

Programma van Eisen toezicht en handhaving

1. Omschrijving van de opdracht

De opdracht is het uitvoeren van het plan van aanpak “Maatregelen voor toeristische verhuur Gemeente Bergen”.

Daaraan toegevoegd:

- a. Voeren van zienswijze gesprekken
- b. Afhandeling van klachten gedurende het traject
- c. Behandeling van bezwaarschriften nav de regels rondom toeristische verhuur
- d. Behandeling van voorlopige voorzieningen
- e. Behandeling (hoger) beroepszaken
- f. Periodieke rapportage aan opdrachtgever
- g. Aan het einde van elk jaar wordt geëvalueerd.
- h. Aanreiken van instrumenten om tijdig bij te sturen als het doel niet gehaald wordt

Ad a) voeren van zienswijze gesprekken

Na verzending van de vooraankondigingen en/of voornemen tot oplegging boetes moeten belanghebbenden in de gelegenheid worden gesteld hun zienswijzen naar voren te brengen. Deze zienswijzen kunnen zowel mondeling als schriftelijk kenbaar gemaakt worden. De zienswijzen dienen te worden gedocumenteerd en zonodig, bij mondelinge zienswijzen, aan de belanghebbenden worden bevestigd.

Ad b) afhandeling van klachten gedurende het traject

Gedurende de looptijd van de opdracht kan het voorkomen dat burgers ontevreden zijn over de procedure en of de behandeling van de aanvragen. De opdrachtnemer dient er blijk van te geven in staat te zijn deze klachten zorgvuldig af te handelen. De termijn voor afhandeling van klachten bedraagt vier weken. In een periodiek overleg moet verslag worden gedaan van het aantal binnengekomen klachten en het aantal afgehandelde klachten. Bijzondere gevallen dienen met de interne projectleider te worden besproken.

Ad c) behandeling van bezwaarschriften nav regels toeristische verhuur

In principe kan er geen bezwaar gemaakt worden tegen de huisvestingsverordening, maar we verwachten wel bezwaren naar aanleiding van de regels toeristische verhuur. De opdrachtnemer draagt zorg voor de behandeling van de bezwaarschriften. De opdrachtnemer laat in offerte blijken dat de behandeling conform de wettelijke vereisten gaat.

Ad d) behandeling voorlopige voorzieningen

Gedurende het project bestaat de kans dat eigenaren of verhuurplatforms zich tot de rechter wenden met het verzoek om een voorlopige voorziening. De opdrachtnemer verzorgt ook deze procedures.

Ad e) behandeling (hoger) beroepszaken

Na het instellen van bezwaar staat voor omwonenden beroep open tegen de beslissing op bezwaar. De opdrachtnemer dient ook deze procedures te verzorgen.

Ad f) periodieke rapportage aan opdrachtgever

Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat er per maand gerapporteerd wordt aan de opdrachtgever. In de rapportage wordt in ieder geval de onderstaande informatie opgenomen.

- Aantal overtreders
- Aantal opgelegde boetes
- Aantal handhavingsverzoeken en stand van zaken afhandeling
- Aantal binnengekomen zienswijzen
- Bezwaar/beroep/voorlopige voorziening
- Aantal klachten: openstaand en afgehandeld met tijdstip
- Algeheel beeld inschatting te bereiken doel in de beschikbare tijd

Ad g) Evaluatie einde jaar

In een bijeenkomst wordt de voortgang van het project geëvalueerd en worden afspraken gemaakt over wat ging er goed, wat kan beter en afspraken over verbeteringen voor het project in het aankomende jaar.

Ad h) Aanreiken van instrumenten om tijdig bij te sturen

De opdrachtgever moet blijf geven over voldoende kennis en instrumenten te beschikken om tijdig bij te sturen indien uit de periodieke rapportage naar het inzicht van opdrachtgever de doelstelling niet, of niet tijdig, dan wel onvoldoende gehaald wordt.

2. Gegevensuitwisseling, privacy en informatiebeveiliging

Na de gunning wil opdrachtgever met opdrachtnemer afspraken maken over de gegevensuitwisseling, privacy en informatiebeveiliging. We gebruiken hiervoor de modelovereenkomst van de VNG.

De voorwaarden zijn in ieder geval:

- a. Gegevensverwerking moet plaatsvinden binnen de EER
- b. Modelovereenkomst volgens de VNG

3. Aanvullende eisen

Van alle ingezette medewerkers wordt het volgende verwacht:

- a. Een ondertekende integriteits/geheimhoudingsverklaring (zie bijlage J).
- b. Een VOG