

## **Bijlage 6 Programma van Eisen Inhuur fiscale parkeercontroleurs**

### **Algemeen**

1. Opdrachtnemer is in staat om gedurende de looptijd van de overeenkomst de dienstverlening te verrichten als beschreven in de aanbestedingsstukken en heeft hiervoor op elk moment gedurende de adequate expertise en middelen tot zijn beschikking.
2. De in de Overeenkomst gehanteerde termijnen ten aanzien van de dienstverlening zijn fatale termijnen.
3. Opdrachtnemer is verplicht opdrachtgever onverwijld te informeren over omstandigheden die de continuïteit en/of kwaliteit van de dienstverlening negatief kunnen beïnvloeden en over de genomen en te nemen maatregelen om dit te voorkomen.
4. Opdrachtnemer verklaart dat binnen haar organisatie en in de dienstverlening naar de opdrachtgever, geen sprake is van discriminatie conform de Algemene Wet Gelijke Behandeling en de Grondwet. Het spreekt bij opdrachtgever voor zich op geen enkele wijze discriminatie – op welke grond dan ook – te tolereren, stimuleren of accepteren. Opdrachtnemer dient bij de inschrijving een eigen verklaring in, hoe het tegengaan van discriminatie – op welke grond dan ook – is verankerd in de organisatie van de opdrachtnemer.
5. Opdrachtgever eist van de opdrachtnemer na einddatum van deze overeenkomst, ook indien deze voortijdig wordt beëindigd, alle medewerking om een goede overdracht van de dienstverlening (transitie) naar een nieuwe opdrachtnemer te realiseren zonder hiervoor kosten te berekenen. Wat betreft de overdracht naar een nieuwe opdrachtnemer kan opdrachtgever daartoe van de zittende opdrachtnemer een overbruggingsperiode van maximaal drie maanden eisen waarin deze zijn dienstverlening volledig volgens de overeenkomst blijft uitvoeren. De opdrachtnemer zal aan dit verzoek onvoorwaardelijk gehoor geven.
6. Opdrachtgever zorgt ervoor dat de fiscaal parkeercontroleurs worden benoemd door het college B&W van Zeist.

### **Uren inzet**

7. De opdrachtnemer levert 4 dagen in de week 2 parkeercontroleurs voor minimaal 46 weken en maximaal 50 weken in het jaar. Uitgaande van 48 weken per jaar en een werkdag van 8 uur gaat het om gemiddeld 60 uur per week over het hele jaar. Een werkdag start niet eerder dan 9:00 uur en eindigt uiterlijk om 21:00 uur. De controles vinden elke week plaats op vrijdag en zaterdag en daarnaast 2 variabele dagen (maandag, dinsdag, woensdag of donderdag).
8. Flexibele inzet: Opdrachtnemer dient op verzoek van opdrachtgever te schuiven qua aantal dagen in een week of qua start- en eindtijden op een dag. Belangrijk is dat de leverancier kan inspelen op gewenste flexibiliteit van inzet.

### **Kwaliteit van de dienstverlening**

9. De fiscaal parkeercontroleur heeft een opleiding gehad als toezichthouder, minimaal opleiding fiscaal controleur of vergelijkbaar.
10. De fiscaal parkeercontroleur heeft bij voorkeur een MBO-diploma.
11. De fiscaal parkeercontroleur heeft goede uitdrukkingsvaardigheden zowel mondeling als schriftelijk.
12. De fiscaal parkeercontroleur heeft een training gevolgd op het gebied van conflicthantering (agressie en mentale weerbaarheid).

13. De fiscaal parkeercontroleur beschikt over een verklaring omtrent gedrag.
14. Opdrachtnemer zorgt zelf voor een uniform en verder alle benodigdheden voor de uitrusting (m.u.v. scanapparatuur en mobiele printers, deze wordt door opdrachtgever verstrekt). Het uniform is nadrukkelijk herkenbaar als een uniform van een fiscaal parkeercontroleur.
15. Opdrachtgever screent de fiscaal parkeercontroleurs. Opdrachtgever en opdrachtnemer overleggen over de inzet van fiscaal parkeercontroleurs. Opdrachtgever voert een kennismakingsgesprek met de kandidaat en beslist of kandidaat het werk gaat uitvoeren.
16. De fiscaal controleur beschikt over een rijbewijs, categorie B. Als overgestapt wordt op mobiel scannen is rijbewijs AM een eis.
17. De fiscaal controleur meldt agressie via het dagrapport. In overleg met en na goedkeuring door de gemeente doet de fiscaal parkeercontroleur aangifte bij de politie. Dit kan binnen de afgesproken uren met een maximum van 90 minuten per aangifte.
18. De fiscaal controleur houden zich aan de werkafspraken binnen de afdeling Toezicht en Handhaving, zoals kledingvoorschriften, werk- en pauzetijden, etcetera.
19. De fiscaal controleur laat voorbeeldgedrag zien en draagt bij aan de verdere professionalisering van de afdeling Toezicht en Handhaving.
20. De fiscaal controleur is proactief. Indien bezoeker behoefte heeft aan informatie over parkeren zal medewerker hierover informatie verstrekken. De medewerker is daarvan uit hoofde van zijn taak tot in detail op de hoogte.
21. Opdrachtnemer levert een vaste groep van fiscaal parkeercontroleurs van maximaal 6 personen. Een fiscaal parkeercontroleur kan vervangen worden door een medewerker uit de eigen flexpool van de opdrachtnemer. De fiscaal parkeercontroleurs werken altijd in koppels. Indien gevraagd door opdrachtgever werken de fiscaal parkeercontroleurs samen met de BOA's van opdrachtgever.
22. Opdrachtgever geeft voor de start van de maand aan hoeveel inzet gewenst is in de komende maand en welke momenten.
23. De opdrachtnemer levert goed gekwalificeerde fiscale parkeercontroleurs. Opdrachtnemer verstaat onder "goed gekwalificeerd" wanneer de medewerkers in ieder geval voldoen aan de minimale competenties:
  - Kennis van het parkeerbeleid van Zeist;
  - Kennis van de benodigde hulpmiddelen (zoals scan apparatuur, mobiele printers);
  - Communicatief vaardig in de Nederlandse taal;
  - Gastvrije houding naar bezoekers en bewoners van Zeist (bv uitleggen waarom er parkeerbelasting betaald moet worden, bezoekers alsnog in 1e instantie in de gelegenheid stellen om parkeerbelasting te betalen voordat er een naheffing wordt opgelegd, mensen helpen als ze bv het parkeerapparaat niet begrijpen, mensen wijzen waar dichtstbijzijnde parkeerapparaat is, mensen de weg wijzen als "kenner van het centrum");
  - Kunnen omgaan met agressie.
24. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste opleidings- en functioneringsniveau en draagt zorg voor adequate (bij)scholing.
25. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor fiscale parkeercontroleurs tussentijds te toetsen ten aanzien van de benodigde competenties. Indien en voor zover de bekwaamheid ten genoegen van opdrachtgever is aangetoond, zullen de hiervoor benodigde uren voor rekening van opdrachtgever zijn tegen het overeengekomen tarief. Voldoet een fiscale parkeercontroleur niet aan de door opdrachtgever gestelde eisen van gedrag of kwaliteit van de opdrachtgever, dan is de opdrachtgever gerechtigd de betreffende parkeercontroleur te laten vervangen door een andere parkeercontroleur die wel aan de gestelde eisen voldoet.
26. Indien een fiscale parkeercontroleur zich niet houdt aan- of niet meer voldoet aan de gestelde eisen van kwaliteit, dan wel er aanmerkingen zijn op diens gedrag, zal de medewerker hier in een persoonlijk gesprek, bij voorkeur in aanwezigheid van opdrachtnemer, op worden aangesproken. De uitkomst van dit gesprek zal schriftelijk worden bevestigd aan zowel opdrachtnemer als de medewerker. Bij zeer ernstige afwijkingen van kwaliteit, zeer ernstige aanmerkingen op gedrag of herhaaldelijke waarschuwingen is opdrachtgever gerechtigd de medewerker de toegang tot het gemeentehuis of andere locaties van de opdrachtgever met onmiddellijke ingang te ontzeggen dan wel de medewerker van het bedrijfsterrein te verwijderen.

27. Opdrachtnemer is verplicht bij ziekte of afwezigheid van een fiscaal parkeercontroleur vervanging te regelen binnen 24 uur na verzoek van de opdrachtgever.

### **Eisen communicatie**

28. Alle communicatie gedurende de looptijd van de overeenkomst tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer, zowel schriftelijk als mondeling, is in de Nederlandse taal, tenzij uitdrukkelijk anders is toegestaan door de opdrachtgever.
29. Opdrachtnemer benoemt één vast contactpersoon die als accountmanager optreedt en het inhoudelijke en commercieel-juridische aanspreekpunt is voor de opdrachtgever ten aanzien van de overeenkomst. Deze contactpersoon is gemachtigd om afspraken te maken.
30. Opdrachtnemer informeert de opdrachtgever zo vroeg mogelijk indien sprake is van opvolging / vervanging van de vaste contactpersoon, echter uiterlijk één (1) maand van tevoren.
31. Opdrachtgever en opdrachtnemer hebben elke drie maanden een evaluatiegesprek over de uitvoering van de overeenkomst op operationeel, tactisch niveau of strategisch niveau.
32. De opdrachtgever hanteert de volgende overleggen:
  - Maandelijks een operationeel overleg tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever over minimaal de volgende zaken: beoordeling van de kwaliteit van de dienstverlening, de inzet van de medewerkers, het gebruik van de werkbeschrijving en systemen, voortgang en eventuele knelpunten en klachtenafhandeling. De opdrachtnemer verstrekt binnen één (1) week, van het maandelijks overleg, een verslag aan de opdrachtgever.
  - Per kwartaal een tactisch overleg tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever over minimaal de volgende zaken: status en doorontwikkeling van de dienstverlening, bijzonderheden uit de dagrapporten zoals aantal controles en naheffingen, beoordeling en voortgang op KPI's, financiën, interne en externe ontwikkelingen, eventuele knelpunten en verbeterplannen. De opdrachtnemer verstrekt binnen twee (2) weken, van het kwartaaloverleg, een verslag aan de opdrachtgever.
33. Opdrachtnemer mag geen vertrouwelijke informatie – zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever – op enigerlei wijze openbaar maken.

### **Kritische prestatie-indicatoren/Rapportage**

34. Opdrachtnemer levert binnen 24 uur na een werkdag een dagrapport met daarin: de namen van de parkeercontroleurs, de start- en eindtijden inclusief genoten pauzes, gecontroleerde gebieden incl. frequentie (per rayon), het aantal opgemaakte naheffingsaanslagen en gegeven waarschuwingen per parkeercontroleur en mogelijk overige data.
35. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om met de opdrachtnemer KPI's op te stellen en te monitoren. Opdrachtnemer stelt op direct verzoek van de opdrachtgever een verbeterplan op bij het niet leveren van de gevraagde dienstverlening.

### **Wetgeving**

36. Opdrachtnemer handelt conform vigerende wet- en regelgeving.
37. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat zij voldoet aan de Wet op de Identificatieplicht. Alle medewerkers dienen zich (altijd) te kunnen identificeren met een paspoort/ID kaart. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de Inleenkracht tijdens het sollicitatiegesprek, evenals op de eerste werkdag een paspoort/ID kaart bij zich heeft.
38. Opdrachtnemer zal in elk geval de volgende documenten opvragen, bewaren en actueel houden:
  - Een door de Parkeercontroleur / Inleenkracht getekende verklaring met betrekking tot geheimhouding indien van toepassing voor de functie;
  - Verklaring omtrent Gedrag;
  - Kopieën van relevante diploma's en certificaten;
  - Kopie ID.

39. Opdrachtnemer voldoet gedurende de looptijd van de overeenkomst aan het bepaalde in Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
40. Opdrachtgever is bevoegd eisen te stellen aan de door opdrachtnemer te nemen beveiligingsmaatregelen, waaronder door opdrachtnemer zo nodig op de geleverde producten en/of diensten toe te passen maatregelen uit de Baseline Informatieveiligheid Overheid (BIO).

### **Prijsstelling, facturering en betaling**

41. Opdrachtgever betaalt de opdrachtnemer een vast all-in uurtarief exclusief Btw. Dus inclusief cao-wijzigingen, eventuele opslagen, administratiekosten, kantoorkosten, transitiekosten, opleidingskosten, verzuimbegeleiding, transitievergoeding, overige kosten en bevat geen reiskosten voor o.a. woon werkverkeer. De opdrachtgever wenst achteraf niet geconfronteerd te worden met andere extra kosten. Eventueel gewenst meerwerk wordt door opdrachtgever besproken met opdrachtnemer.
42. De overeengekomen tarieven en prijzen kunnen éénmaal per jaar, voor het eerst per 1 januari 2023 worden aangepast. De maximale wijziging is gebaseerd op het dan vastgestelde CBS-prijsindexcijfer CAO lonen. Hierna kan jaarlijkse per 1 januari geïndexeerd worden met het dan vastgestelde CBS index lonen.
43. Voor het indexeren wordt uitgegaan van de jaar-op-jaar-methode waarbij de maand augustus de peilmaand is. De maximale procentuele prijswijziging dient als volgt te worden berekend:  $100\% \times (\text{index 'augustus huidig jaar'} - \text{index 'augustus vorig jaar'}): \text{index 'augustus vorig jaar'}$ .
44. Voorstellen voor het komende jaar die na 1 oktober van het huidige jaar door Opdrachtnemer worden ingediend, zullen door Opdrachtgever niet meer in behandeling worden genomen. Er wordt niet met terugwerkende kracht geïndexeerd.
45. Opdrachtgever verplicht zich aan opdrachtnemer uitsluitend een vergoeding te betalen voor de daadwerkelijk gewerkte uren van de fiscale parkeercontroleur-
46. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de kwaliteit van de dienstverlening en/of gefactureerde bedragen van de opdrachtnemer (steekproefsgewijs) te (laten) controleren. Opdrachtnemer zal in de gelegenheid gesteld worden om deze controle bij te wonen. De opdrachtgever stelt een rapport op van deze controle en de opdrachtnemer dient op verzoek van de opdrachtgever een verbeterplan op te stellen, indien de opdrachtgever hiertoe aanleiding ziet. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om onafhankelijk extern advies in te winnen.
47. Alle verplichtingen en lasten tegenover de fiscale parkeercontroleur voor rekening van de opdrachtnemer.
48. Ziekte- en vakantiedagen van de fiscale parkeercontroleur wordt door opdrachtgever niet aan opdrachtnemer vergoed.
49. Op elke digitale factuur wordt onze referentie vermeldt (inkooporder), de vakafdeling S&O en het factuuradres: Gemeente Zeist, t.a.v. crediteurenadministratie, Postbus 513, 3700 AM Zeist. Opdrachtnemer verzendt de factu(u)r(en) maandelijks na afloop van een kalendermaand slechts eenmaal toe aan de Gemeente Zeist, onder vermelding van alle wettelijke en bijzondere door de Gemeente Zeist gestelde eisen naar [facturen@zeist.nl](mailto:facturen@zeist.nl)  
Op de factuur staat het door de opdrachtnemer aantal gewerkte uren per week.