

Bijlage 2. Programma van Eisen

Exploitatie zwembad Haasbroek

A-nummer: A02.59.2026

Versie: 1.0

Indeling Programma van Eisen

Het Programma van Eisen is opgedeeld in de volgende onderwerpen:

1. Algemene eisen
2. Eigendomssituatie
3. Exploitatie
4. Kwaliteitsborging
5. Beheer en onderhoud
6. Veiligheid
7. Waterkwaliteit en hygiëne
8. Personeel
9. Klantgerichtheid en dienstverlening
10. Maatschappelijke functie en samenwerking
11. Maatschappelijk verantwoord ondernemen
12. Horeca
13. Verhuur en gebruik door derden
14. Social Return
15. Tarieven
16. Schade en diefstal
17. Overige bepalingen

1 Algemene eisen

Nr.	Eis
1.	De Opdrachtnemer verplicht zich te voldoen aan alle wettelijke voorschriften en regelgevingen, waaronder APV, Arbowet en geldende CAO, Omgevingswet, Besluit Activiteiten Leefomgeving, Alcoholwet, Brandpreventieverordening, Wet Arbeid Vreemdelingen, (Wet Aanpak Schijnconstructies) Arbeidsvoorwaarden, Besluit bouwwerken en leefomgeving en Warenwet, HACCP, alsmede de wetgeving op het gebied van legionellapreventie en cameratoezicht (AVG).
2.	De Opdrachtnemer draagt zorg voor een correcte naleving van het Protocol Vrolijk & Veilig en verplicht zich dat de accommodatie binnen één jaar na startdatum exploitatie beschikt over het Keurmerk Veilig & Schoon, die gedurende de gehele looptijd van de contractperiode geldig en gehandhaafd blijft.
3.	De exploitatie heeft betrekking op Zwembad Haasbroek, gelegen aan Nieuweweg 4, kadastraal bekend gemeente Zoeterwoude, sectie G, nummer 419.
4.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor en draagt zorg voor het verkrijgen van de vereiste ontheffingen en/of vergunningen.

2 Eigendomssituatie

Nr.	Eis
1.	De beschikbaarstelling van het zwembad door de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer vindt plaats op basis van het in gebruik geven van de accommodatie door de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer. Voor de exploitatie van de accommodatie en het in gebruik geven wordt één dienstverleningsovereenkomst (Bijlage 7) met regeling terbeschikkingstelling accommodatie opgesteld.
2.	De in de accommodatie aanwezige inventaris maakt, met uitzondering van de inventaris die in eigendom is van de huidige Opdrachtnemer onderdeel uit van de dienstverleningsovereenkomst. Een lijst met de, per 1 januari 2027 in de accommodatie beschikbare inventaris, is opgenomen als Bijlage 12. Inventarislijst Zwembad Haasbroek. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het onderhoud, reparatie en vervanging van de aanwezige inventaris. De vervanging van de inventaris dient een gelijkwaardige kwaliteit te hebben. De Opdrachtgever blijft eigenaar van de te vervangen inventaris. De vaste of losse inventaris die niet aanwezig is maar door de Opdrachtnemer noodzakelijk wordt geacht, dient door de Opdrachtnemer te worden aangeschaft tenzij hierover tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer andere afspraken zijn gemaakt. Deze aanvullende inventaris blijft eveneens eigendom van de Opdrachtgever. Uitzondering op het voorgaande is bedrijfsspecifiek inventaris, zoals o.a. ICT, computers, betaalterminals, telefoons en promotiemateriaal die eigendom is van de Opdrachtnemer.
3.	De kosten voor het verbruik van energie, water, en gemeentelijke belastingen komen voor rekening van de Opdrachtgever en dienen daarom niet te worden opgenomen in de exploitatiebegroting die onderdeel uitmaakt van de inschrijving.

3 Exploitatie

Nr.	Eis
1.	De Opdrachtnemer verzorgt de dagelijkse exploitatie van de accommodatie.
2.	De Opdrachtnemer verzorgt de in gebruikgeving van de accommodatie aan de vaste -en incidentele gebruikers (eventueel ook sleutelverhuur) en sluit met deze gebruikers, indien nodig, gebruiksovereenkomsten af.
3.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een optimale afstemming tussen een klantgerichte dienstverlening en een gezonde exploitatie.
4.	De accommodatie is voldoende verwarmd en verlicht en er wordt te allen tijde voldoende vakbekwaam en bevoegd personeel ingezet.
5.	De Opdrachtnemer ontwikkelt en publiceert jaarlijks een activiteitenprogramma.
6.	Het zwembad is geopend volgens het door Opdrachtgever vastgestelde openstellingsrooster (Bijlage 11. Openstelling Zwembad Haasbroek).
7.	Mogelijke aanpassingen van openingstijden geschieden in samenspraak tussen de Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
8.	Indien het zwembad vanwege de weersverwachting gesloten blijft, zal de Opdrachtnemer dit minimaal 24 uur of zo snel als mogelijk voor de reguliere openingstijd berichten op de voor klanten bekende nieuwsmedia van de accommodatie zoals sociale media en de website.

4 Kwaliteitsborging

Nr.	Eis
1.	De Opdrachtgever wenst de kwaliteit van de exploitatie van het zwembad periodiek te monitoren en te toetsen. Hierbij dienen de in dit hoofdstuk opgenomen aspecten als uitgangspunt.
2.	De Opdrachtnemer initieert gedurende het zwemseizoen (1 mei tot en met 14 september) minimaal drie (3) keer een operationeel overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

3.	De Opdrachtnemer stuurt uiterlijk vijf (5) werkdagen voorafgaand aan het operationele overleg een rapportage aan de Opdrachtgever met actuele informatie over de volgende punten: • Bezoekersaantallen; • Aantal verkochte abonnementen en dagkaarten; • Ontwikkeling programmering; • Voorgevallen incidenten; • Gemelde klachten; • Afwijkingen op de waterkwaliteitsmetingen; • Personeelsbezetting; • Onderhoudsmeldingen; • Financiële realisatie t.o.v. de begroting; • Getroffen maatregelen ten aanzien van waterbeheer. • KPI's
4.	Minimaal éénmaal per jaar, na afloop van het zwemseizoen, vindt er een tactisch overleg plaats tussen de Opdrachtgever (contractmanager en contracteigenaar) en Opdrachtnemer. De Opdrachtgever zal hiertoe het initiatief nemen. De Opdrachtnemer dient deel te nemen aan dit overleg.
5.	Uiterlijk twee (2) weken voorafgaand aan het tactisch overleg ontvangt de Opdrachtgever van de Opdrachtnemer een notitie met de volgende informatie die betrekking heeft op: • De totale bezoekersaantallen; • Het verloop van de inkomsten en uitgaven op alle baten- en lastenposten van de exploitatiebegroting zoals opgenomen in de inschrijving en met een toelichtende verklaring op afwijkingen; • Het financiële eindresultaat op basis waarvan de eindafrekening kan plaatsvinden; • De resultaten van de KPI's en eigen SMART geformuleerde doelstellingen; • De wijze waarop de Social Return verplichting is ingevuld; • Resultaten van de overleggen met gebruikers en klanttevredenheidsonderzoek; • Evaluatie van grote incidenten tijdens het seizoen. • De genomen maatregelen ten aanzien van het waterbeheer. • Een door de Opdrachtnemer opgestelde eindafrekening, inclusief een goedkeurende accountantsverklaring. De accountantsverklaring mag later aangeleverd worden maar dient uiterlijk voor aanvang van het nieuwe zwemseizoen in bezit van de Opdrachtgever te zijn. • Overige zaken die voor de Opdrachtgever van belang zijn. Indien de gerealiseerde resultaten ten aanzien van de KPI's niet worden gehaald of de doelstellingen die de Opdrachtnemer in de inschrijving heeft geformuleerd achterblijven, maken Opdrachtgever en Opdrachtnemer afspraken over het herstellen van deze afwijkingen. Deze afspraken omvatten in ieder geval het opstellen van een verbeterplan. In dit plan worden de benodigde herstelmaatregelen beschreven. Het plan wordt ter beoordeling voorgelegd aan en besproken met de Opdrachtgever.

5 Beheer en onderhoud

Nr.	Eis
1.	De Opdrachtgever is en blijft de eigenaar van de accommodatie, maar belegt een deel van verantwoordelijkheid voor de uitvoering van het dagelijks beheer en onderhoud van de accommodatie en installaties, met uitzondering van het buitenterrein, bij de Opdrachtnemer. Dat betekent dat de Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het dagelijks beheer en (schoonmaak) onderhoud aan het pand, installaties en het zwembad om deze operationeel te houden. Dit in overeenstemming met de Demarcatielijst Zwembad Haasbroek (Bijlage 10). Het Meerjarig onderhoudsplan wordt uitgevoerd door Opdrachtgever.
2.	De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een schoon en hygiënisch zwembad.
3.	Tenzij dit noodzakelijk is voor het in gebruik kunnen geven van de accommodatie mogen gebruikers tijdens openingsuren geen overlast ondervinden van beheer- en onderhoudswerkzaamheden.
4.	De Opdrachtnemer meldt schades of storingen die de openstelling van de accommodatie direct of indirect in gevaar brengen direct aan de Opdrachtgever.
5.	De Opdrachtnemer registreert schades of storingen aan de accommodatie.
6.	De Opdrachtnemer beheert de aanwezige inventaris en materialen zorgvuldig.
7.	De Opdrachtnemer meldt gebreken aan de accommodatie aan de Opdrachtgever.

6 Veiligheid

Nr.	Eis
1.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de veiligheid van bezoekers en personeel.
2.	De Opdrachtnemer zorgt voor een calamiteitenplan en actualiseert deze jaarlijks voorafgaand aan het zwembadseizoen.
3.	De Opdrachtnemer zorgt tijdens openingstijden dat er ten alle tijde voldoende toezichthouders aanwezig zijn in overeenstemming met geldende de wet regelgeving.
4.	De Opdrachtnemer zorgt dat alle toezichthouders beschikken over alle benodigde diploma's/certificaten om haar werkzaamheden uit te mogen voeren, en dat deze ten tijde van uitvoering geldig zijn.
5.	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er minimaal één (1) BHV'er aanwezig is tijdens openingstijden.
6.	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat kleine incidenten (bijvoorbeeld EHBO-acties) worden geregistreerd in een lokaal logboek. Grote incidenten worden binnen 24 uur gemeld bij de toezichthouder en Opdrachtgever, overeenkomstig met geldende wet- en regelgeving.
7.	De Opdrachtnemer voldoet gedurende de gehele contractperiode aan de vastgestelde veiligheidsvereisten ten aanzien van toezicht, calamiteitenorganisatie, certificeringen en incidentmanagement.

8.	Opdrachtnemer deelt jaarlijks een actueel calamiteitenplan met Opdrachtgever, voorafgaand aan het zwemseizoen.
----	--

7 Waterkwaliteit en Hygiëne

Nr.	Eis
1.	De Opdrachtnemer voldoet gedurende de gehele contractduur aan de wettelijke en contractuele eisen ten aanzien van waterkwaliteit, monitoring, registratie, schoonmaak en hygiëne van de accommodatie.
2.	De Opdrachtnemer zorgt voor uitvoering van alle door geldende wet- en regelgeving verplichte metingen en controles van de waterkwaliteit.
3.	De Opdrachtnemer registreert en rapporteert alle noodzakelijke en verplichte meetresultaten ten aanzien van de waterkwaliteit in een lokaal (digitaal) logboek.
4.	Het aantal normoverschrijdingen wordt gemonitord en is via meetrapporten en het afwijkingenregister inzichtelijk.
5.	De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een schoon en hygiënische accommodatie.
6.	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat schoonmaakwerkzaamheden worden geregistreerd.
7.	De Opdrachtnemer zorgt ervoor, tenzij dit noodzakelijk is voor het in gebruik kunnen geven van de accommodatie, dat gebruikers tijdens openingstijden geen overlast ondervinden van schoonmaakwerkzaamheden.

8 Personeel

Nr.	Eis
1.	De Opdrachtnemer zorgt voor vervanging bij ziekte en verlof van personeel.
2.	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat voor kritieke functies (toezicht en management) achtervang aanwezig is of ingeschakeld kan worden.
3.	De in te zetten personeelsleden spreken de Nederlandse taal.
4.	De Opdrachtnemer werkt met een gedragscode en zorgt ervoor dat haar personeel hiervan op de hoogte is.
5.	De Opdrachtnemer is altijd verantwoordelijk voor voldoende, en in overeenstemming met de activiteit en de daarmee verband houdende verantwoordelijkheden, gekwalificeerd personeel in de accommodatie.
6.	De Opdrachtnemer draagt zorg voor vakbekwaam en bevoegd personeel.
7.	Bij afloop of beëindiging van de Overeenkomst werkt Opdrachtnemer desgevraagd actief mee aan een zorgvuldige overdracht van de dienstverlening. Indien medewerkers die voor de uitvoering van de Opdracht zijn ingezet en de werkzaamheden bij een opvolgend Opdrachtnemer wensen voort te zetten, verleent Opdrachtnemer hieraan zijn medewerking binnen de grenzen van de toepasselijke arbeidsrechtelijke wet- en regelgeving.

9 Klantgerichtheid en dienstverlening

Nr.	Eis
1.	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er minimaal een klachtenprocedure aanwezig is voor bezoekers.
2.	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat zowel mondelinge als schriftelijke klachten, worden geregistreerd. Een klacht is iedere uiting van ontevredenheid van een bezoeker, gebruiker, vereniging, school of andere belanghebbende over de dienstverlening, veiligheid, hygiëne, toegankelijkheid, communicatie, tarieven, personeel, faciliteiten of overige aspecten van de exploitatie van Zwembad Haasbroek, waarvoor een reactie of oplossing van de Opdrachtnemer wordt verwacht.
3.	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat binnen vijf (5) werkdagen een eerste reactie wordt gegeven op een klacht.
4.	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat klachten binnen tien (10) werkdagen worden afgehandeld.
5.	De Opdrachtnemer beheert de website en sociale media van het zwembad en communiceert duidelijk (B1 niveau) en tijdig met bezoekers/gebruikers over tarieven, openingstijden en actualiteiten.
6.	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er minimaal één (digitaal) klanttevredenheidsonderzoek, onder bezoekers en gebruikers, wordt uitgevoerd gedurende het zwemseizoen.

KPI	Klantgerichtheid en dienstverlening Doelstelling: De Opdrachtnemer zorgt voor een hoge mate van bezoekers- en klanttevredenheid door klachten tijdig en zorgvuldig af te handelen, bezoekers actief te informeren en structureel inzicht te verkrijgen in de tevredenheid van bezoekers en gebruikers van het zwembad. Prestatie-indicatoren: 1. 100% van de ontvangen klachten wordt geregistreerd in een klachtenregistratiesysteem. 2. 100% van de klachten ontvangt binnen vijf (5) werkdagen een eerste inhoudelijke reactie. 3. Minimaal 80% van de klachten wordt binnen tien (10) werkdagen afgehandeld. 4. De website en sociale mediakanalen bevatten gedurende het zwemseizoen actuele informatie over openingstijden, tarieven, activiteiten en eventuele afwijkingen in de dienstverlening. 5. De Opdrachtnemer voert minimaal één keer per zwemseizoen een klanttevredenheidsonderzoek uit onder bezoekers en gebruikers. De resultaten worden besproken in het tactische overleg. Rapportage: • 3x per jaar rapporteren aan de Opdrachtgever in het operationeel overleg. • 1x per jaar rapporteren van eindconclusie aan de opdrachtgever in tactisch overleg Wanneer lager gescoord wordt dan de voorgeschreven percentages wordt de KPI voor de betreffende rapportageperiode automatisch als "Onvoldoende" beoordeeld en dient de Opdrachtnemer een verbeterplan op te stellen, te bespreken met Opdrachtgever en uit te voeren. Bij afwijkingen van de actuele informatie op de website en sociale mediakanalen vindt direct herstel plaats. Daar waar de klanttevredenheid op onderdelen onvoldoende scoort (lager dan een 6 op een schaal van 1 tot 10), wordt door de Opdrachtnemer een plan van aanpak met verbetermaatregelen opgesteld. De uitkomsten van het onderzoek, het plan van aanpak met verbetermaatregelen en de consequenties van deze voorstellen worden door de Opdrachtnemer voorgelegd aan en besproken met de Opdrachtgever. Het eerste klanttevredenheidsonderzoek vindt plaats in 2027 en zal als nulmeting worden beschouwd. De scores in opvolgende jaren worden hieraan gerelateerd.
------------	---

10 Maatschappelijke functie en samenwerking

Nr.	Eis
1.	De accommodatie is primair een basisvoorziening voor de inwoners en organisaties van de Opdrachtgever en dient voor de gemeenschap in stand gehouden te worden. De Opdrachtnemer is verplicht om de accommodatie te exploiteren en ingericht te houden als publieke voorziening. Dit houdt in dat het zwembad minimaal van 1 mei tot 14 september opengesteld is voor verenigingen/groepen, individuele gebruikers en andere organisaties uit Zoeterwoude.
2.	De Opdrachtnemer spant zich in om gedurende de gehele contractperiode een netwerk van lokale samenwerkingspartners (verenigingen, scholen, welzijnsorganisaties en zorginstellingen) op te zetten en te onderhouden.
3.	De Opdrachtnemer betreft inwoners bij de ontwikkeling van activiteiten in het zwembad.
KPI	Maatschappelijke functie en samenwerking Doel: Borgen dat het zwembad aantoonbaar invulling geeft aan zijn maatschappelijke functie als publieke voorziening voor inwoners, verenigingen en organisaties van Zoeterwoude en actief bijdraagt aan sportdeelname, zwemveiligheid, gezondheid, ontmoeting, sociale cohesie en inclusie. Prestatie-indicator: De Opdrachtnemer exploiteert het zwembad als maatschappelijke voorziening en organiseert activiteiten en samenwerkingen die bijdragen aan de maatschappelijke doelstellingen van de Opdrachtgever. 1. Het aantal actieve samenwerkingen met lokale maatschappelijke organisaties wordt jaarlijks gemeten door een inventarisatie van samenwerkingspartners; een score van minder dan 3 samenwerkingen per seizoen is onvoldoende, 3 tot 5 samenwerkingen is voldoende en meer dan 5 samenwerkingen per jaar is goed. 2. Het aantal activiteiten wordt gemeten door registratie van uitgevoerde activiteiten en is aantoonbaar via de activiteitenkalender of het activiteitenprogramma; minder dan 3 activiteiten per seizoen is onvoldoende, 3 tot 5 activiteiten is voldoende en meer dan 5 activiteiten per jaar is goed. 3. Het aantal netwerkbijeenkomsten met samenwerkingspartners wordt gemeten door registratie van de uitgevoerde netwerkbijeenkomsten en is aantoonbaar via een overzicht van deze bijeenkomsten; minder dan 1 bijeenkomst per seizoen is onvoldoende, 1 tot 2 bijeenkomsten is voldoende en meer dan 2 bijeenkomsten per jaar is goed. Rapportage • 3x per jaar rapporteren aan de Opdrachtgever in het operationeel overleg. • 1x per jaar rapporteren van eindconclusie aan de opdrachtgever in tactisch overleg. Indien er op een van de bovenstaande prestatie indicatoren een 'onvoldoende' gescoord wordt, dient de Opdrachtnemer een verbeterplan op te stellen en deze te bespreken met Opdrachtgever en uit te voeren.

11 Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Nr.	Eis
1.	De Opdrachtnemer beperkt energie- en waterverbruik waar mogelijk.
2.	De Opdrachtnemer past de principes van circulariteit toe door bijvoorbeeld te zorgen voor afvalscheiding en het hergebruik van materialen.
3.	De Opdrachtnemer koopt producten ten behoeve van schoonmaak en horeca in met een lage milieu-impact of die een positieve bijdrage leveren aan bijvoorbeeld biodiversiteit.
4.	Leveringen van chemicaliën, zoals chloor en zwavelzuur vinden bij voorkeur plaats in grootverpakkingen om verpakkingsafval te beperken.
5.	De Opdrachtnemer neemt gedurende de looptijd van de overeenkomst aantoonbaar maatregelen om voedselverspilling te voorkomen en te verminderen.

12 Horeca

Nr.	Eis
1.	Anders dan verbouwingen of andere wijzigingen die toestemming van de Gemeente behoeven is de Opdrachtnemer vrij in het inrichten van de horecavoorziening behorend bij de accommodatie. Dit met als voorwaarde dat de horecavoorziening ondersteunend is aan de exploitatie van de accommodatie met een uitstraling die past bij een recreatief buitenbad en voldoet aan een voedselveiligheidsplan of hygiëncode op basis van het HACCP-systeem.
2.	De Opdrachtnemer heeft de inspanningsverplichting binnen de openingstijden te streven naar een optimale exploitatie van het uitgiftepunt rekening houdend met weersomstandigheden, drukte in het bad en de behoefte van bezoekers.
3.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor inkoop, opslag en verkoop van horecaproducten.
4.	De Opdrachtnemer hanteert horecaprijzen die gelijk zijn aan de horecaprijzen in de Klaverhal.
5.	De Opdrachtnemer stemt wijzigingen in prijzen vooraf af met de Opdrachtgever.
6.	De Opdrachtnemer maakt waar mogelijk gebruik van lokale leveranciers.

13 Verhuur en gebruik door derden

Nr.	Eis
1.	De Opdrachtnemer faciliteert verhuur aan verenigingen, gebruikersgroepen (zoals bijvoorbeeld de dauwzwemmers) scholen en maatschappelijke organisaties.
2.	De Opdrachtnemer beheert het planning en reserveringssysteem.
3.	De Opdrachtnemer publiceert transparante huurtarieven op de website.
4.	De Opdrachtnemer behandelt aanvragen voor verhuur binnen vijf (5) werkdagen.
5.	De Opdrachtnemer kan een actuele verhuurplanning beschikbaar stellen voor Opdrachtgever.
6.	De Opdrachtnemer respecteert de al overeengekomen gebruiksmomenten van verenigingen/gebruikers, tenzij Opdrachtgever anders besluit.
7.	De Opdrachtnemer kan incidentele evenementen organiseren of ondersteunen.
8.	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de evenementen de veiligheid van reguliere bezoekers niet beperken.
9.	Inbreuk in het reguliere openstellings- en activiteitenrooster ten behoeve van commerciële activiteiten vindt plaats onder de voorwaarde dat de Opdrachtnemer tijdig, dat wil zeggen in beginsel voorafgaand aan het betreffende seizoen, maar ten minste drie (3) maanden voor een activiteit of evenement, de gebruikers hierover informeert. Hierbij mag maximaal twee (2) keer per jaar sprake zijn van inbreuk op de reguliere gebruikstijden van de respectievelijke vaste gebruikers.
10.	Het staat de Opdrachtnemer vrij sleutelafspraken te maken met de verenigingen en gebruikersgroepen waarbij de verplichting kan worden opgelegd de accommodatie schoon achter te laten. De Opdrachtnemer sluit met de verenigingen en andere georganiseerde gebruikers gebruiksovereenkomsten af waarin onder andere de afspraken omtrent het gebruik van de accommodatie, toezicht en sleutelverhuur (indien van toepassing) zijn vastgelegd.
11.	In de accommodatie is ruimte voor reclame-uitingen. Alle reclame-inkomsten komen ten gunste van de Opdrachtgever met als doel de uiteindelijke exploitatielasten zo laag mogelijk te houden.
12.	Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan de naam van de accommodatie te wijzigen of ruimte te bieden aan reclame-uitingen die door (delen van) de bevolking als aanstootgevend kunnen worden ervaren.

14 Social Return

Nr.	Eis
1.	Bij de uitvoering van de opdracht dient 5% van de totale exploitatielasten door de Opdrachtnemer te worden besteed aan de doelgroep Social Return.
2.	Binnen zeven (7) kalenderdagen na definitieve gunning van de Opdracht dient Opdrachtnemer contact op te nemen met de projectleider Social Return via projectSROI@leiden.nl. Deze zal samen met Opdrachtnemer een afspraak maken over de concrete invulling van de Social return eis.
3.	De projectorganisatie Social Return van Opdrachtgever kan Opdrachtnemer adviseren en neemt de monitoring van de invulling door Opdrachtnemer van de gekapitaliseerde contracteis voor haar rekening. Opdrachtnemer is echter verantwoordelijk voor het tijdig werven en selecteren van geschikte kandidaten en de invulling van de Social Return eis gedurende de looptijd van de opdracht.
4.	In verband met de aard van de onderhavige Opdracht dient Opdrachtnemer, zodra door Opdrachtgever een aanvullende opdracht wordt verstrekt (aanvullende dienstverlening), contact op te nemen met de projectleider Social Return over de locatie, duur en omvang van de betreffende aanvullende opdracht.
5.	In verband met de aard van de onderhavige Opdracht dient Opdrachtnemer, zodra door Opdrachtgever een aanvullende opdracht wordt verstrekt (aanvullende dienstverlening), contact op te nemen met de projectleider Social Return over de locatie, duur en omvang van de betreffende aanvullende opdracht.
6.	De toets of in totaal 5% van de totale exploitatielasten door de Opdrachtnemer is besteed aan de inzet van personen met een afstand tot de arbeidsmarkt vindt achteraf, na oplevering van de laatste (nadere) opdracht, plaats door de projectleider Social Return. Periodiek wordt de voortgang van de Social Return-verplichting besproken in vergaderingen tijdens de Opdracht o.b.v. gegevens uit (o.a.) (management)rapportages.
7.	Opdrachtnemer is en blijft verantwoordelijk voor de uitvoering van de Social Return verplichting. In geval van overtreding van de Social Return verplichting door het niet (volledig) nakomen van de verplichting binnen de periode van de opdracht, verbeurt de Opdrachtnemer zonder dat een ingebrekestelling nodig is een boete van maximaal anderhalf maal het niet ingevulde bedrag van de Social Return verplichting. De boete wordt ingehouden bij de eindafrekening van de opdracht. Als de Opdrachtnemer de Social Return verplichting deels is nagekomen, dan heeft Opdrachtgever de bevoegdheid de boete naar evenredigheid te matigen. De boete zal worden ingezet voor projecten, initiatieven of instrumenten die de werkgelegenheid voor de doelgroepen Social Return bevorderen.

15 Tarieven

Nr.	Eis
1.	Voor het eerste jaar (2027) dient de Opdrachtnemer de toegangsprijzen voor bezoekers (Bijlage 13. Toegangsprijzen) als uitgangspunt te hanteren.
2.	Toegangsprijzen voor bezoekers en verhuurtarieven aan organisaties worden jaarlijks ter goedkeuring voorgelegd aan Opdrachtgever, voorafgaand aan het zwemseizoen.
3.	Toegangsprijzen aan bezoekers worden gepubliceerd op de website.
4.	De Opdrachtnemer is verplicht om jaarlijks uiterlijk 1 december de te hanteren toegangsprijzen aan bezoekers en verhuurtarieven aan organisaties voor het nieuwe jaar aan de Opdrachtgever te verstrekken. De eerste keer is dan 1 december 2027.
5.	De Opdrachtnemer dient akkoord te gaan met eventuele, door Opdrachtgever gewenste, wijzigingen in het tarievenvoorstel voor het nieuwe jaar.
6.	Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan om abonnementen te verkopen met een geldigheid buiten de looptijd van de Overeenkomst.

16 Schade en diefstal

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

17 Overige bepalingen

Nr.	Eis
1.	De Opdrachtnemer verleent bij het beëindigen van deze overeenkomst door de Gemeente op basis van het bepaalde in deze overeenkomst of de wet onverwijld haar volledige medewerking aan de overdracht van de accommodatie aan de gemeente of aan een door de Gemeente aan te wijzen derde.