Programma van Eisen

Exploitatie Binnensportaccommodaties

Gemeente Gooise Meren

Definitief – 17 november 2026

1. Inleiding

1.1 Doel van het Programma van Eisen

De gemeente Gooise Meren (hierna: de gemeente) wenst de exploitatie van haar binnensportaccommodaties onder te brengen bij een professionele exploitant. In dit Programma van Eisen (hierna: PvE) zijn de eisen opgenomen waaraan de exploitant gedurende de looptijd van de overeenkomst dient te voldoen. Het PvE maakt integraal onderdeel uit van de overeenkomst en vormt samen met het KPI-kader (hoofdstuk 12) de basis voor het contractmanagement.

1.2 Eisensystematiek

De eisen in dit PvE zijn genummerd per hoofdstuk (E2.1, E2.2, enzovoort) en zijn opgenomen in eisentabellen. Voor alle eisen geldt:

- alle eisen zijn minimumeisen en gelden onverkort gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst;
- door inschrijving verklaart de inschrijver onvoorwaardelijk aan alle eisen te (zullen) voldoen; er is geen ruimte voor voorbehouden;
- waar de exploitant plannen dient op te stellen (o.a. schoonmaakplan en veiligheids- en calamiteitenplan), behoeven deze de instemming van de gemeente;
- de gemeente is te allen tijde gerechtigd de naleving van de eisen te (laten) toetsen.

1.3 Uitgangspunten

- De gemeente blijft eigenaar van de accommodaties.
- De exploitant is verantwoordelijk voor het dagelijks beheer, exploitatie gebonden gebouwonderhoud en bedrijfsvoering.
- De exploitatie dient bij te dragen aan sportdeelname, maatschappelijke betrokkenheid en optimale benutting van de accommodaties.
- De exploitant werkt actief samen met verenigingen, onderwijs, maatschappelijke organisaties en de gemeente.

1.4 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 beschrijft de accommodaties, de eigendomsverhouding en de inventaris. De hoofdstukken 3 tot en met 11 bevatten de eisen aan beheer, verhuur en programmering, schoonmaak, onderhoud, energie en duurzaamheid, personeel, veiligheid en regelgeving, kwaliteitsborging en rapportage. Hoofdstuk 12 bevat de prestatie-indicatoren (KPI's) waarop de gemeente stuurt; hoofdstuk 13 bevat de eisen aan de transitie bij aanvang en einde van de overeenkomst. De financiële en juridische voorwaarden (waaronder huurprijs, vergoeding, indexering, btw, risicoverdeling en compensatie bij niet-beschikbaarheid) worden geregeld in de huur- en exploitatieovereenkomst.

2. Accommodaties, eigendom en inventaris

2.1 Accommodaties

De opdracht omvat de exploitatie van binnensportaccommodaties binnen de gemeente Gooise Meren (sporthallen en gymzalen). Een beschrijving van de accommodaties met adresgegevens, oppervlakten, sporttechnische voorzieningen en overige kenmerken is opgenomen in bijlage 7 van het beschrijvend document.

2.2 Eigendom en gebruik

De gemeente blijft eigenaar van gebouwen, terreinen en gebouwgebonden installaties en blijft verantwoordelijk voor het (planmatig) onderhoud en (vervangings-) investeringen volgens de bijgevoegde demarcatie.

Nr.	Eis
E2.1	De exploitant gebruikt de accommodaties uitsluitend volgens de bestemming (binnensport en daaraan ondergeschikte activiteiten) en draagt zorg voor zorgvuldig gebruik van alle ter beschikking gestelde eigendommen.
E2.2	De exploitant meldt gebreken, defecten en vervangingsbehoeften die geen directe gevolgen hebben voor de veiligheid of beschikbaarheid van de accommodatie binnen twee werkdagen na constatering via het door de gemeente aangewezen meldingssysteem.
E2.3	De exploitant draagt gedurende het gehele jaar zorg voor een passende openstelling van de accommodaties, afgestemd op het gebruiksrooster en de aantoonbare vraag van gebruikers. Tijdens schoolvakanties kunnen de openingstijden worden aangepast aan de daadwerkelijke behoefte. Sluitingsperioden voor onderhoud worden in overleg met de gemeente vastgesteld.

2.3 Inventaris

De (sport-)inventaris is en blijft eigendom van de gemeente en wordt aan de exploitant ter beschikking gesteld. De gemeente voert de regie op de inventaris: zij is (financieel) verantwoordelijk voor de periodieke keuring en de vervanging van de sportinventaris en besluit over aanschaf en vervanging. Het gebruikersonderhoud ligt bij de exploitant. De gemeente laat bij aanvang van de overeenkomst voor eigen rekening een nulmeting op de aanwezige (losse) sportinventaris uitvoeren; inventaris die voor het bewegingsonderwijs onvoldoende of incompleet aanwezig is, wordt door de gemeente, afgestemd op het beoogde gebruik en de behoeften van het bewegingsonderwijs, waar nodig aangevuld. De rol van de exploitant is signalerend en faciliterend.

Nr.	Eis
E2.4	De exploitant signaleert gebreken, defecten, slijtage en vervangingsbehoeften aan de (sport)inventaris en meldt deze binnen 2 werkdagen aan de gemeente; onveilige situaties worden direct gemeld.
E2.5	De exploitant stelt onveilige of afgekeurde sportinventaris direct buiten gebruik, informeert de gebruikers hierover en informeert hen zodra de inventaris weer beschikbaar is.
E2.6	De exploitant faciliteert de door of namens de gemeente georganiseerde periodieke keuring van de sportinventaris: hij verleent toegang, stemt de planning af met de gebruikers, zorgt dat de betreffende inventaris beschikbaar is en koppelt relevante bevindingen terug aan de gemeente.
E2.7	De exploitant stelt in het eerste contractjaar in samenspraak met de gemeente per accommodatie een actuele inventarislijst op, actualiseert deze jaarlijks en verstrekt deze aan de gemeente ten behoeve van haar regie op keuring en vervanging.
E2.8	De exploitant verzorgt het dagelijks gebruikersonderhoud van de inventaris: schoonhouden, kleine reparaties en stelwerkzaamheden, en het zorgvuldig opstellen, gebruiken en opbergen van de inventaris. De exploitant instrueert de gebruikers hierover.
E2.9	Inventaris die de exploitant aanvullend nodig acht, schaft de exploitant voor eigen rekening aan; deze blijft eigendom van de exploitant. Bedrijfsspecifieke inventaris (o.a. ICT en telefonie) valt hier eveneens onder.

3. Beheer en exploitatie

3.1 Algemene eisen

Nr.	Eis
E3.1	De exploitant verzorgt een professionele, klantgerichte en efficiënte exploitatie van alle accommodaties en treedt op als eerste aanspreekpunt voor gebruikers.
E3.2	De werkzaamheden van de exploitant omvatten minimaal: dagelijks beheer; openstelling volgens vastgestelde openingstijden en roosters; toezicht en gastheerschap; verhuur en reserveringen; gebruikersservice; relatiebeheer; klachtenafhandeling; administratie en facturatie; coördinatie van activiteiten en evenementen; toegangs- en sleutelbeheer inclusief registratie van uitgegeven toegangsmiddelen.

Nr.	Eis
E3.3	Tijdens openstelling zijn de accommodaties voldoende verwarmd en verlicht en is vakbekwaam en bevoegd personeel bereikbaar dan wel aanwezig, passend bij het gebruik.

3.2 Uniforme dienstverlening

Nr.	Eis
E3.4	De exploitant hanteert over alle accommodaties heen één herkenbare werkwijze en huisstijl, met uniforme dienstverlening en gelijke servicenormen per type accommodatie.
E3.5	De exploitant voorziet in centrale aansturing met één vast aanspreekpunt voor de gemeente.
E3.6	De exploitant communiceert consistent richting gebruikers, met minimaal één centraal telefoonnummer, e-mailadres en een actuele website.

3.3 Bereikbaarheid en alarmopvolging

Nr.	Eis
E3.7	De exploitant voorziet in een adequate bereikbaarheids- en achterwachtregeling voor calamiteiten en urgente situaties buiten de reguliere openingstijden.
E3.8	De exploitant draagt zorg voor de opvolging van brand- en inbraakmeldingen conform de met de gemeente en de meldkamer gemaakte afspraken en registreert deze opvolging.
E3.9	De exploitant draagt bij sluiting zorg voor een deugdelijke sluitronde: controle op achterblijvers, ramen en deuren, verlichting en installaties, en het correct inschakelen van de alarminstallatie.

3.4 Onderaanneming

Nr.	Eis
E3.10	Beheer, toezicht en verhuur van de accommodaties worden aangemerkt als kerntaken. Uitbesteding van deze kerntaken aan derden is uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van de gemeente. De exploitant blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de uitvoering van de overeenkomst.

3.5 Systemen en gegevensbeheer

Nr.	Eis
E3.11	De exploitant verwerkt persoonsgegevens van gebruikers conform de AVG en sluit waar nodig een verwerkersovereenkomst met de gemeente.
E3.12	De exploitant draagt bij beëindiging van de overeenkomst zorg voor een tijdige, volledige en gestructureerde overdracht van alle voor de voortzetting van de exploitatie relevante gegevens aan de gemeente of een door haar aangewezen opvolgende exploitant. De overdracht vindt plaats in een gangbaar, digitaal en bewerkbaar bestandsformaat, zonder aanvullende kosten voor de gemeente.
E3.13	De exploitant houdt alle gegevens over reserveringen, gebruikers, contracten en bezetting gedurende de looptijd van de overeenkomst actueel en stelt deze op verzoek beschikbaar aan de gemeente.

4. Verhuur en programmering

4.1 Beschikbaarheid en toewijzingscriteria

De accommodaties worden beschikbaar gesteld aan onderwijs, sportverenigingen, maatschappelijke organisaties, overige gebruikers en commerciële gebruikers.

Nr.	Eis
E4.1	De exploitant hanteert bij de ingebruikgeving van de accommodaties ieder sportseizoen de volgende toewijzingscriteria, in deze volgorde: (1) bewegingsonderwijs op werkdagen tussen 08:00 en 16:30 uur; (2) verenigingen en maatschappelijk georganiseerde gebruikers uit Gooise Meren; (3) overige sportverenigingen en maatschappelijk georganiseerde gebruikers; (4) commerciële gebruikers. Binnen deze categorieën gaat jaargebruik voor op seizoens- en incidenteel gebruik en gaan wedstrijden voor op trainingen.
E4.2	De exploitant houdt het actuele gebruiksrooster per accommodatie zichtbaar en raadpleegbaar voor alle gebruikers, zodat beschikbare uren inzichtelijk zijn.
E4.3	De exploitant honoreert aanvragen van (nieuwe) verenigingen en maatschappelijk georganiseerde gebruikers indien het gebruiksrooster dat toelaat, met inachtneming van de toewijzingscriteria.
E4.4	Wijziging van aan een gebruiker toegekende uren vindt uitsluitend plaats met instemming van die gebruiker. Indien exploitant en gebruiker niet tot overeenstemming komen, neemt de gemeente in laatste instantie een bindend besluit over de inroostering.
E4.5	De exploitant draagt zorg voor de beschikbaarheid van de binnensportaccommodaties voor gebruikers op maandag tot en met vrijdag tussen 08.00 en 23.00 uur en op zaterdag en zondag tussen 09.00 en 17.00 uur, voor zover sprake is van reserveringen of geplande activiteiten. Buiten deze tijden kan beschikbaarstelling plaatsvinden in overleg met de exploitant.
E4.6	Bij onvoorziene sluiting of niet-beschikbaarheid (calamiteit, storing) informeert de exploitant de getroffen gebruikers direct, biedt hij waar mogelijk een alternatieve ruimte aan binnen de accommodaties en brengt hij geen kosten in rekening voor niet-geleverde uren.

4.2 Niet-beschikbaarheid buiten toedoen van de exploitant

Een accommodatie kan tijdelijk niet beschikbaar zijn door oorzaken die buiten de invloedssfeer van de exploitant liggen, zoals planmatig of groot onderhoud, renovatie of verduurzamingsmaatregelen door de gemeente, dan wel gebreken die tot de verantwoordelijkheid van de gemeente behoren. De financiële gevolgen van gehele of gedeeltelijke niet-beschikbaarheid worden geregeld overeenkomstig de huur- en exploitatieovereenkomst.

Nr.	Eis
E4.7	De gemeente plant (groot/planmatig) onderhoud, renovaties en verduurzamingsmaatregelen in overleg met de exploitant en zoveel mogelijk buiten het sportseizoen of in vakantieperioden. De exploitant werkt hieraan mee en verzorgt de communicatie richting de gebruikers.
E4.8	Bij niet-beschikbaarheid buiten toedoen van de exploitant spant de exploitant zich in om de getroffen gebruikers een alternatief aan te bieden binnen de overige accommodaties. Sluitingsuren buiten toedoen van de exploitant tellen niet mee bij de beoordeling van de KPI's beschikbaarheid en bezettingsgraad (hoofdstuk 12).

4.3 Verhuurproces en tarieven

Nr.	Eis
E4.9	De exploitant verzorgt het volledige verhuurproces: reserveringsbeheer via een actueel digitaal reserveringssysteem, verwerking van mutaties en annuleringen, gebruikerscommunicatie, planning en roostering, en facturatie.
E4.10	De exploitant sluit met vaste gebruikers gebruiksovereenkomsten af, waarin minimaal het gebruik, eventuele sleutelafspraken en de wederzijdse verantwoordelijkheden zijn vastgelegd.
E4.11	De exploitant hanteert voor onderwijs, verenigingen en maatschappelijk georganiseerde gebruikers de door de gemeente vastgestelde tarieven zoals opgenomen in het tarievenblad. Wijzigingen van deze tarieven worden door de gemeente vastgesteld. De financiële gevolgen daarvan worden geregeld overeenkomstig de exploitatieovereenkomst.
E4.12	

4.4 Programmering

Nr.	Eis
E4.13	De exploitant voert een actief programmeringsbeleid, optimaliseert de bezetting met bijzondere aandacht voor daluren en stimuleert het gebruik door nieuwe en bestaande doelgroepen.
E4.14	De exploitant organiseert aanvullende (sport)activiteiten, mede in samenwerking met verenigingen, buurtsportcoaches en onderwijs, en ontwikkelt nieuwe mogelijkheden voor sport en bewegen, aansluitend op het gemeentelijk sport- en beweegbeleid.

4.5 Horeca

Nr.	Eis
E4.15	Voor zover een accommodatie over een horecavoorziening beschikt, exploiteert de exploitant deze ten dienste van de accommodatie en haar gebruikers. De exploitant is vrij in de invulling van het horeca-aanbod, mits dit past binnen de functie van de accommodatie en de geldende wet- en regelgeving. Voor Sporthal Bredius werkt de exploitant samen met SC Muiden bij de invulling en exploitatie van de horecavoorziening, waarbij rekening wordt gehouden met de bestaande positie en activiteiten van de vereniging
E4.16	De exploitant draagt er zorg voor dat deelnemers, begeleiders, scheidsrechters en bezoekers bij wedstrijden en toernooien in redelijke mate gebruik kunnen maken van de horecavoorziening, afgestemd op de programmering van de accommodatie.
E4.17	Het horeca-assortiment bevat naast het reguliere aanbod ook gezonde alternatieven, aansluitend op de uitgangspunten van een gezonde sportomgeving.
E4.18	De exploitant is (financieel) verantwoordelijk voor het aanvragen en behouden van alle voor de horeca benodigde vergunningen.

Met opmerkingen [RJ1]: rekening houden met bestaande sportclub?

Met opmerkingen [RJ2R1]: voorstel toevoegen zin; Specifiek in Sporthal Bredius zal een samenwerking met SC Muiden worden opgezet.

Met opmerkingen [VL3R1]: Ja eens met deze toevoeging!

4.6 Commerciële activiteiten en evenementen

Nr.	Eis
E4.19	Het staat de exploitant vrij om sportgerelateerde (commerciële) evenementen en activiteiten te organiseren, mits niet strijdig met dit PvE, de overeenkomst, het omgevingsplan, de APV en overige wet- en regelgeving, en zonder hinder voor omgeving en omwonenden.
E4.20	Niet-sportgerelateerde commerciële evenementen zijn uitsluitend toegestaan buiten het sportseizoen. De exploitant treft voorzorgsmaatregelen ter voorkoming van schade aan sportvloer en inventaris.
E4.21	In afwijking van E4.4 mag de exploitant ten behoeve van evenementen maximaal drie keer per kalenderjaar afwijken van het reguliere gebruiksrooster, waarbij maximaal twee keer dezelfde gebruikersgroep wordt geraakt. De exploitant informeert de betrokken gebruikers minimaal drie maanden vooraf en spant zich in om in overleg een passend alternatief aan te bieden.
E4.22	De exploitant is (financieel) verantwoordelijk voor het verkrijgen van benodigde evenementenvergunningen en het naleven van de daaraan verbonden voorwaarden.

4.7 Reclame en onderverhuur

Nr.	Eis
E4.23	Reclame-inkomsten uit de accommodaties komen ten gunste van de exploitatie. Het is niet toegestaan de naam van een accommodatie te wijzigen of ruimte te bieden aan reclame-uitingen die als aanstootgevend kunnen worden ervaren.
E4.24	Gebruikers mogen tijdens de door hen gehuurde uren tijdelijke reclame-uitingen aanbrengen; de opbrengsten daarvan komen ten gunste van de betreffende gebruiker. De exploitant verleent kosteloos medewerking aan het vergroten van de naamsbekendheid van gebruikers.
E4.25	Structurele onderverhuur van ruimten aan derden is uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van de gemeente.

5. Schoonmaak en hygiëne

Nr.	Eis
E5.1	De exploitant stelt binnen 3 maanden na aanvang van de overeenkomst een schoonmaakplan op en houdt dit actueel. Het plan beschrijft per accommodatie de frequenties, werkprogramma's, periodieke werkzaamheden (o.a. onderhoud sportvloeren) en de kwaliteitsborging.
E5.2	De accommodaties zijn gedurende de openingstijden schoon, veilig, representatief en gebruiksklaar. Sanitaire ruimten en kleedruimten worden dagelijks gereinigd, bij intensief gebruik vaker.
E5.3	Gebruikers ondervinden tijdens openingsuren geen overlast van schoonmaakwerkzaamheden, tenzij dit noodzakelijk is voor de ingebruikneming van de accommodatie.
E5.4	De exploitant laat minimaal tweemaal per jaar de schoonmaakkwaliteit door een onafhankelijke deskundige beoordelen volgens VSR-KMS of een gelijkwaardige objectieve meetmethode. De resultaten en eventuele verbetermaatregelen worden aan de gemeente gerapporteerd.

6. Onderhoud

6.1 Verantwoordelijkheden gemeente

De gemeente is als eigenaar verantwoordelijk voor het eigenaarsonderhoud aan de gebouwen en gebouwgebonden installaties, waaronder het (groot-) onderhoud en vervangingsinvesteringen volgens de bijgevoegde demarcatielijst en periodieke keuringen van gebouwonderdelen en gebouwinstallaties. De gemeente is ook verantwoordelijk voor de periodieke keuring en vervanging van de sportinventaris. De exploitant is verantwoordelijk voor het dagelijks gebruikersonderhoud. De exacte verdeling van onderhouds- en beheertaken tussen gemeente en exploitant is vastgelegd in de demarcatielijst (Bijlage 8 van het Beschrijvend Document).

6.2 Verantwoordelijkheden exploitant

Nr.	Eis
E6.1	De exploitant signaleert storingen tijdens het dagelijks beheer en meldt deze direct via het meldingssysteem van de gemeente. Voor kritieke storingen en veiligheidsincidenten gelden ook de meldtermijnen zoals opgenomen in E6.2.
E6.2	De exploitant meldt kritieke technische storingen die de beschikbaarheid of het gebruik van een accommodatie ernstig beperken binnen twee uur na constatering aan de gemeente. Incidenten die gevolgen hebben of kunnen hebben voor de veiligheid van personen of de accommodatie worden onverwijld, doch uiterlijk binnen één uur na constatering, aan de gemeente gemeld.
E6.3	De exploitant handelt overige storingen en meldingen binnen 2 werkdagen af dan wel zet deze binnen die termijn uit bij de verantwoordelijke partij volgens de demarcatielijst.
E6.4	De exploitant verricht de dagelijkse beheer- en onderhoudshandelingen die volgens de demarcatielijst tot zijn verantwoordelijkheid behoren, overeenkomstig de geldende gebruiks- en onderhoudsinstructies.
E6.5	De exploitant werkt mee aan onderhoudswerkzaamheden van de gemeente en stemt de planning hiervan af met de gebruikers.

6.3 Nulmeting conditie accommodaties

Voor aanvang van de overeenkomst stellen opdrachtgever en opdrachtnemer gezamenlijk de staat van de accommodaties vast. Hierbij wordt gebruikgemaakt van de beschikbare meerjarenonderhoudsplannen, onderhoudsdossiers en overige relevante gebouwinformatie. De bevindingen worden vastgelegd in een opleverrapport dat onderdeel uitmaakt van de overeenkomst.

Dit opleverrapport vormt het uitgangspunt voor de beoordeling van de onderhoudstoestand van de accommodaties gedurende de looptijd van de overeenkomst.

Nr.	Eis
E6.6	De exploitant verleent volledige medewerking aan de nulmeting en aan de eindmeting volgens dezelfde systematiek bij einde van de overeenkomst.
E6.7	Bij beëindiging van de overeenkomst levert de exploitant de accommodaties op in een staat die, rekening houdend met normale slijtage, aansluit bij de vastgelegde nulmeting. De exploitant is uitsluitend verantwoordelijk voor gebreken en achterstallig onderhoud die voortvloeien uit de beheer- en onderhoudsverplichtingen die volgens de demarcatielijst bij hem berusten.

7. Energie en duurzaamheid

7.1 Energiekosten en -beheer

Nr.	Eis
E7.1	De kosten voor energie- en waterverbruik zijn voor rekening van de exploitant. Voor de verrekening van afwijkingen in energiekosten geldt uitsluitend de regeling zoals opgenomen in artikel 8 van de exploitatieovereenkomst.
E7.2	De door de exploitant ingekochte elektriciteit voor de accommodaties is 100% duurzaam opgewekt en aantoonbaar voorzien van Garanties van Oorsprong.
E7.3	De exploitant monitort het energie- en waterverbruik per accommodatie (bij voorkeur via slimme meters) en rapporteert hierover in de halfjaarlijkse rapportage, inclusief de getroffen besparingsmaatregelen.
E7.4	De exploitant hanteert een doelmatig temperatuurregime: sportruimten minimaal 16 °C en maximaal 21 °C; overige verblijfsruimten maximaal 21 °C, met uitzondering van wettelijke of sporttechnische vereisten die anders bepalen.

7.2 Duurzaamheid

Nr.	Eis
E7.5	De exploitant voldoet aan de op hem als gebruiker van de accommodaties rustende wettelijke verplichtingen op het gebied van energiebesparing en verduurzaming. Maatregelen die een bouwkundige of installatietechnische aanpassing of investering door de eigenaar vereisen, worden door de exploitant gesignaleerd en aan de gemeente gemeld.
E7.6	De exploitant treft binnen zijn invloedssfeer passende maatregelen op het gebied van energiebesparing, afvalscheiding en -beperking, duurzame inkoop en bewustwording bij gebruikers en levert daarmee aantoonbaar een bijdrage aan de gemeentelijke duurzaamheidsdoelstellingen.
E7.7	De exploitant werkt mee aan verduurzamingsmaatregelen die de gemeente aan de gebouwen treft. De wijze waarop aantoonbare energiebesparingen als gevolg van gemeentelijke investeringen worden verrekend, wordt in de overeenkomst vastgelegd.

8. Personeel en organisatie

Nr.	Eis
E8.1	De exploitant beschikt gedurende de gehele looptijd over voldoende gekwalificeerd personeel om aan alle eisen in dit PvE te voldoen en past de geldende cao toe.
E8.2	Alle medewerkers (inclusief vrijwilligers en inhuurkrachten) die structureel werkzaam zijn binnen de accommodaties beschikken over een geldige, voor de functie aangevraagde Verklaring Omtrent Gedrag; deze kan op verzoek aan de gemeente worden getoond.

Nr.	Eis
E8.3	Het personeel is klantgericht en servicegericht, handelt professioneel en representatief en is herkenbaar aanwezig.
E8.4	De exploitant draagt zorg voor een adequate BHV-organisatie, afgestemd op de risico's, de aard en omvang van het gebruik van de accommodatie en het aantal aanwezige personen, zoals volgt uit de RI&E. De benodigde BHV-capaciteit en deskundigheid, waaronder eerste hulp, brandbestrijding en ontruiming, zijn passend geborgd. De werking van de BHV-organisatie wordt periodiek beoefend en geëvalueerd. De aard en frequentie van de oefeningen worden afgestemd op de risico's en het gebruik van de accommodatie.

9. Veiligheid en regelgeving

9.1 Veiligheidsorganisatie

Nr.	Eis
E9.1	De exploitant beschikt per accommodatie over een actueel veiligheidsplan en over een adequate BHV-organisatie.
E9.2	De exploitant houdt registraties bij van incidenten, ongevallen en calamiteiten. Ernstige incidenten en calamiteiten worden, nadat de noodzakelijke directe maatregelen voor veiligheid en hulpverlening zijn getroffen, zo spoedig mogelijk gemeld aan de gemeente. De nadere afspraken over melding, bereikbaarheid en escalatie zijn vastgelegd in de exploitatieovereenkomst.
E9.3	De exploitant heeft een actieve rol in de sociale veiligheid in en rond de accommodaties en werkt daartoe samen met gebruikers, buurtsportcoaches, maatschappelijke organisaties en handhavende instanties.

9.2 Schade, vandalisme en diefstal

Nr.	Eis
E9.4	Van vandalisme en diefstal doet de exploitant altijd aangifte bij de politie en draagt de exploitant zorg voor de verdere schadeafhandeling. De gemeente ontvangt een exemplaar van het proces-verbaal en het schaderapport.

9.3 Voorschriften en regelgeving

Nr.	Eis
E9.5	De exploitant voldoet aan alle geldende wet- en regelgeving, waaronder in ieder geval: de APV, de Arbowetgeving en geldende cao, de Omgevingswet en het Besluit activiteiten leefomgeving, het Besluit bouwwerken leefomgeving, de Alcoholwet, de Warenwet, de regelgeving inzake legionellapreventie en de AVG (waaronder cameratoezicht).
E9.6	De accommodaties zijn rookvrije voorzieningen; de exploitant draagt zorg voor de handhaving hiervan.
E9.7	De exploitant voert de beheersmaatregelen uit het legionellabeheersplan uit (o.a. periodiek spoelen van tappunten en temperatuurcontroles), houdt hiervan per accommodatie een logboek bij en meldt afwijkingen direct aan de gemeente. De risicoanalyse en het beheersplan worden door of namens de gemeente als eigenaar opgesteld en ter beschikking gesteld.

10. Kwaliteitsborging

10.1 Gebruikersoverleg

Nr.	Eis
E10.1	De exploitant organiseert minimaal eenmaal per jaar een gebruikersoverleg met de vaste gebruikers van de accommodaties. Als ontwikkelingen, knelpunten of wijzigingen daartoe aanleiding geven, organiseert de exploitant aanvullend overleg.
E10.2	De exploitant stelt van ieder gebruikersoverleg een verslag op en verstrekt dit aan de deelnemers en de gemeente. De belangrijkste bevindingen, knelpunten en eventuele verbetermaatregelen worden besproken tijdens het periodieke contractoverleg met de gemeente.

10.2 Klanttevredenheid

Nr.	Eis
E10.3	De exploitant voert voor eigen rekening minimaal 1 keer per 2 jaar een representatief klanttevredenheidsonderzoek uit onder alle gebruikersgroepen, met minimaal de onderwerpen: dienstverlening, schoonmaak en hygiëne, veiligheid (incl. sociale veiligheid), beschikbaarheid, klantvriendelijkheid, klachtenafhandeling en (indien aanwezig) horeca.
E10.4	Het eerste klanttevredenheidsonderzoek vindt uiterlijk in het eerste volledige contractjaar plaats en geldt als nulmeting waaraan latere metingen worden gerelateerd.
E10.5	Als het gemiddelde rapportcijfer lager is dan 7,5 of een afzonderlijk hoofdonderdeel lager scoort dan een 6, stelt de exploitant binnen drie maanden na afronding van het onderzoek een plan van aanpak met verbetermaatregelen op. De exploitant bespreekt dit plan met de gemeente en draagt zorg voor de uitvoering van de overeengekomen maatregelen.

10.3 Klachtenmanagement

Nr.	Eis
E10.6	De exploitant beschikt over een systeem voor registratie, afhandeling en monitoring van klachten en (ver)storingsmeldingen. Het klachtenoverzicht is een vast onderdeel van de halfjaarlijkse rapportage en een vast agendapunt in het contractoverleg.
E10.7	De exploitant neemt binnen twee werkdagen na ontvangst van een klacht contact op met de klager en handelt de klacht binnen vijf werkdagen inhoudelijk af. Indien afhandeling binnen deze termijn niet mogelijk is, informeert de exploitant de klager binnen dezelfde termijn over de reden en de verwachte afhandeltermijn.

11. Rapportageverplichtingen

11.1 Rapportage

Nr.	Eis
E11.1	De exploitant verstrekt minimaal twee keer per jaar, uiterlijk twee weken voorafgaand aan het contractoverleg, een rapportage met daarin ten minste: bezoekersaantallen, gebruiksuren en bezettingsgraad per accommodatie, gebruiksroosters, energie- en waterverbruik inclusief besparingsmaatregelen, klachten en incidenten, uitgevoerde activiteiten en evenementen, personele mutaties, de naleving van de SROI-verplichting, resultaten van gebruikersoverleggen en klanttevredenheidsonderzoeken (indien uitgevoerd) en de voortgang op de KPI's uit hoofdstuk 12.
E11.2	De exploitant wijst uiterlijk bij aanvang van de overeenkomst een accountmanager aan als vast aanspreekpunt voor opdrachtgever. De accountmanager is verantwoordelijk voor de dagelijkse afstemming met opdrachtgever, het aanleveren van rapportages en deelname aan overleggen.

11.2 Jaarlijkse verantwoording

Nr.	Eis
E11.3	De exploitant verstrekt jaarlijks een financiële exploitatieverantwoording over de binnensportaccommodaties waarop deze overeenkomst betrekking heeft. De verantwoording geeft ten minste inzicht in de voor de exploitatie relevante opbrengsten en kosten en sluit aan op de met de gemeente overeengekomen rapportagestructuur. De gemeente is gerechtigd de onderliggende gegevens te laten verifiëren indien daar naar haar oordeel aanleiding toe bestaat.

11.3 Overleg met gemeente

Nr.	Eis
E11.4	Minimaal 2 keer per jaar vindt contractoverleg plaats tussen gemeente en exploitant; de exploitant neemt hiertoe het initiatief. Daarnaast vindt operationeel afstemmingsoverleg plaats zo vaak als nodig.
E11.5	Indien de exploitant niet voldoet aan de gestelde eisen of KPI-normen, dient hij binnen drie weken na constatering een plan van aanpak met verbetermaatregelen in bij de gemeente. De maatregelen worden binnen drie maanden uitgevoerd, tenzij de aard of ernst van de tekortkoming een kortere hersteltermijn vereist. In dat geval worden passende maatregelen onverwijld getroffen.
E11.6	Minimaal eenmaal per jaar vindt overleg plaats tussen de gemeente en de exploitant over de bouwkundige en installatietechnische staat van de accommodaties, de uitvoering en planning van onderhoudswerkzaamheden, de meerjarenonderhoudsplannen (MJOP's) en mogelijke verduurzamingsmaatregelen. De exploitant levert hierbij relevante informatie en signalen vanuit het dagelijks beheer aan.

12. KPI's en prestaties

12.1 Doel en werking

De prestaties en ontwikkelingen binnen de exploitatie worden gevolgd aan de hand van KPI's en sturingsindicatoren. Harde KPI's hebben een concrete prestatienorm; sturingsindicatoren zijn bedoeld om ontwikkelingen zichtbaar te maken en gericht te kunnen bijsturen. De resultaten worden opgenomen in de periodieke rapportage en besproken in het contractoverleg.

12.2 KPI-overzicht

KPI / sturingsindicator	Norm / doel	Meetmethode	Frequentie	Opvolging
Klanttevredenheid	Gemiddeld rapportcijfer ≥ 7,5. Geen van de vooraf vastgestelde hoofdonderdelen scoort lager dan 6,0.	Representatief klanttevredenheidsonderzoek onder de verschillende gebruikersgroepen, op vooraf vastgestelde hoofdonderdelen waaronder dienstverlening en klantvriendelijkheid, schoonmaak en hygiëne, veiligheid, beschikbaarheid, klachtenafhandeling en, indien aanwezig, horeca.	1x per 2 jaar	De exploitant rapporteert de resultaten, analyseert relevante afwijkingen en beschrijft verbetermaatregelen. Resultaten en maatregelen worden besproken in het contractoverleg.

KPI / sturingsindicator	Norm / doel	Meetmethode	Frequentie	Opvolging
Klachtafhandeling	Minimaal 95% van de klachten wordt binnen de afgesproken termijn inhoudelijk afgehandeld.	Klachtenregister met per klacht ten minste ontvangstdatum, aard, accommodatie, genomen maatregel, datum inhoudelijke afhandeling en eventuele vervolgactie.	Doorlopend; periodieke rapportage	Rapportage over aantallen, aard, doorlooptijden en terugkerende klachten. Afwijkingen en trends worden geanalyseerd en waar nodig voorzien van verbetermaatregelen.
Bezettingsgraad/ benutting capaciteit	De exploitant streeft naar een optimale benutting van de beschikbare capaciteit. Waar aantoonbaar capaciteit beschikbaar is, spant de exploitant zich actief in om het gebruik te verhogen, met bijzondere aandacht voor daluren. Bij hoge bezetting ligt de nadruk op behoud en efficiënte benutting.	Reserverings- en planningssysteem: per accommodatie beschikbare uren, verhuurde/geprogrammeerde uren en bezettingsgraad, uitgesplitst naar relevante dagdelen en gebruikerscategorieën.	Halfjaarlijks	Rapportage over ontwikkeling, beschikbare capaciteit, knelpunten en verrichte inspanningen om beschikbare capaciteit beter te benutten. Relevante ontwikkelingen worden besproken in het contractoverleg.
Responstijd storingen en gebreken	Meldingen van storingen en gebreken worden binnen de in het PvE en de demarcatielijst vastgelegde termijnen opgepakt.	Registratie per melding van meldingstijdstip, aard en urgentie, verantwoordelijke partij, eerste actie en herstel of overdracht aan gemeente/onderhoudspartij.	Doorlopend; periodieke rapportage	Rapportage over aantallen, responstijden, openstaande meldingen en terugkerende storingen. Structurele afwijkingen worden geanalyseerd en voorzien van passende verbetermaatregelen.
Energie- en waterverbruik	De exploitant stuurt aantoonbaar op een doelmatige en energiezuinige bedrijfsvoering en op het voorkomen van onnodig energie- en waterverbruik.	Verbruik per accommodatie, afgezet tegen de nulmeting en waar relevant gerelateerd aan gebruiksuren, bezettingsgraad, graaddagen en wijzigingen aan gebouw of installaties.	Halfjaarlijks	De exploitant rapporteert en analyseert de ontwikkeling van het verbruik, verklaart relevante afwijkingen en beschrijft getroffen en voorgenomen besparingsmaatregelen binnen zijn verantwoordelijkheidsgebied.
Schoonmaakkwaliteit	De accommodaties voldoen aan het vooraf met de gemeente vastgestelde kwaliteitsniveau volgens de gekozen erkende meetsystematiek.	Objectieve meting volgens een erkende systematiek, zoals VSR-KMS, of aantoonbaar gelijkwaardig, conform E5.4.	Minimaal 2x per jaar	Rapportage over meetresultaten, afwijkingen, klachten en herstelmaatregelen. Structurele afwijkingen worden geanalyseerd en voorzien van verbetermaatregelen.

KPI / sturingsindicator	Norm / doel	Meetmethode	Frequentie	Opvolging
Beschikbaarheid accommodaties	Minimaal 99% van de geplande gebruiksuren is beschikbaar voor het geplande gebruik. Uitval die aantoonbaar buiten de verantwoordelijkheid en invloedssfeer van de exploitant ligt, wordt buiten beschouwing gelaten.	De beschikbaarheid wordt berekend als het percentage geplande gebruiksuren waarin de accommodatie daadwerkelijk overeenkomstig de reservering beschikbaar is.	Halfjaarlijks	Rapportage over uitval, oorzaak, duur, getroffen gebruikers en maatregelen. Herhaalde of structurele uitval binnen de verantwoordelijkheid van de exploitant wordt geanalyseerd en voorzien van verbetermaatregelen.
Maatschappelijke en sportstimulerende activiteiten	De exploitant draagt actief bij aan sportdeelname en maatschappelijke benutting van de accommodaties en ontwikkelt of faciliteert aanvullende activiteiten, waar mogelijk in samenwerking met lokale partners.	Activiteitenregistratie met ten minste aard van de activiteit, accommodatie, samenwerkingspartners, doelgroep en, voor zover beschikbaar, deelnemersaantallen.	Jaarlijks; voortgang halfjaarlijks	Rapportage over gerealiseerde activiteiten, bereik en samenwerking met lokale partijen, inclusief relevante kansen en voorgenomen activiteiten voor de volgende periode.

De aard van de indicator bepaalt de wijze van opvolging. Het niet behalen van een sturingswaarde leidt niet automatisch tot een sanctie; bij contractuele prestatienormen blijven de rechten van de gemeente uit de overeenkomst onverkort van toepassing.

12.3 Meetmethodiek en monitoring

De exploitant draagt zorg voor een betrouwbare, controleerbare en reproduceerbare registratie van de gegevens die nodig zijn voor de monitoring van de KPI's en sturingsindicatoren. De gemeente heeft op verzoek toegang tot de onderliggende gegevens die noodzakelijk zijn om de gerapporteerde prestaties te kunnen verifiëren.
Voor indicatoren waarbij de ontwikkeling ten opzichte van de uitgangssituatie relevant is, wordt in het eerste exploitatiejaar een nulmeting vastgesteld. Dit betreft in ieder geval de bezettingsgraad en het energie- en waterverbruik.
Indien voor de beoordeling een externe meting of onderzoek is voorgeschreven, wordt deze uitgevoerd volgens de daarvoor in dit PvE vastgelegde methodiek.

12.4 Opvolging en verbetering

De resultaten van de KPI's en sturingsindicatoren worden besproken in het periodieke contractoverleg. Afwijkingen, negatieve trends en terugkerende knelpunten worden door de exploitant geanalyseerd.
Indien daartoe aanleiding bestaat, beschrijft de exploitant de oorzaak, de te treffen verbetermaatregelen, de verantwoordelijke en de termijn waarbinnen verbetering wordt gerealiseerd.
De voortgang van deze maatregelen wordt gevolgd in het contractoverleg.
Deze systematiek laat de contractuele rechten van de gemeente bij het niet nakomen van verplichtingen uit de overeenkomst onverlet.

12.5 Evaluatie van KPI's en sturingsindicatoren

De werking van de KPI's en sturingsindicatoren wordt periodiek geëvalueerd in het contractoverleg. Daarbij wordt beoordeeld of de gehanteerde meetmethoden en sturingsinformatie nog aansluiten bij de exploitatie en voldoende inzicht geven in de prestaties en ontwikkelingen.

Contractueel vastgelegde prestatienormen worden gedurende de looptijd niet gewijzigd, tenzij dit binnen de kaders van de overeenkomst en de toepasselijke aanbestedingsrechtelijke regels is toegestaan.
Voor sturingsindicatoren kunnen, indien ontwikkelingen in de exploitatie daartoe aanleiding geven, de uitgangssituatie, rapportagewijze of relevante referentiewaarden in overleg worden geactualiseerd.

13. Transitie bij aanvang en einde

13.1 Aanvang en einde van de overeenkomst

Nr.	Eis
E13.1	De exploitant stelt binnen twee weken na de ingangsdatum van de overeenkomst een definitief implementatieplan op en legt dit ter instemming voor aan de gemeente. Het plan beschrijft de activiteiten, planning, verantwoordelijkheden en maatregelen die noodzakelijk zijn voor een zorgvuldige overgang naar de nieuwe exploitatie per 1 juli 2027. De exploitant draagt zorg voor tijdige uitvoering van het implementatieplan en stemt de voortgang periodiek af met de gemeente.
E13.2	Bij aanvang en beëindiging van de overeenkomst werkt de exploitant volledig mee aan een ordelijke overdracht van de exploitatie. De exploitant verstrekt tijdig de informatie en verleent de medewerking die noodzakelijk zijn om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen. Bij de overdracht van gegevens worden de bepalingen van E3.12 en de toepasselijke privacywetgeving in acht genomen.
E13.3	De exploitant houdt bij de aanvang en beëindiging van de overeenkomst rekening met de toepasselijke arbeidsrechtelijke wet- en regelgeving en eventuele toepasselijke cao-bepalingen. Indien sprake is van een overgang van onderneming, worden de daaruit voortvloeiende wettelijke verplichtingen nageleefd. De exploitant verleent tijdig de medewerking die redelijkerwijs noodzakelijk is om de gemeente en een eventuele opvolgend exploitant in staat te stellen de personele gevolgen van de overgang te beoordelen en een zorgvuldige transitie voor te bereiden, met inachtneming van de AVG en overige toepasselijke wet- en regelgeving.
E13.4	Bij beëindiging van de overeenkomst draagt de exploitant zorg voor een zorgvuldige overdracht aan de gemeente of een door haar aangewezen opvolgende exploitant. Deze omvat in ieder geval de overdracht van sleutels en toegangsmiddelen, inventarislijsten, lopende reserveringen en gebruiksovereenkomsten. De overdracht vindt plaats zonder aanvullende kosten voor de gemeente.