheersing
- 2) Energiebeheer
- 3) (Technisch) beheer en onderhoud
- 4) Gastvrijheid en horeca
- 5) Ruimtebeheer
- 6) Communicatie en PR
- 7) Administratie en managementinformatie
- 8) Inventaris

Dit betreffen de diensten die onderdeel uitmaken van het te sluiten contract met de beheerorganisatie en dus uitgevoerd dienen te worden door de beheerorganisatie. In hoofdstuk 5 worden de taken en verantwoordelijkheden behorend bij bovenstaande diensten nader toegelicht.

3.1 Eisen aan de beheerorganisatie

De gemeente Assen wenst een beheerorganisatie te contracteren die verantwoordelijk is voor het dagelijks beheer van MFA Het Schakelveld. Dit betekent dat de beheerorganisatie dagelijks fysiek aanwezig is binnen de MFA en fungeert als centraal aanspreekpunt voor gebruikers, gemeente en partners uit de wijk. De hieronder beschreven competenties vormen samen het vereiste profiel van de beheerorganisatie als geheel.

Overzicht vereiste competenties

1. Competenties op het gebied van samenwerking, coördinatie en communicatie

De beheerorganisatie beweegt zich actief op het snijvlak van gebouw, gebruikers, samenwerking en omgeving. Van de beheerorganisatie wordt verwacht dat zij:

- Het aanspreekpunt en de zichtbare aanwezigheid in de MFA is;
- Het dagelijks beheer coördineert en aanstuurt, inclusief planning en prioritering van werkzaamheden;
- Optreedt als schakel tussen gebruikers, gemeente, schoonmaakorganisatie (separate dienstverlener) en maatschappelijke- en welzijnsorganisaties uit de wijk;
- Zorgt voor heldere overleg- en communicatiestructuur;
- Structureel rapporteert over bijzonderheden, incidenten, gebruik, beheeractiviteiten en voortgang.

2. Competenties op het gebied van technisch- en dagelijks beheer

De beheerorganisatie draagt zorg voor een gebouw dat goed functioneert, veilig is en wordt gebruikt zoals is afgesproken. De beheerorganisatie technisch, praktisch en gastvrij en communicatief ingesteld en heeft oog voor kleine onderhoudswerkzaamheden welke noodzakelijk zijn om het pand in een goede staat van onderhoud te houden. Van de beheerorganisatie wordt verwacht dat zij:

- Dagelijks toezicht houdt op het gebruik van het gebouw en de voorzieningen;
- Technische en facilitaire meldingen signaleert, registreert en rapporteert;
- Klein technisch onderhoud uitvoert, zie hiervoor paragraaf 3.4;
- Toeziets op veiligheid, inclusief naleving van veiligheidsvoorschriften en uitvoering van BHV-taken;
- Gebreken signaleert die buiten het eigen mandaat vallen en deze tijdig escaleert naar de opdrachtgever;
- Een duidelijke demarcatie hanteert tussen eigen taken binnen het mandaat en taken van de opdrachtgever of derden.

Voor het uitvoeren van de technische werkzaamheden zijn de benodigde certificeringen vereist, waaronder een opgeleid persoon voor de maandelijkse OP-taken, een VOP-certificaat voor klein-elektrische handelingen en een VCA-diploma.

Bovenstaande competenties maken onderdeel uit van onderhavige uitvraag. Zie hiervoor de in te vullen posten zoals opgenomen in het prijzenblad.

3.2 Risicobeheersing

'MFA Schakelveld biedt een veilige omgeving door veilig gebruik te borgen, duidelijke richtlijnen op te stellen en gebruikers te informeren over handelen bij risico's en calamiteiten.'

Alle werkzaamheden die samenhangen met het mogelijk voorkomen van onveilige situaties en calamiteiten die kunnen leiden tot lichamelijke, geestelijke, materiele en/of financiële schade en als een dergelijke situatie zich voordoen werkzaamheden gericht op het beperken en verhelpen van de gevolgen.

In bijlage 5.1 is de taakomschrijving van deze dienst weergegeven.

3.3 Energiebeheer

'Binnen MFA Schakelveld zijn de nutsvoorzieningen, gas, water en licht aanwezig. Deze worden zodanig beheert dat met een slimme, efficiënte inzet het comfort van de accommodatie optimaal is.'

Energiebeheer bestaat uit alle werkzaamheden die samenhangen met het energie- en waterbeheer binnen de MFA. Binnen de MFA zijn de nutsvoorzieningen gas, water en licht aanwezig. Deze worden zodanig beheert dat met een slimme, efficiënte inzet het comfort van de MFA optimaal is.

In bijlage 5.2 is de taakomschrijving van deze dienst weergegeven.

3.4 (Technisch) beheer en onderhoud

'Het onderhoudsniveau is erop gericht de gewenste uitstraling en functionaliteit van de accommodatie op lange termijn te behouden.'

Gebouwonderhoud

Onder gebouw onderhoud vallen alle gebouwgebonden periodieke en incidentele onderhoudswerkzaamheden. Dit met als doel het in goede conditie houden of terugbrengen van het gebouw, installaties en inventaris en daarmee het optimaliseren van de technische levensduur en de belevingswaarde van de MFA. Dit technisch gebouwonderhoud is de verantwoordelijkheid van de gebouwbeheerders van de gemeente Assen en dus niet direct van de beheeropgave zoals uit wordt gevraagd doormiddel van onderhavig Programma van Eisen. Van de Opdrachtnemer wordt wel verwacht dat zij de volgende taken op het gebied van (klein) technisch onderhoud uitvoeren:

Klein onderhoud

Onder klein onderhoud vallen diverse kleine onderhoudswerkzaamheden, zoals:

Technisch klein onderhoud

- Vervangen van lampen en armaturen in het gebouw
- Bedienen van aardlekschakelaren bij storingen
- Vastzetten van loszittende schakelaars en stopcontacten
- Ontluchten van radiatoren

Hang- en sluitwerk

- Afstellen en smeren van deuren en ramen
- Vervangen en repareren van cilinders

Sanitair

- Ontstoppen van sifons
- Vastzetten van loszittende toilettenbrillen of wastafels
- Vastzetten van kranen, douchekoppen en slangen
- Verhelpen van kleine lekkages

Afwerking en herstel

- Kleine schilderwerkzaamheden (aanstippen sauswerk)
- Herstellen van kleine beschadigingen in wanden
- Vastzetten van plinten

Buiten en terrein

- Klein onderhoud aan hekwerk en poorten (vervangen cilinders volgens sluitplan)
- Reparatie van buitenmeubilair
- Verwijderen van zwerfafval
- Schoon en begaanbaar houden van het terrein binnen het hekwerk, inclusief onkruidverwijdering
- Sneeuw en ijsvrij houden van toegangspaden

Veiligheid en controle

- Controlerondes door het gebouw
- Signaleren van gebreken
- Melden van onveilige situaties

Ondersteunende taken

- Begeleiden van externe onderhoudsbedrijven
- Bijhouden van meldingen en onderhoudslogboek
- Beheer van fysieke en digitale toegangscontroles
- Eenvoudige montagewerkzaamheden

Deze kleine onderhoudswerkzaamheden dienen op locatie te worden opgepakt en vallen onder de verantwoordelijkheid van de beheerorganisatie en maken dus onderdeel uit van de beheeropgave zoals uit wordt gevraagd doormiddel van onderhavig Programma van Eisen. De beheerorganisatie dient te voorzien in de juiste middelen (gereedschappen) om bovenstaande taken uit te voeren. De gemeente Assen is verantwoordelijk voor het leveren van de benodigde verbruiksmaterialen.

In bijlage 5.3 is de taakomschrijving van deze dienst weergegeven.

3.5 Gastvrijheid en horeca

'Binnen MFA Schakelveld wordt een gastvrije horecavoorziening aangeboden dat ontmoeting, ontspanning en multifunctioneel gebruik faciliteert.'

Onder gastvrijheid en horeca vallen alle werkzaamheden die verband houden met de ontvangst van bezoekers en het aanbieden van horecavoorzieningen. Deze taken binnen deze dienst zijn zowel strategisch, tactisch als operationeel van aard. De verantwoordelijkheid voor de exploitatie van de horeca ligt bij de beheerorganisatie.

Naast de ondersteunende horeca voor de interne gebruikers, is het eveneens mogelijk om horeca aan te bieden voor buurtbewoners, medewerkers van omliggende bedrijven, passanten, et cetera. Dit kan dan ook omschreven worden als kans.

In bijlage 5.4 is de taakomschrijving van deze dienst weergegeven.

Kwaliteitsniveau

Voor gastvrijheid en horeca gelden in ieder geval de volgende kwaliteitsnormen:

- Voldoen aan geldende wet- en regelgeving
- Voldoen aan geldende verordeningen gemeente Assen
- Voldoen aan voorwaarden zoals opgenomen in de horecaverunning MFA Het Schakelveld

3.6 Ruimtebeheer

'Alle werkzaamheden die samenhangen met de verhuur van de (multifunctionele) ruimten en het borgen van de functionaliteit en facilitaire taken in het gebruiksklaar maken van de ruimten.'

Onder ruimtebeheer verstaan we alle werkzaamheden die verband houden met de verhuur van multifunctionele ruimtes, zoals vergaderruimtes, sportzalen, huiskamerkeukens en activiteitenruimtes, aan scholen, verenigingen, particuliere initiatieven en bedrijven. Daarnaast omvat ruimtebeheer het waarborgen van de functionaliteit van deze ruimtes, bijvoorbeeld door het klaarmaken van ruimtes en het openen en sluiten van ruimtes en toegangswegen.

Voor het ruimtegebruik wordt er onderscheid gemaakt tussen mono- en multifunctionele ruimtes:

- Monofunctionele ruimte: de betreffende ruimtes worden enkel door één participant gebruikt. Deze gebruiker wordt de hoofdgebruiker genoemd. De gemeente verhuurt deze ruimte of geeft deze in gebruik aan de hoofdgebruiker.
- Multifunctionele ruimte: de ruimte is opgezet en wordt gebruikt door meerdere gebruikers en voor meerdere functies. De beheerder geeft deze ruimte in gebruik of verhuurt deze.
- Uitgezonderd de sporthal en therapiebad. De gemeente/afdeling verhuursport beheert de planning en facturatie van beide ruimten.

Kwaliteitsniveau

Voor ruimtebeheer gelden in ieder geval de volgende kwaliteitsnormen:

- Voldoen aan de voorrangsregeling (intern gebruik voor extern gebruik)

In bijlage 5.5 is de taakomschrijving van deze dienst weergegeven.

In de beheersovereenkomst staat de verdeling en afdracht huurpenningen zaalverhuur beschreven.

3.7 Communicatie en PR

‘De beheerorganisatie is het centrale fysieke en digitale aanspreekpunt voor gebruikers, bezoekers, de gemeente en de wijk.’

Onder communicatie wordt een reactie op vragen en behoeften van gebruikers en bezoekers van de MFA verstaan. Hierbij gaat het om alle vormen van communicatie (zowel digitaal, fysiek als telefonisch) en communicatieactiviteiten die nodig zijn om het gebruik van de MFA te optimaliseren. Hierbij is het streven dat er een centraal punt is waar vragen samen komen en in behandeling genomen worden.

Naast deze reactieve manier van communicatie wordt met communicatie ook de interne afstemming tussen partners en gebruikers onderling bedoeld en de manier waarop proactieve communicatie naar buiten plaatsvindt. De beheerorganisatie is verantwoordelijk voor het opzetten en het borgen van de interne communicatiestructuur binnen de MFA, volgens onderstaand schema.

Tabel 3 communicatieplan intern

Niveau	Doel/thema's	Deelnemers	Frequentie
Strategisch niveau <i>Contractoverleg</i>	<ul style="list-style-type: none"> Realisatiecijfers Begroting Jaarplan en rooster Personele organisatie Jaarevaluatie 	<ul style="list-style-type: none"> Gemeente Assen Bestuurders gebruikers Beheerorganisatie 	1x per jaar
Tactisch niveau <i>Opdrachtgeversoverleg/ Kwartaaloverleg</i>	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit van dienstverlening Klachtenafhandeling Personeelszaken Managementinformatie 	<ul style="list-style-type: none"> Gemeente Assen Beheerorganisatie 	4x per jaar
Operationeel niveau <i>Gebruikersoverleg</i>	<ul style="list-style-type: none"> Storingen en meldingen Dagelijks gebruik Planning en onderhoud 	<ul style="list-style-type: none"> Beheerorganisatie Schoonmaak Optioneel: bestuurders gebruikers 	2x per maand
Operationeel niveau	<ul style="list-style-type: none"> Monitoren klachten en meldingen Bespreken (extra) activiteiten 	<ul style="list-style-type: none"> Beheerorganisatie Schoonmaak 	Wekelijks

Tabel 4 Overlegstructuur Opdrachtgever-Opdrachtnemer

Overleg	Onderwerpen	Betrokkenen	Frequentie
Kwartaaloverleg	Kwaliteit en dienstverlening; klachtenafhandeling; personele aangelegenheden en managementinformatie	Gemeente Assen, exploitant/ beheerorganisatie	4 x per jaar
Contractoverleg	Realisatiecijfers; begroting; jaarplan/rooster; personele organisatie en jaarevaluatie	Gemeente Assen, besturen partners; exploitant/ beheerorganisatie	1 x per jaar

De beheerorganisatie maakt zowel een verslag van het kwartaaloverleg alsmede van het contractoverleg met een afspraken- en actiepuntenlijst. Het verslag wordt binnen twee weken na het overleg aan gemeente

Assen ter accordering aangeboden. Beheerorganisatie is ook verantwoordelijk voor het opzetten van een interne communicatiestructuur waarin het gebruikersoverleg en plek krijgt.

In bijlage 5.6 is de taakomschrijving van deze dienst weergegeven.

3.8 Administratie en managementinformatie

'Binnen MFA Schakelveld wordt de administratie conform geldende wet- en regelgeving uitgevoerd.'

Administratie en managementinformatie gaat over alle werkzaamheden die samenhangen met het voeren en beheren van een goede (financiële) administratie, het registreren en rapporteren van managementinformatie over de bedrijfsvoering.

De administratie wordt uitgevoerd conform wet- en regelgeving en maakt op heldere wijze geldstromen en de prestaties van de MFA inzichtelijk. Zodanig dat er gestuurd kan worden op resultaat/rendement en de noodzaak tot en besteding van subsidies verantwoord kunnen worden.

Kwaliteitsniveau

Voor administratie en managementinformatie gelden in ieder geval de volgende kwaliteitsnormen:

- Conform minimale vereisen kwartaalrapportage zoals vastgelegd in de overeenkomst.
- Conform wet- en regelgeving inzake (financiële) administratie en vastlegging.

In bijlage 6.7 is de taakomschrijving van deze dienst weergegeven.

3.9 Inventaris

'Binnen de MFA wordt de inventaris doelmatig beheerd en onderhouden en sluit de functionaliteit van de beschikbare middelen aan op het gebruik.'

Inventaris beheer gaat over alle werkzaamheden die samenhangen met het beheren van inventaris en signaleren van gebreken met als doel het in goede conditie houden inventaris en daarmee het optimaliseren van de (technische) levensduur en gebruikswaarde ervan.

Inventaris omvat alle verplaatsbare middelen in multifunctionele ruimtes, zoals vergaderruimtes, sportzalen, huiskamerkeukens en activiteitenruimte die nodig zijn om de functionaliteit van algemene en verhuurbare ruimte en te optimaliseren.

Inventaris is onder te verdelen in de volgende categorieën:

- Vaste inventaris horeca (keukenapparatuur en bar)
- Losse inventaris van de zittende onderneming ter overname (audiovisuele middelen, gereedschappen, ed.)
- Algemene inventaris (meubilair vergaderzalen en algemene ruimtes)
- Sportinventaris (gymzaal en zwembad)
- Onderwijsinventaris (buiten de scope)

Binnen de MFA wordt de inventaris goed onderhouden en de functionaliteit van beschikbare middelen sluit aan bij de behoefte en uitstraling van de MFA.

Kwaliteitsniveau

Voor inventaris gelden in ieder geval de volgende kwaliteitsnormen:

- Inventaris dient aan te sluiten bij de behoefte van de doelgroepen en activiteiten binnen de MFA.

In bijlage 5.8 is de taakomschrijving van deze dienst weergegeven.

4 Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)

Het contract wordt gemonitord met Kritische Prestatie Indicatoren. Toetsing van de KPI's vindt plaats gedurende de gehele contractperiode. Dit heeft tot doel de samenwerking tussen de gemeente Assen en Inschrijver te toetsen en te optimaliseren, gericht op de doelstellingen vanuit het contract. Bij het niet halen van de KPI kan dit contractuele gevolgen hebben.

Bij het niet halen van een KPI wordt een smart actieplan opgesteld door Inschrijver. De gemeente Assen verwacht van Inschrijver dat zij er alles aan doet om de samenwerking tot een succes te maken. Uiteraard mag Dienstverlener dit ook verwachten van de gemeente Assen.

De gemeente Assen behoudt zich het recht voor om de KPI's jaarlijks aan te passen en/of de norm voor het halen van een KPI te verhogen. Uiteraard vindt dit in overleg plaats. Het doel is dat de ambities vertaald worden in de KPI's en dat de aandacht uitgaat naar continu verbeteren.

4.1 Beleving/klanttevredenheid

Eénmaal per jaar wordt een belevingsmeting uitgevoerd onder de gebruikers van de locatie.

De gemeente Assen behoudt het recht voor om de belevingsmeting door een onafhankelijke partij of met een andere methodiek uit te voeren.

De KPI is gehaald als de meting is uitgevoerd door inschrijver en er minimaal een 8 is behaald met de belevingsmeting. Indien de score lager uitvalt wordt er door Opdrachtnemer een SMART actieplan opgesteld en uitgevoerd naar aanleiding van de meting.

4.2 Medewerkers tevredenheids onderhoud (MTO)

Eénmaal per jaar wordt een MTO uitgevoerd. Inschrijver doet een voorstel voor de invulling van het MTO onder de medewerkers van Inschrijver die werkzaam zijn bij MFA Het Schakelveld. De definitieve opzet van de vragenlijst voor het onderzoek wordt vooraf overlegd.

Uit het onderzoek komt tenminste naar voren of medewerkers tevreden zijn met hun werk en werkgever, hoe de score is op primaire, secundaire en tertiaire arbeidsvoorwaarden en hoe de omstandigheden en werkomgeving bij MFA Het Schakelveld waarin ze hun werkzaamheden uitvoeren scoort.

De KPI is gehaald als de meting is uitgevoerd door inschrijver en er minimaal een 8 is behaald met de belevingsmeting. Indien de score lager uitvalt wordt er door Opdrachtnemer een SMART actieplan opgesteld en uitgevoerd naar aanleiding van de meting.

4.3 Programma van Eisen Audit

Vanuit het Programma van Eisen en de inschrijving van de inschrijver worden de genoemde eisen en beloften éénmaal per jaar door de gemeente Assen verwerkt in een checklist en gedeeld met Inschrijver. De checklist wordt nagelopen deels tijdens het uitvoeren van de werkprocessen en deels door het opvragen van informatie bij Inschrijver om te bepalen of aan alle gestelde eisen uit het contract wordt voldaan.

Uitgangspunt is dat er minimaal 20 punten worden benoemd die worden gecheckt in de uitvoering van het contract.

De KPI is gehaald als voldaan is aan de gestelde eisen en beloften.

5 Bijlage 1 – taakomschrijving per dienst

- 1) Risicobeheersing
- 2) Energiebeheer
- 3) (Technisch) beheer en onderhoud
- 4) Gastvrijheid en horeca
- 5) Ruimtebeheer
- 6) Communicatie en PR
- 7) Administratie en managementinformatie
- 8) Inventaris

5.1 Risicobeheersing

Taakomschrijving	
Strategisch	<p>Gemeente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Afgeven en toezicht houden op naleving van de gebruiksvergunning • Vaststellen legionellaplan • Vaststellen risico-inventarisatie en evaluatie • Selecteren en contracteren van onderhoudspartijen
Tactisch	<p>Gemeente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Afsluiten opstalverzekeringen • Opstellen sleutelplan • Borgen (actualiteit) bedrijfsnoodplan (veiligheidsplan, beveiligingsplan en ontruimingsplan) • Toezien op naleving vergunningseisen <p>Beheerorganisatie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organiseren en borgen BHV-structuur voor de gehele MFA. (Voorzittersrol uitvoering masterplan BHV) organiseren centraal BHV overleg en ontruimingsoefeningen. • Organiseren en borgen BHV-structuur voor eigen organisatie (deelplan BHV) • Signaleren veiligheidsvraagstukken en coördineren opvolging • Afsluiten inboedelverzekeringen, aansprakelijkheidsverzekering voor eigen organisatie. • Toezien op naleving vergunningseisen • Borgen (actualiteit) risico-inventarisatie en evaluatie • Borgen kennis en expertise rondom de dagelijkse bediening van brandmeldinstallaties (BMI), brandblussers, alarmsystemen et cetera
Operationeel	<p>Gemeente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opstellen reguliere inspectie- en onderhoudswerkzaamheden in bestek • Uitvoeren reguliere inspectie- en onderhoudswerkzaamheden aan BMI, bijhouden van logboek van uitgevoerde inspectie- en onderhoudswerkzaamheden <p>Beheerorganisatie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dagelijkse controle vluchtwegen • Uitvoeren periodieke controles BMI • Controleren blusmiddelen • Sleuteluitgifte en -registratie • Voorraadbeheer EHBO voor eigen organisatie en gebruikers algemene ruimtes. Participanten (bv onderwijs) dienen dit zelf te voorzien. • Periodiek spoelen van leidingen voor legionellapreventie (inclusief registratie) • Opstellen en beheren inventarisatielijst ten behoeve van de inboedelverzekering • Uitvoeren van kleine veiligheidsinspecties • Aanspreekpunt bij calamiteiten • Deelnemen aan reguliere BHV / AED-training/ontruimingsoefeningen

	<ul style="list-style-type: none"> • Deelnemen aan BMI-cursus / Instructie • Openen en sluiten van het gebouw
--	---

5.2 Energiebeheer

Taakomschrijving	
Strategisch	<p>Gemeente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beschikbaar stellen investeringsbudget • Opstellen energiebeleid voor de MFA • Opstellen meerjarenvisie verduurzaming • Vaststellen van het ambitieniveau ten aanzien van duurzaamheid (efficiënt gebruik, groene energie) en comfort (gewenste temperaturen per ruimte)
Tactisch	<p>Gemeente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opstellen jaarlijks energieplan • Monitoren energieverbruik • Contracteren energieleveranciers • Contracteren energieadvies • Invullen en borgen van randvoorwaarden voor uitvoeren werkzaamheden energiebeheer • Signaleren en uitvoeren van onvoorziene behoeften rondom energie • Opstellen van het energiebestek
Operationeel	<p>Beheerorganisatie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uitvoeren van taken energiebeheer op aanwijzing van projectleider onderhoud van gemeente • Bijhouden van het logboek (registratie meterstanden) • Internet ten behoeve van de beheerorganisatie
	<p>Gemeente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uitvoeren reguliere onderhoudswerkzaamheden installaties • Uitvoeren incidentele werkzaamheden installaties (ad hoc)

5.3 Technisch beheer en onderhoud

Taakomschrijving	
Strategisch	<p>Gemeente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beschikbaar stellen investeringsbudget • Vaststellen gewenst uitstralingsniveau en conditieniveau (conform NEN 2767) en budgettaire kaders • Vaststellen besteksvorm (regie, frequentie, prestatie et cetera) • Vaststellen strategie rondom onvoorziene dienstverleningsvragen (uitbesteden of zelf doen (huismeesteronderhoud).
Tactisch	<p>Beheerorganisatie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Signaleren onvoorziene behoeften rondom onderhoud • Bieden van een (centraal) aanspreekpunt voor gebruikers • Aansturen medewerkers en leveranciers
	<p>Gemeente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opstellen bestekken en bepalen moment van dienstverlening • Aantrekken, contracteren medewerkers/leveranciers • Uitvoeren onvoorziene werkzaamheden rondom onderhoud • Invullen en borgen van randvoorwaarden voor uitvoeren werkzaamheden • Voorraadbeheer (verbruiks)materialen
Operationeel	<p>Gemeente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uitvoeren van reguliere onderhoudswerkzaamheden installaties • Uitvoeren reguliere werkzaamheden volgens bestek (MJOP) • Uitvoeren incidentele werkzaamheden
	<p>Beheerorganisatie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toegang verlenen en begeleiden van aannemers welke werkzaamheden komen uitvoeren • Afstemmen werkzaamheden programmering en andere (facilitaire)activiteiten • Bijhouden van het logboek uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden (regulier en incidenteel) • Uitvoeren werkzaamheden (klein technisch onderhoud) conform hetgeen zoals beschreven in hoofdstuk 3 van dit Programma van Eisen

5.4 Gastvrijheid en horeca

Taakomschrijving	
Strategisch	Beheerorganisatie <ul style="list-style-type: none"> • Aanvragen benodigde horecaverunning
	Gemeente <ul style="list-style-type: none"> • Vaststellen sociaal- maatschappelijke uitgangspunten m.b.t. wijkgericht werken • Vaststellen kaders horeca-aanbod voor bezoekers van het wijkcentrum en de horeca en organisatievorm horeca, waaronder (minimum)eisen ten aanzien van soort en aard van assortiment, serviceniveau, openingstijden, tarieven, risico et cetera.
Tactisch	Beheerorganisatie <ul style="list-style-type: none"> • Voeren van financiële administratie • Uitvoeren gastvrijheidsvisie en positioneren horeca als ontmoetingsplek • Vaststellen aanbod, assortiment, service, openingstijden en tarieven • Borgen HACCP • Voldoen aan geldende wet- en regelgeving • Coördineren dagelijkse werkzaamheden rondom de horeca • Borgen beleving rondom dienstverlening • Monitoren omzet en kosten • Bieden gastgericht aanspreekpunt voor bezoekers • Afstemmen werkzaamheden met overige activiteiten in de MFA
Operationeel	Beheerorganisatie <ul style="list-style-type: none"> • Invullen bestellijsten en inkopen en bijvullen verbruiksmiddelen • Ontvangen van bezoekers • Uitvoeren van horecawerkzaamheden (bereiding, bediening en schoonmaak) • Toezien op naleving huisregels

5.5 Ruimtebeheer

Taakomschrijving	
Strategisch	Beheerorganisatie <ul style="list-style-type: none"> Voor de multifunctionele ruimtes: vaststellen ruimteplanning en borgen bezettingsgraad op jaarbasis
	Gemeente <ul style="list-style-type: none"> Vaststellen maatschappelijke prioriteiten en tarieven Afgeven en toezicht houden op exploitatievergunning Vaststellen en borgen concept MFA binnen verhuurbeleid in relatie tot doelstellingen Schakelveld Vaststellen dienstverleningsniveau en tarievenbeleid
Tactisch	Beheerorganisatie <ul style="list-style-type: none"> Opstellen jaarlijkse programmering/rooster multifunctionele ruimtes in overleg met vaste gebruikers Wekelijks afstemming gebruik en bezetting met de schoonmaakdienst. Inrichten reserverings- en boekingsstelsel Opstellen en actualiseren huishoudelijk reglement Monitoren bezettingsgraad en bijsturen Opstellen periodieke bezettingsrapportage Beheren reserverings- en boekingsstelsel (dagelijks bijhouden rooster) In overleg met aanbieders van activiteiten het opstellen van jaarlijkse programmering/rooster (gebruik verhuurbare ruimten door gebruikers/activiteiten met vast karakter) Opstellen en toepassen huishoudelijk reglement Toepassen voorrangsregeling Werven huurders
	Gemeente <ul style="list-style-type: none"> Opstellen gebruiks- en huurovereenkomsten Opstellen voorrangsregeling Opstellen tarieven en tariefstelsel (tarieven per ruimte, gebruiksduur, functie)
Operationeel	Beheerorganisatie <ul style="list-style-type: none"> Gereedmaken ruimten voor gebruik Openen en sluiten van ruimten Toeziens op naleving huishoudelijk reglement Registreren no-shows en afwijkingen Signaleren schade of onjuist gebruik

5.6 Communicatie en PR

Tabel 5 Interne communicatie

Taakomschrijving	
Strategisch	Beheerorganisatie <ul style="list-style-type: none"> Vaststellen communicatiemiddelen Vaststellen escalatie- en klachtenprocedure
	Gemeente <ul style="list-style-type: none"> Ontvangen periodieke voortgangsinformatie Vaststellen communicatieplan afstemming partners Vaststellen invulling van de service- en informatiedesk
Tactisch	Beheerorganisatie <ul style="list-style-type: none"> Het inrichten van een communicatiestructuur waarbinnen gebruikers en bezoekers vragen, meldingen en verzoeken op de door hen gewenste manier en op een door hen gewenst moment kunnen stellen (fysieke aanwezigheid voor ontvangen van vragen, intranet, mailadres, telefoonnummer et cetera) Het inrichten van een workflowstructuur waarbinnen in een oogopslag duidelijk is wat de status van de afhandeling is en waarmee managementinformatie gegenereerd wordt (soort vragen/verzoeken, afhandelingstijden et cetera) Het borgen van een gastvrije grondhouding in alle vormen van communicatie: een houding waarmee klanten zich welkom voelen, zich begrepen voelen en zich geholpen voelen Vaststellen reactietermijn vragen en meldingen Opstellen communicatieplan volgens uitgangspunten zoals beschreven in onderhavig Programma van Eisen Coördineren en voorzitten diverse overleggen conform communicatieplan Borging klachtafhandeling
Operationeel	Beheerorganisatie <ul style="list-style-type: none"> Doorzetten vragen en klachten aan de gemeente indien deze buiten het mandaat van de beheerorganisatie vallen Ontvangen en registreren contact met gebruikers en bezoekers Opvolgen vragen en meldingen van gebruikers en externe initiatieven Uitvoeren werkzaamheden conform communicatieplan Vastleggen vragen/klachten en afhandeling daarvan

Tabel 6 Externe communicatie

Taakomschrijving	
Strategisch	Gemeente <ul style="list-style-type: none"> Vaststellen promotieplan (gericht op bekendheid met en het werven van activiteiten, vanuit wijkvisie gemeente) Beslissen over uitstraling en huisstijl van communicatie vanuit het MFA
Tactisch	Beheerorganisatie <ul style="list-style-type: none"> Coördinerende eenduidige promotieactiviteiten aantrekkelijk voor alle doelgroepen Bieden van online inzicht in activiteiten en ruimtebezetting
Operationeel	Beheerorganisatie <ul style="list-style-type: none"> Inventariseren activiteiten binnen MFA Uitvoeren werkzaamheden en activiteiten conform promotieplan Beheren website

5.7 Administratie en managementinformatie

Taakomschrijving	
Strategisch	Beheerorganisatie <ul style="list-style-type: none"> • Borgen van AVG-compliance
	Gemeente <ul style="list-style-type: none"> • Toetsen rapportages • Vaststellen opzet managementinformatie • Sluiten overeenkomst beheerorganisatie
Tactisch	Gemeente <ul style="list-style-type: none"> • Subsidiemanagement en beheer • Sluiten beheerovereenkomst met hoofdgebruikers
	Beheerorganisatie <ul style="list-style-type: none"> • Bewaren administratie (wettelijke verplichting is minimaal 7 jaar) • Bijhouden bezettingsgegevens • Verwerken en bewaren administratie wettelijke verplichting • Opstellen exploitatieoverzicht, opstellen begroting, balans- en resultatenrekening, kwartaalrapportages jaarrekening en jaarverslag
Operationeel	Beheerorganisatie <ul style="list-style-type: none"> • Aanleveren gegevens en rapportages • Debiteuren/crediteurenbeheer • Opstellen jaarplan met bijbehorende begroting • Boekhouding (digitaal) • Salarisadministratie • Opstellen balans- en resultatenrekening • Belastingaangifte • Opstellen kwartaalrapportages • Opstellen jaarverslag en jaarrekening

5.8 Inventaris

Inventaris is onder te verdelen in de volgende categorieën:

1. Vaste inventaris horeca (keukenapparatuur en bar)
2. Losse inventaris van de zittende onderneming ter overname (audiovisuele middelen, gereedschappen, ed.)
3. Algemene inventaris (meubilair vergaderzalen en algemene ruimtes)
4. Sportinventaris (gymzaal en zwembad)
5. Onderwijsinventaris (buiten de scope)

Taakomschrijving	
Strategisch	<p>Gemeente (categorie 1,3,4,5)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vaststellen uitstralingsniveau accommodatie en beschikbare budget • Vaststellen investeringskaders • Beschikbaar stellen van vervangingsbudget • Vaststellen vervangingsstrategie
Tactisch	<p>Beheerorganisatie (categorie 2,3)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opstellen en actualiseren van de inventarislijst <p>Gemeente (categorie 1,3,4,5)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inkopen inventaris • Meerjareninvesteringsplan inventaris opstellen • Opstellen inrichtingsplan op basis van doelgroepen van en activiteiten in MFA
Operationeel	<p>Beheerorganisatie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gereedmaken inventaris voor gebruik (categorie 1,2,3) • Onderhoudscontract vaste inventaris horeca (inclusief afzuigkanaal en vetput) (categorie 1) • Op verzoek verlenen van assistentie bij het uitvoeren van (klein)technisch onderhoud aan inventaris (categorie 1,3,4) • Registreren van schades, defecten of slijtages (categorie 1,3,4) • Toezicht houden op naleving gebruiksvoorschriften (categorie 1,3,4) • Signaleren van gebreken sportinventaris en deze conform procedure melden aan gemeente <p>Gemeente (categorie 3,4)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uitvoeren technisch onderhoud en vervangen inventaris