

BI.2020.593 Parkeerbeheer en geldstromen

Datum: 26-04-2021

Mededelingen: Geen

Bijlagen: Geen



Gemeente Vlaardingen

Volgnummer	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
1	Proces	Hoofdstuk 3 Programma van Eisen - afwijking in planning aanleveren opstartplan	Onder 3.1.24 van het Programma van Eisen eist u een opstartplan binnen twee weken na opdrachtverlening en onder 3.5 stelt u een termijn voor het opleveren van het opstartplan drie weken na gunning. Kunt u aangeven welke passage de juiste is?	Eis 3.1.24 "Binnen twee weken na opdrachtverstrekking verstrekt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een gedetailleerde opstartplanning." vervalt. Het opleveren van het opleverplan is drie weken na gunning.
2	Proces	1.3 Aanbestedingsdocument – Percelenindeling	Onder 1.3 van het Aanbestedingsdocument geeft u aan welke indeling van percelen u voor ogen heeft. Deze vraag heeft specifiek betrekking op Perceel I Parkeerhandhaving. In optiek van inschrijver is er onvoldoende samenhang tussen de verschillende werkzaamheden zoals beschreven in het Programma van Eisen behorend bij Perceel I. Doordat de diversiteit aan werkzaamheden groot is, zijn er slechts een beperkt aantal marktpartijen die alle beschreven werkzaamheden in eigen beheer kunnen uitvoeren en komt hiermee het beginsel "gelijke kansen" in het geding. Daarbij beperkt u de vrije marktwerking, dat direct een gevolg heeft voor de beste prijs-kwaliteit verhouding. Omdat een verdere onderverdeling van Perceel I in (sub)percelen voor u voordelen heeft, doet inschrijver graag een voorstel voor deze verdere verdeling. Graag uw bevestiging dat deze (sub)percelen worden gehanteerd (en een hierop aangepast aanbestedingsdocument) of uw motivatie van afzien van dit voorstel. Voorstel nadere opdeling van (sub)percelen op basis van de aard van de werkzaamheden gesplitst naar hoofdstukken uit het Programma van Eisen Hoofdpceel I Parkeerhandhaving: □(Sub)Perceel 1 – Inzet van mensen: •Hoofdstuk 4 Parkeercontrole •Hoofdstuk 6 Handhavers Team Toezicht en Handhaving •Hoofdstuk 7.1 Uitrusting Parkeercontroleurs en Handhavers •Hoofdstuk 7.3 Opleidingseisen □(Sub)Perceel 2 – Technische ondersteuning en onderhoud: •Hoofdstuk 5 Wielklem en wegslepen •Hoofdstuk 10 Beheer en onderhoud Parkeerapparatuur □(Sub)Perceel 3 – Handhaafsysteem (Hoofdstuk 7.2) □(Sub)Perceel 4 – Juridische – en administratieve afwikkeling •Hoofdstuk 8 Invordering NHA's en Beschikkingen •Hoofdstuk 9 Afhandeling Bezwaarschriften en Beschikkingen	De indeling van twee percelen blijft behouden. Aanbestedende dienst heeft in de voorbereiding zorgvuldig de afweging hiertoe gemaakt. De elementen van parkeerbeheer die in deze aanbesteding samen worden uitgevraagd, vormen met elkaar een logisch geheel. Aanbestedende dienst ziet veel synergie tussen de elementen binnen de twee percelen zoals uitgevraagd. Die elementen samen vormen integraal parkeerbeheer, wat zorgt voor kwalitatief goede dienstverlening. De elementen van parkeerbeheer die worden uitgevraagd in deze aanbesteding zijn: De huidige parkeerorganisatie (ondergebracht bij afdeling Stedelijk Beheer) is ingericht op het zoveel mogelijk uitbesteden van alle elementen van parkeerbeheer. De aanbestedende dienst voert momenteel op die manier efficiënt regie; contractmanagement is overzichtelijk en tijdsbesparend wanneer de coördinatie van deze elementen van parkeerbeheer door de Opdrachtnemer(s) wordt verricht. Voor Opdrachtgever zijn er meer nadelen dan voordelen aan het opdelen in meerdere percelen (ten opzichte van de twee zoals nu). Opdrachtgever is een regie-organisatie; zij is niet ingericht op het managen van 4 verschillende overeenkomsten. Dit is onwenselijk.
3	Inhoud	Nadere instructie Prijsformulier Hoofdpceel I	Uw toelichting op het prijzenformulier is in ogen van inschrijver onvoldoende duidelijk en laat ruimte voor vrije interpretatie. Zou u een specifiek gedetailleerde invulinstructie willen verstrekken, zodat onduidelijkheden worden weggelaten?	U geeft niet aan welke posities u onvoldoende duidelijk vindt c.q. uw inziens ruimte vrijlaten voor interpretaties. Zie bijgevoegd aangepast prijsformulier.
4	Juridisch	Constructie van de opdracht naar aanleiding van Aanbestedingsdocument Hdfst 5.5 (Gunningscriteria) in relatie tot Programma van Eisen Hfdst 6 (Handhavers)	Voor het bepalen van de opdrachtconstructie is het nodig aan te wijzen waar de verantwoordelijkheid ligt voor leiding en toezicht op de door opdrachtnemer ingezette medewerkers. In het Aanbestedingsdocument onder hoofdstuk 5.5 Gunningscriterium II Kwaliteit staat dat de coördinerende rol ligt bij de opdrachtnemer en onder hoofdstuk 6 van het Programma van Eisen staat dat de inzet wordt aangestuurd door de opdrachtgever. Kunt u bevestigen waar (in algemene zin) de verantwoordelijk ligt voor leiding en toezicht? In geval namelijk dat leiding en toezicht bij de opdrachtgever ligt is de constructie van de opdracht een detachingsconstructie en is daarmee de wet Waadi van toepassing en daarbij ook de inlenersbeloning. Indien de inlenersbeloning van toepassing is verzoeken wij u aanvullend onderstaande vragen te beantwoorden: • In welke CAO zijn de medewerkers opgenomen die binnen de gemeente een soortgelijke functie vervullen? • In welke salarisschaal zijn de medewerkers opgenomen die binnen de gemeente een soortgelijke functie vervullen? • Welke onregelmatigheidstoelagen zijn hierbij van toepassing voor de gemeente? • Hoe vindt de uitbetaling van reiskosten plaats aan de medewerkers die binnen de gemeente een soortgelijke functie vervullen?	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inzet, aansturing en coördinatie van ingezette medewerkers. Hoofdstuk 6 heeft alleen betrekking op de 5000 uur inzet bij afdeling T&H, die door T&H wordt aangestuurd.
5	Proces	2.2 Planning - Tweede Nota van Inlichtingen	Het is goed mogelijk dat na de eerste Nota van Inlichtingen vragen ontstaan naar aanleiding van de gegeven antwoorden. Kunt u aangeven hoe u met deze additionele vragen omgaat?	De eventuele vragen worden beantwoord middels een 2e nota van inlichtingen

6	Juridisch	2.4 Indien inschrijving - alle stukken rechtsgeldig getekend	U geeft aan dat alle documenten en bijlagen rechtsgeldig ondertekend moeten worden. Gezien de beperkende maatregelen vanwege COVID-19 verzoeken wij u in te stemmen met een digitale handtekening door de rechtsgeldig contactpersoon en de handtekening enkel op het UEA formulier en prijzenblad verplicht te stellen. Kunt u hiermee instemmen?	Niet akkoord.
7	Inhoud	PvE, perceel 2, eis 13	Aan wat voor soort taken denkt u hierbij. Gelet op de beperkte omvang van de aanvraag verzoeken wij u deze eis te laten vervallen.	Eis 13 vervalt.
8	Juridisch	Inkoopvoorwaarden, artikel 15.1	Kunt u dit artikel aanpassen zodat de boete pas verschuldigd is nadat contractant schriftelijk in gebreke is gesteld en een redelijke termijn is geboden voor herstel van de tekortkoming?	Niet akkoord
9	Juridisch	Inkoopvoorwaarden, artikel 12.1	Kunt u aan dit artikel toevoegen dat partijen een redelijke periode voor herstel zal worden geboden?	Het artikel is wederkerig oftewel voor beide partijen van toepassing. Een toevoeging wordt niet gedaan
10	Juridisch	Inkoopvoorwaarden, artikel 8	IE rechten op producten ontwikkelt door de contractant dienen bij de contractant te blijven. Kunt u dit artikel hierop aanpassen, als suggestie stellen wij voor: 'Intellectuele (eigendoms)rechten blijven te allen tijde voorbehouden aan de partij binnen wiens onderneming of bedrijf enige ontwikkeling of werk tot een dergelijk IE-recht heeft geleid'	Niet akkoord. De gevraagde aanpassing wijkt niet af van het gestelde
11	Juridisch	Inkoopvoorwaarden, artikel 4.5	Kunt u specificeren dat de Contractant de gemeente slechts dient te vrijwaren voor boetes dan wel sancties indien die voortvloeien uit de werkzaamheden die contractant uitvoert onder de overeenkomst?	In de tekst van 4.5 staat: "die verband houden met de overeenkomst" Het artikel word niet aangepast.
12	Contract	Overeenkomst, artikel 2.4	In de concept overeenkomst is opgenomen dat de aanbestedende dienst de overeenkomst op ieder moment kan opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden. Kunt u dit artikel zodanig aanpassen, dat de aanbestedende dienst slechts kan opzeggen in het geval van wanprestatie van Opdrachtnemer?	Niet akkoord
13	Inhoud	Aanbestedingsdocument, II.2, pagina 31	Geldt voor niet invorderbaar dezelfde definitie als voor een Oninbare Naheffingsaanslag zoals omschreven onder begrippen in het PVE?	Nee. Opdrachtnemer moet ook na 6 maanden de naheffing invorderen, echter telt voor het gunningcriterium Invordering naheffingen en de SLA eis III een naheffing als niet ingevorderd als het langer duurt dan 6 maanden. Een Oninbare naheffing heeft een andere betekenis zoals in de begrippenlijst is geformuleerd.
14	Inhoud	Aanbestedingsdocument, II.2, pagina 31	Bedoelt u met invorderbare naheffing de definitie zoals omschreven onder begrippen in het PVE bij Invorderbare Naheffingsaanslag ?	ja
15	Inhoud	PvE, 15.1.4 kwaliteit parkeercontrole / aanbestedingsdocument II.1.2	U bent van mening dat het percentage bezwaarschriften een dermate belangrijke indicator is voor de kwaliteit van de handhaving dat u hier zowel een gunningscriterium als SLA-eis aan verbindt. Wij delen uw visie ten enenmale niet. Ter illustratie: indien tegen 20% v.d. bezwaarschriften een bezwaarschrift wordt ingediend maar 100% wordt afgewezen, is de parkeercontrole kennelijk zorgvuldig uitgevoerd. Andersom geldt ook, als tegen 5% een bezwaarschrift indient, maar 100% wordt toegewezen lijkt de parkeercontrole niet zorgvuldig te zijn. Het percentage bezwaarschriften kan niet los gezien worden van de reden van de bezwaarschriften alsmede de beoordelingen van de bezwaarschriften. Het kan niet zo zijn dat opdrachtnemer afgerekend wordt op fouten van de parkeerders zelf (bv. verkeerd kenteken aangemeld bij mobiel parkeren). Graag zien wij dat zowel deze SLA-eis als uw gunningscriterium II.1.2 aangepast wordt, waarbij zowel een goed gunningscriterium als goede SLA-eis geformuleerd wordt.	De tekst bij II.1.2. wordt uitgebreid naar: "...zonder hierin Bezwaarschriften van autoverhuurbedrijven, gegronde bezwaren bij gebruik mobiel parkeren waarbij verkeerd kenteken of verkeerde zone is ingetoetst en achteraf getoonde correcte kaartjes die gezien waren door de parkeercontroleur mee te nemen." Deze genoemde redenen tellen eveneens niet mee voor de SLA eis IV. Echter dient opdrachtnemer bezwaarschriften te voorkomen. Bijvoorbeeld door naheffingsaanslagen die ontstonden door voornoemde redenen, trachten te seponeren na verzoek van parkeerder. Het genoemde percentage bezwaarschriften in het kwantiteitenoverzicht betreft alle ontvangen bezwaarschriften.
16	Inhoud	PvE, 15.1.4 kwaliteit parkeercontrole	U geeft aan dat de parkeercontrole kwalitatief goed uitgevoerd dient te worden. U geeft aan dat dit "mede" gemeten wordt door te kijken naar het percentage bezwaarschriften t.o.v. het aantal opgelegde naheffingen. Graag willen wij weten op basis van welke criteria u de kwaliteit nog meer meet.	De gestelde eisen in het PvE in algemene zin waarborgen kwalitatieve dienstverlening. Hierop zal steekproefsgewijs getoetst worden. SLA eis I en II meten ook de kwaliteit van de parkeercontrole.
17	Inhoud	PvE, eis 174	Levert opdrachtgever de via Eucaris verrijkte houdergegevens aan?	Opdrachtgever zal de nodige voorwaarden scheppen om de opdrachtnemer in staat te stellen om deze gegevens op te vragen.
18	Inhoud	PvE, eis 113	Uit uw eis blijkt niet door wie de kosten voor de uniformen gedragen worden. U geeft eerst aan dat beide uniformen betaald dienen te worden door Opdrachtnemer, maar in de laatste zin staat dat de kosten van de uniformen doorbelast mogen worden. Kunt u aangeven wat u bedoelt?	De BOA uniformen betaalt opdrachtnemer en de kosten hiervoor zijn verdisconteerd in haar inschrijfprijs. Opdrachtgever en opdrachtnemer gaan na gunning in gesprek over een definitief ontwerp voor het uniform voor parkeercontrole. Opdrachtnemer bestelt vervolgens die uniformen en koopt ze, maar kan die kosten doorbelasten aan opdrachtgever.
19	Inhoud	PvE, eis 101	U geeft aan dat team T&H 1 handterminal ter beschikking stelt. Dit lijkt ons in verhouding tot de 5000 door u gevraagde uren T&H absoluut niet toereikend. Deelt u onze zienswijze en zo ja hoe wordt dit opgelost?	Indien een of meerdere medewerkers worden ingezet bij T&H dan krijgen zij een of meerdere handterminals van de opdrachtgever voor de uitvoering van de betreffende dag- of avonddienst.
20	Inhoud	PvE, eis 98	U geeft aan dat opdrachtnemer gebruik kan maken van het bewaarterrein van de gemeente. Zijn hier nog kosten aan verbonden?	Nee.

21	Inhoud	PvE, eis 60	U geeft aan dat het opleggen van naheffingen geen doel op zich is. Mogen waarschuwingen ook meegeteld worden als invorderbare naheffingsaanslag?	Nee.
22	Inhoud	PvE, eis 60	Wij verzoeken u deze eis aan te passen. De door u genoemde relatie bestaat in deze vorm niet, immers bij een betalingsgraad van 100% kan nooit 1,0 invorderbare naheffingsaanslag opgelegd worden en bij een betalingsgraad van 0% is het opleggen van 1,0 invorderbare naheffingsaanslag per menatuur ook niet effectief. Effectieve handhaving kan alleen gemeten worden door ook de actuele/gemeten betalingsgraad hierbij te betrekken. Wij verzoeken u deze eis dan ook uit te breiden met de dimensie betalingsgraad (bij welke betalingsgraad verwacht u welk aantal naheffingsaanslagen per menatuur).	De huidige opdrachtnemer behaalt 99% betalingsgraad en daarbij 1,0 invorderbare naheffing per ingezet menatuur parkeercontrole. De eis wordt niet aangepast.
23	Inhoud	PvE, eis 13	Wij verzoeken u de aanwezigheidsplicht van de coördinator in alle gevallen te laten vervallen en niet alleen tijdens een crisis zoals we nu kennen.	Eis blijft gehandhaafd.
24	Inhoud	PvE, definities	De definitie van ene oninbare naheffingsaanslag is beperkt. Is opdrachtgever bereid hier na overleg redenen aan toe te voegen waaronder schuldhulpverlening, overlijden, detentie, geen verhaalsmogelijkheden. Deze redenen aantoonbaar gemaakt zoals beschreven onder inning (pag. 8)	Opdrachtgever wil de definitie van Oninbare Naheffingsaanslag wijzigen door hier aan toe te voegen de categorie waarbij Opdrachtgever zelf besluit geen vervolgstappen te laten ondernemen. De definitie wordt: "Als oninbaar wordt beschouwd een Naheffingsaanslag opgelegd aan een belastingschuldige die toegelaten is tot de WSNP of een belastingschuldige die in het bevolkingsregister geregistreerd staat als 'niet actueel' (VOW) en als de Invordering op last van Opdrachtgever wordt stopgezet". Alle overige Naheffingsaanslagen dient Inschrijver als inbaar mee te nemen.
25	Proces	Aanbestedingsdocument paragraaf 2.13, pagina 14	Is het toegestaan om zowel als hoofd- en onderaannemer in te schrijven?	Hier kunnen wij geen antwoord opgeven want het hangt af van wie uiteindelijk gegund krijgt. Zie de uitspraak van de Voorzieningenrechter rechtbank Oost-Brabant, vonnis van 5 februari 2018, ECLI:NL:RBOBR:2018:541
26	Inhoud	Algemeen:	In het kader van Level Playing Field verzoeken wij u de loonkosten en aanvullende afspraken met uw huidige ingehuurd handhavers) van het zittende personeelsbestand te verstrekken.	Niet akkoord. De beschrijving is voor een ieder gelijk en de loonkosten fluctueren per bedrijf afhankelijk van hoe een organisatie dit inricht.
27	Juridisch	Programma van eisen paragraaf 14.3: eis 264, pagina 46	U geeft aan "Het onderscheid is dat de in de jaarrapportage getoonde cijfers blijken een accountantsverklaring". Voor wiens rekening zijn de kosten van de accountantsverklaring?	opdrachtnemer
28	Inhoud	Programma van eisen paragraaf 13.1: eis 248, pagina 44	U geeft aan "De Opdrachtnemer houdt ten behoeve van de Opdrachtgever een (derden-gelden) bankrekening aan". Wordt hier bedoeld een Stichting Derden Gelden? Kunt u tevens aangeven waarom derden-gelden tussen haakjes staat?	ja. Haakjes kunnen weg.
29	Inhoud	Programma van eisen paragraaf 11.2: eis 224, pagina 40	Welke eisen stelt u aan deze training?	Bijvoorbeeld een training omgaan met agressie, echter dit is aan u. U dient te zorgen voor kundige ervaren medewerkers die voldoen aan de eisen gesteld in het PvE.
30	Inhoud	Programma van eisen paragraaf 9.2: eis 183, pagina 34	Wat is de top 5 redenen van bezwaar over de afgelopen twee jaar?	Cijfers 2019: 1. Gebruik van mobiel parkeren - verkeerd kenteken (127), 2. Kaartje wel aanwezig, niet gezien door controleur (61), 3. Obekend dat er betaal moest worden (50), 4. Gebruik gemaakt mobiel parkeren (42), 5. Gebruik gemaakt mobiel parkeren, bezig met aanmelden (40).
31	Inhoud	Programma van eisen paragraaf 8.1.6: eis 174, pagina 33	U geeft aan "De Opdrachtgever eist Invordering in de landen waarmee een verdrag van kracht is. Dit zijn momenteel België en Duitsland." Kunt u aangeven of er momenteel sprake is van een achterstand m.b.t. invordering van buitenlandse kentekens?	Dit is niet relevant voor de nieuwe marktpartij. Naheffingen die vanaf aanvang van deze opdracht worden uitgeschreven, dient u in te vorderen.
32	Inhoud	Programma van eisen paragraaf 8.1.5: eis 172, pagina 33	U geeft aan "De Opdrachtnemer maakt in zijn correspondentie (zoals de te verzenden duplicaat Naheffingsaanslagen) duidelijk dat hij werkt in opdracht van de gemeente Vlaardingen." Graag ontvangen wij een voorbeeld van een duplicaat naheffing van u.	Zie bijlage Voorbeeld duplicaat naheffingsaanslag
33	Inhoud	Programma van eisen paragraaf 8.1.3: eis 166, pagina 32	Wie is uw huidige invorderaar en bent u hierover tevreden?	Vraag is niet relevant voor de aanbesteding
34	Uitvoering	Programma van eisen paragraaf 7.3: eis 154, pagina 31	Mag gegadigde ervan uitgaan dat alle huidige medewerkers aan de opleidingsvereisten voldoen indien de huidige medewerkers zouden menen dat er Overgang van Onderneming zal zijn?	Dit is tussen partijen waar een eventueel sprake zou zijn van overdracht van onderneming
35	Inhoud	Programma van eisen paragraaf 7.2: eis 128, pagina 28	Staat het in de planning om gedurende de looptijd te switchen van parkeervergunningensysteem? Zo ja, kunnen dan de koppelingskosten worden doorbelast aan opdrachtgever?	De vigerende overeenkomst verloopt gedurende de looptijd. Eventuele koppelingskosten kunnen naar redelijkheid en billijkheid worden doorbelast.
36	Inhoud	Programma van eisen paragraaf 7.2: eis 116, pagina 26	U geeft aan "Voor het uitschrijven van naheffingsaanslagen dient gebruik gemaakt te worden van door de Opdrachtnemer te leveren apparatuur (Handterminals en Backoffice systeem). Ook de waarschuwingen en Aankondigingen van Beschikking (alle feitcodes vallend binnen domein I.) dienen door middel van de handterminals verwerkt te worden." Van welk handhaafstelsel wordt thans gebruik gemaakt en hoeveel handhelds zijn er in omloop?	Niet relevant.

37	Uitvoering	Programma van eisen paragraaf 6: eis 102, pagina 25	U geeft aan "Opdrachtnemer dient ermee rekening te houden dat voor 5.000 uren, naast de inzet van Parkeercontroleurs, inzet gevraagd wordt al dan niet door Parkeercontroleurs, als Handhavers bij het gemeentelijke Team T&H." Begrijpt gegadigde goed dat deze 5.000 uur ook uit uren parkeer-controle kan bestaan? Dus geen BOA-vereiste?	Dit begrijpt gegadigde verkeerd. De 5000 uur inzet betreft inzet bij team T&H; dat expliciet toezicht en handhaving betreft en derhave geen parkeercontrole. Echter bedoelt aanbestedende dienst dat de ingezette medewerkers van opdrachtnemer, zowel ingezet kunnen/mogen worden bij T&H, als voor parkeercontrole. Dit is gewenst vanwege betrokkenheid bij opdrachtnemer en flexibiliteit. De in te zetten personen bij T&H hoeven derhalve geen mensen te zijn die alleen maar daar ingezet worden. Uiteraard dient inzet afgestemd te worden met T&H voor beschikbare uren.
38	Inhoud	Programma van eisen paragraaf 5: eis 97, pagina 23	U geeft aan "Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de betaler (dit hoeft niet de voertuighouder te zijn) van de openstaande kosten (Naheffingen, vervolgcosten, kosten voor klemmen en ontklemmen en eventueel wegslepen) ineens en veilig kan voldoen. Cash betaling is niet toegestaan." Hoe wordt deze eis thans ingevuld in de praktijk?	Betaling via internet (webshop) of betaling aan de balie.
39	Uitvoering	Programma van eisen paragraaf 5: eis 95, pagina 23	U geeft aan "Een wielklem wordt alleen verwijderd indien alle openstaande kosten zijn voldaan." Binnen hoeveel tijd na betaling dient wielklem verwijderd te worden?	Maximaal 1 uur na betaling dient de wielklem te worden verwijderd.
40	Juridisch	Programma van eisen paragraaf 5: eis 94, pagina 23	U geeft aan "Schade veroorzaakt doordat met de wielklem aan het motorvoertuig wordt gereden komt nooit voor rekening en risico van de gemeente." Voor wiens rekening komt deze schade?	de bestuurder rijdt op eigen risico. nadat wielklem is aangebracht wordt ter attentie een sticker op de ruit geplakt met de waarschuwing niet te gaan rijden vanwege de aangebrachte wielklem.
41	Uitvoering	Programma van eisen paragraaf 5: eis 93, pagina 23	U geeft aan "Op het motorvoertuig wordt door de wielklemmedewerker een sticker aangebracht om...". Graag ontvangen wij een voorbeeld van de bedoelde sticker.	Zie bijlage Sticker bij wielklem.
42	Uitvoering	Programma van eisen paragraaf 5: eis 90, pagina 23	Is de wielklemmedewerker in de huidige situatie een medewerker van de zittende dienstverlener of wordt deze extern ingehuurd?	Hoe het nu is georganiseerd is niet relevant. Opdrachtnemer heeft zelfstandige verantwoordelijkheid om dit te organiseren en heeft de vrijheid hiervoor al dan niet een onderaannemer in te zetten.
43	Inhoud	Programma van eisen paragraaf 5: eis 90, pagina 23	U geeft aan "Dit terstond nadat het aanslagbiljet aan de belastingschuldige is uitgereikt ...". Kunt u een voorbeeld van dit aanslagbiljet overleggen?	Dit betreft de naheffingsaanslag parkeerbelasting.
44	Uitvoering	Programma van eisen paragraaf 4.5.3: eis 85, pagina 22	U geeft aan "De Opdrachtnemer is het aanspreekpunt voor telefonische vragen over de parkeercontrole." Hoeveel telefoontjes komen jaarlijks bij uw KKC binnen en welk percentage van deze telefoontjes wordt doorgeschakeld naar opdrachtnemer?	Opdrachtnemer heeft eigen telefoonnummer en schatting is 10 telefoontjes per week.
45	Inhoud	Programma van eisen paragraaf 4.5.1: eis 75, pagina 21	U geeft aan "In nader overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer te bepalen situaties...". Kunt u voorbeelden van de hier beschreven situaties aangeven?	Bijvoorbeeld bij een nieuw gebied betaald parkeren of na een wijziging c.q. prolongatie van vergunningen waarbij de vergunningvoorschriften zijn veranderd.
46	Inhoud	Programma van eisen paragraaf 4.5.1: eis 74, pagina 21	U geeft aan "Indien een parkeerder betaald heeft voor het parkeren en het moment van constateren door de Parkeercontroleur valt binnen de coulanctijd" Kunt u aangeven wat de huidige coulanctijd is?	De huidige coulanctijd betreft 10 minuten na overschrijding parkeertijd, echter wanneer parkeerder weinig parkeerbelasting betaalde zoals bijvoorbeeld 0,20 cent, wordt een kortere coulanctijd aangehouden.
47	Inhoud	Programma van eisen paragraaf 4.3: eis 66, pagina 20	U geeft aan "Ten minste een derde van alle ingezette Mensuren Parkeercontrole (derhalve jaarlijks minstens 2.500 uur), is ingezet door Parkeercontroleurs, die zijn bevoegd en voor de gemeente Vlaardingen beëdigde BOA zijn." Kunt u aangeven welk percentage van de handhavers niet BOA momenteel bevoegd is?	Momenteel is 80% van de parkeercontroleurs beëdigde boa. Van de overige 20% is de beëdiging aangevraagd.
48	Inhoud	Programma van eisen paragraaf 4.1, pagina 19	Graag ontvangen wij een kwantiteitenoverzicht gelijk 2019 voor de jaren 2018/2020 en 2021 YTD.	niet akkoord. In 2020 was het aantal invorderbare naheffingen (uitgeschreven -/- seponeringen -/- gegronde bezwaren tov ingezette mensuren parkeercontrole; 1,02. Overige cijfers zijn niet afwijkend in 2020.
49	Proces	Programma van eisen paragraaf 3.9: eis 49, pagina 17	a. Gaan de huidige communicatie-adressen (bijv. e-mail, telefoonnummer) mee van de latende partij naar de nieuw te contracteren dienstverlener? b. Kunt u aangeven of er afspraken zijn gemaakt met de latende partij met betrekking tot de overgang van de communicatie naar de nieuw te contracteren dienstverlener?	a. de telefoon- en email gegevens zijn van opdrachtnemer zelf; b. daar zijn geen afspraken over gemaakt.
50	Uitvoering	Programma van eisen paragraaf 3.7: eis 38, pagina 16	U geeft aan "de door Opdrachtgever ter beschikking gestelde bedrijfsmiddelen..." Om welke bedrijfsmiddelen gaat dit?	Zie Bijlage D Kostenverdeling.
51	Proces	Programma van eisen paragraaf 3.1: eis 13, pagina 13	Gegadigde wordt graag in de gelegenheid gesteld om de zittende coördinator te interviewen. Kunt u dit bewerkstelligen?	Er is niet gekozen voor een sessie waar gelegenheid is tot het stellen van vragen. Daarnaast is 1 gegadigde spreken niet toegestaan.
52	Uitvoering	Programma van eisen paragraaf 7, pagina 26	Kunt u aangeven of met een bonnensysteem gewerkt dient te worden, ofwel dient Inschrijver de medewerkers van printertjes te voorzien?	ja
53	Proces	Aanbestedingsdocument paragraaf 1.2, pagina 7	Kunt u aangeven met welke leverancier u op dit moment werkt?	P1 on street

54	Uitvoering	Programma van eisen hoofdstuk 7: 113	Op al onze opdrachten wordt qua uniform geen verschil gemaakt tussen parkeercontroleurs en handhavers. Ook voor burgers is een uniform een uniform. Die zien het verschil over het algemeen niet. Ook voor de sfeer in een team lijkt het ons niet goed om verschillende uniformen te hebben. Het zijn allemaal collega's die als team een kwaliteitsproduct dienen te leveren. Wij adviseren u daarom om geen verschillende uniformen te hanteren. 1. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, wat is de reden dat u kiest voor twee verschillende uniformen? 2. Kunt u aangeven hoe dit in de huidige dienstverlening wordt toegepast? Met name gezien dit niet meer aansluit bij hoe het vandaag de dag gebruikelijk is.	Nee. Deze keuze is bewust gemaakt. Afdeling T&H voert andere werkzaamheden uit dan parkeercontrole en legt bewust het verschil in uniform. Momenteel heeft men dezelfde uniformen aan en dit leidt tot onduidelijkheden..
55	Uitvoering	Programma van eisen hoofdstuk 6: 104	Het geeft aan dat de inzet per 4 (vier) weken wordt bepaald. Ter illustratie geeft u aan dat in januari de gewenste inzet voor februari wordt aangevraagd. Dat duidt volgens ons op een rooster per maand. Kunt u aangeven wat de juiste tijdsperiode per rooster bedraagt?	De uitvraag voor inzet wordt minimaal 4 weken van te voren gedaan. In principe staat de medewerkers van T&H ingeroosterd voor een heel jaar. De extra inzet is oa bedoeld voor inzet tijdens vakanties, ziektes ed. Om die reden wordt er minemaal 4 weken van te voren gevraagd. Ter illustratie: Op 1 februari wordt de uitvraag gedaan voor de inzet vanaf 1 maart.
56	Proces	Aanbestedingsdocument 5.2 Beoordeling prijzen en Prijsformulier	U wil graag een eenduidige prijsvergelijking. Op het huidige prijsformulier laat u de aantallen uren voor de parkeercontrole open, terwijl u de uren inzet T&H wel aangeeft. Naar onze mening is een eenduidige prijsvergelijking zo niet mogelijk, omdat de aantallen uren door de inschrijvers verschillend kunnen worden beoordeeld. 1. Ondanks dat u de indeling van positie 1.0 – 1.3 mogelijk tijdens de uitvoering van de dienstverlening aan de inschrijver laat, kunt u aangeven welke verdeling alle inschrijver dienen te maken om een objectief vergelijk te maken op gelijke uitgangspunten in de beoordeling van de inschrijf prijs van de verschillende partijen? 2. Op het prijsformulier wordt bij parkeercontrole aangegeven een prijs op te geven van 18.00 – 09.00 uur. Ervan uit gaande dat parkeercontrole niet 's-nachts plaatsvindt. Kunt u dan aangeven dat het hier om avonddiensten gaat van 18.00 – 22.00 uur? 3. Op het prijsformulier wordt bij T&H aangegeven een prijs op te geven van 18.00 – 09.00 uur. Kan dat ook betekenen dat er nachtdiensten kunnen zijn (op termijn)? Als dat het geval is verzoeken wij u om een prijs voor 18.00 – 22.00 uur te vragen en een prijs voor 22.00 – 07.00 uur?	1. Tav het prijsformulieren worden de totaalprijzen van perceel I en II beoordeeld. Het is aan u de uren aan te bieden met in acht neming van de eisen in het PvE. 2. Momenteel zijn de tijden van betaald parkeren tot 19:00 uur. 3. Zoals in PvE is aangegeven zijn de diensten bij T&H tot maximaal 23:00 uur.
57	Contract	Aanbestedingsdocument 2.16 Prijsonderhandelingen	Het is niet duidelijk wanneer er geïndexeerd mag worden. De opdracht start op 1 september, de indexering is gebaseerd op de maand oktober in vergelijking met het voorgaande jaar. Daarnaast wordt in de raamovereenkomst gesproken over de Consumentenindex, terwijl hier gesproken wordt de CBS-index Cao sector particulier bedrijven. Concreet, kunt u aangeven: 1. Wanneer mag er geïndexeerd worden? 2. Welke CBS-index is van toepassing?	Na 2 jaar CBS index Cao sector Particuliere bedrijven.
58	Uitvoering	Algemeen	Kunt u aangeven wat het opleidingsniveau en opleidingsachtergrond van het huidige personeelsbestand is binnen de scope van deze opdracht?	In het PvE staan de gevraagde opleidingseisen. Op dit moment zijn er elf medewerkers die allemaal een BOA certificaat hebben.
59	Juridisch	Algemeen	Mag de ondertekening ook een rechtsgeldige digitale handtekening zijn?	Nee
60	Juridisch	Aanbestedingsleidraad paragraaf 4.3.1, pagina 21	U eist van inschrijvers een aansprakelijkheidsverzekering. Kunt u bevestigen dat u hieronder dient te verstaan: beroepsaansprakelijkheidsverzekering, of een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering waarbij detachering niet is uitgesloten maar onderdeel vormt van de dekking? Immers dekking voor detachering is niet 'standaard' onderdeel van een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering.	Een aansprakelijkheidsverzekering waarbij de inschrijver zich verzekerd tegen de mogelijke claims voortvloeiend uit de overeenkomst.
61	Proces	Aanbestedingsdocument paragraaf 2.10, pagina 14	Kunt u bevestigen dat het indienen van een irreële inschrijving en/of een manipulatieve inschrijving verboden is en dat dergelijke inschrijvingen worden terzijde gelegd door de aanbesteder. En bevestigt u dat van een manipulatieve inschrijving sprake kan zijn wanneer - als gevolg van miskenning door de inschrijver van bepaalde aannames van de aanbesteder - de beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het daarmee beoogde doel, zoals het innemen van een realistische positie, wordt verstoord. Bevestigt u dat een inschrijving in ieder geval, doch niet uitsluitend, irreëel en/of manipulatief is als: (1) een aangeboden prijs voor een bepaald element als niet realistisch wordt beschouwd; (2) de gehanteerde gunningssystematiek wordt gefrustreerd; (3) er negatieve prijzen worden aangeboden.	Wij beschrijven in de leidraad dat een manipulatieve inschrijving verboden is. Wat daar wel of niet binnen valt is vaak afhankelijk van de uitspraak van een kantonrechter indien partijen het niet met elkaar eens zijn. Wij bevestigen niet uw definitie in deze.
62	Proces	Aanbestedingsdocument paragraaf 2.2, pagina 10	Om partijen een gelijk speelveld te geven met de zittende partij, kunt u een bijeenkomst inplannen als zijnde een schouw waarin tevens de het handhavingsteam gesproken kan worden?	Alle benodigde informatie is verstrekt. Een partij is vrij om de parkeerzones te bezoeken
63	Proces	Aanbestedingsdocument paragraaf 2.2, pagina 10	Om partijen op een gelijk speelveld te geven met de zittende partij, kunt u een informatiebijeenkomst inplannen waarin u inschrijvers achtergrondinformatie geeft over de uitvraag en de mogelijkheid geeft tot het stellen van informatieve vragen? Zo nee, kunt u aangeven welke verbeteringen in de toekomstige situatie gewenst zijn ten opzichte van de huidige dienstverlening? Wat zijn zaken/onderwerpen waarover u in de huidige samenwerking tevreden bent? En waarover bent u nu minder tevreden?	Geen bijeenkomst en de verdere vraagstelling is niet relevant voor de partijen. De gevraagde dienstverlening is helder omschreven.

64	Proces	Aanbestedingsdocument paragraaf 2.2, pagina 10	Wat in eerste instantie voor Inschrijver duidelijk is kan door de Nota van Inlichtingen in een ander daglicht worden geplaatst. Hierdoor kan het noodzakelijk zijn om aanvullende vragen te stellen om opnieuw een duidelijk beeld van zaken te krijgen. Inschrijver neemt aan dat er aan de hand van de antwoorden in de Nota van Inlichtingen nog een mogelijkheid bestaat om aanvullende vragen m.b.t. de Nota te stellen. Is deze aanname juist? Zo niet, waarom geeft de Aanbesteder de Inschrijver niet de volledige ruimte om goed geïnformeerd te worden en te zijn over de opdracht?	akkoord tweede vragenronde
65	Proces	Aanbestedingsdocument paragraaf 1.5, pagina 8	Kunt u aangeven uit hoeveel personen uw beoordelingsteam bestaat en welke functies zij bekleden? Dit in verband met leesbaarheid en gebruik van vakjargon in de uitwerking van de kwalitatieve gunningscriteria.	3 beoordelaars; Parkeermanager en parkeerm medewerker gemeente Vlaardingen en parkeeradviseur.
66	Contract	Aanbestedingsdocument paragraaf 1.4, pagina 8	U geeft aan "Indien de Overeenkomst na 2 jaar niet wordt verlengd, is de Aanbestedende dienst niet verplicht de reden hiervan kenbaar te maken." Kunt u aangeven of er op voorhand redenen zijn op basis waarvan het aannemelijk is dat de overeenkomst na 2 jaar niet verlengd zou worden, bijvoorbeeld verdere digitalisering van de dienstverlening of afname van de omvang van het werkpakket?	Nee
67	Contract	Aanbestedingsdocument paragraaf 1.4, pagina 8	U geeft aan "Indien de Overeenkomst na 2 jaar niet wordt verlengd, is de Aanbestedende dienst niet verplicht de reden hiervan kenbaar te maken." Dit is niet gebruikelijk. Inschrijver wenst een duurzame relatie met opdrachtgever aan te gaan. Inschrijver ziet het dan ook als wenselijk om de samenwerking met regelmaat te evalueren, zodat inschrijver kan blijven aansluiten op de wensen en behoefte van de opdrachtgever. Mocht er reden zijn voor niet verlengen, maakt u dit dan kenbaar zodat inschrijver eventuele preventieve corrigerende maatregelen kan nemen ter voorkoming van het niet verlengen van de overeenkomst?	Zoals omschreven, de aanbestedende dienst is niet verplicht de reden hiervan kenbaar te maken.
68	Inhoud	Aanbestedingsdocument paragraaf 1.2, pagina 7	Kunt u een beschrijving geven van de huidige parkeerorganisatie, namelijk zowel als u nu heeft uitgevraagd als uw regie-organisatie?	zie aanbestedingsdocumenten.
69	Inhoud	Aanbestedingsdocument paragraaf 1.2, pagina 7	Kunt u aangeven wat de ureninzet is geweest in 2018 en 2020?	In 2018 waren de betaaltijden anders. In 2020 was de ureninzet tav parkeercontrole: 9576 uren. Tav inzet bij T&H: 5704. De inzet in 2020 was door de coronacrisis niet representatief.
70	Uitvoering	Aanbestedingsdocument paragraaf 1.2, pagina 7	U geeft aan dat u in de huidige dienstverlening "zelf de regie in handen houdt". Kunt u aangeven wat u onder deze "regie" verstaat? En hoe u deze rol voor ogen heeft in de nu uitgevraagde dienstverlening?	Aanbestedende dienst bedoelt met regie in handen houden: Uitvoerende taken veelal als dienstverlening uitbesteden, sturing op contractafspraken, parkeerbeleid als taak en verantwoordelijkheid behouden. Dit blijft zo na deze aanbesteding.
71	Proces	Aanbestedingsdocument paragraaf 1.2, pagina 7	Kunt u aangeven wat de reden is dat u het werkpakket nu in 2 percelen uitvraagt, ten opzichte van de huidige dienstverlening waarin er geen sprake is van een percelenverdeling?	Aanbestedende dienst heeft in de voorbereiding zorgvuldig de afweging hiertoe gemaakt. De elementen van parkeerbeheer die in deze aanbesteding samen worden uitgevraagd, vormen met elkaar een logisch geheel. aanvulling; aanbestedende dienst tracht niet onnodig te bundelen. Het hoofdperceel is echt parkeerbeheer, het tweede perceel niet parkeerbeheer gerelateerd. Hiermee bieden we andere bedrijven ook de kans om mee te dingen naar deze opdracht.
72	Inhoud	Algemeen:	Kunt u bevestigen dat opdrachtnemer de kosten van de opleidingen om de BOA's bevoegd te houden dient de verdisconteren in de inschrijfprijs? Of kunnen deze separaat doorbelast worden?	Ja dat kunnen wij bevestigen. Nee de kosten kunnen niet separaat worden doorbelast.
73	Uitvoering	Inzet scanmiddelen	Er wordt gesuggereerd dat innovatie op prijs wordt gesteld. Is het mogelijk om naast het fysiek inzetten van parkeercontroleurs ook gedeeltelijk op bepaalde tijdstippen een scanscooter te laten rijden, waarbij de KPI's wel gerealiseerd worden, echter de gevraagde uren van 9000 minder (wellicht tot een bepaalde ondergrens) worden?	Nee. In dit PvE is bewust gekozen de handhaving nog traditioneel door parkeercontroleurs te laten uitvoeren die met handscanners kentekenplaten scannen, fysiek parkeertickets waarnemen en naheffingsaanslagen achter de voorruit opleggen. We hechten waarde aan fysiek aanspreekbare handhaving op straat waarbij de parkeercontroleur het visitekaartje van de gemeente is.
74	Aanbestedingsdocument	4.3.1.	Is een verklaring dat opdrachtnemer zich hij zich gedurende de duur van de uitvoering van de opdracht(en) adequaat zal verzekeren voldoende, of moet reeds voor de gunning de polis worden aangepast.	Ja
75	Aanbestedingsdocument	5.5 aspect II.1. Handhaving, aspect 1 wijze van handhaving	Er wordt geschreven 'de recreatieve omgeving waarin opdracht wrdt uitgevoerd'. Kunt u dit nader toelichten?	U kunt het woord 'recreatieve' buiten beschouwing laten.
76	Aanbestedingsdocument	5.5 aspect II.1. Handhaving, aspect 3 betalingsgraad	100% score gegarandeert voor zittende uitvoerder, aangezien vereiste is wat nu reeds wordt gerealiseerd door hen en slechts hoeft te worden gesteld dat dit is wat zij doen in Vlaardingen. Dit biedt geen gelijk speelveld voor nieuwe aanbieder die vanuit andere gemeentes met specifieke situaties moet aantonen dat dit haalbaar is.	Inschrijvers dienen te onderbouwen hoe hij in Vlaardingen het aangeboden percentage denkt te gaan behalen. Dit geldt voor alle inschrijvers, zo ook de zittende partij. Het betreft een nieuwe uitvraag. Het opgegeven huidige betalingsgraadpercentage is gebaseerd op een werkwijze die in hoofdlijn niet afwijkt van het huidige PvE. Daarmee hebben alle inschrijvers dezelfde uitgangspunten om te bepalen welk percentage zij voor de toekomst haalbaar achten.

77	Aanbestedingsdocument	5.5 aspect II.2 Invordering, aspect invorderings percentage	Wat is het Nederlandse invorderings % momenteel?	In 2019 was het gemiddelde invorderingspercentage over Nederlandse kentekens in Vlaardingen, 6 maanden na opleggen: 88,1%. In 2020 betrof dit: 88,0%. Per abuis is een verkeerde range opgenomen. Gunningscriterium II.2 Invorderingspercentage (NL) wijzigt naar: > 91,0%: 0 91,01% - 91,5%: 1 91,51% - 92,0%: 1,5 92,01% - 92,5%: 2 92,51% - 93,0%: 3,5 93,01% - 93,5%: 4 93,51% - 94,0%: 5 94,01% - 94,5%: 6 94,51% - 95,0%: 7 > 95,0%: 7,5 Deze range wordt opgenomen in een herziene versie van het aanbestedingsdocument
78	Aanbestedingsdocument	5.5 aspect II.2 Invordering, aspect Vlotte invordering zonder opslagkosten	Wat is het huidige % percentage van de invorderbare naheffingen waar geen extra kosten worden opgelegd? En er wordt gesproken over een inspanningsverplichting. Hoe verhoudt dit zich tot de andere aspecten waar dit niet expliciet bij benoemd wordt?	De huidige cijfers zijn niet bruikbaar omdat dit criterium niet geldt in de huidige overeenkomst. Zoveel mogelijk naheffingen moeten betaald worden zonder aanmanings/dwangbevelkosten. Er moet effort gepleegd worden. Per abuis is een verkeerde range opgenomen. Gunningscriterium II.2 Vlotte invordering zonder opslagkosten wijzigt naar: 60% - 65%: 1 65,1% - 70%: 1,5 70,1% - 75%: 2 75,1% - 80%: 2,5 Deze range wordt opgenomen in een herziene versie van het aanbestedingsdocument.
79	Aanbestedingsdocument	5.5 aspect II.3 Afhandelen bezwaarschriften	Wenst u dat in de uitspraken puur het wettelijk rechtmatige wordt afgedwongen? Of bent u juist op zoek naar een verwoording waarin coulanace wordt toegepast, ondanks de concrete feiten?	We zijn op zoek naar zorgvuldige afhandeling waarbij de klant netjes, klantvriendelijk en empatisch wordt behandeld en waarbij de kennis en kunde blijkt van inschrijver; als er aanknopingspunten zijn om bezwaar gegrond te verklaren of juist niet dan moet dat blijken. Duidelijke reactie die de klant kan accepteren. Waarbij derhalve tevens een beroepszaak wordt voorkomen. Maar de belangen van gemeente Vlaardingen voorop.
80	Prijsformulier	1.2 parkeercontrole (18.00 - 09.00 uur)	Er wordt beschreven in het PVE dat parkeerhandhavingsuren tijdens reguleringstijden zijn, welke volgens bijlage A van 09:00-19:00 lopen. In het prijzenblad wordt de suggestie gewekt dat alle avonduren en nachtelijke uren ook gecontroleerd wordt?	Die suggestie is onjuist. De tijden zoals in kwantiteitenoverzicht gelden. De tijden in het prijsformulier betekenen dat mochten betaaltijden uitbreiden, het tarief niet verandert. Tarief geeft u af voor de tijdsranges zoals in het prijsformulier staan benoemd. De uitgangspunten zijn de huidige tijden, vanuit politiek oogpunt zijn wijzigingen nooit uit te sluiten. Tarieven dienen gebaseerd te worden op de tijden zoals in het prijsformulier staat.
81	Prijsformulier	1.9 stallingskosten per dag	Er wordt in de tekst uitgegaan van 30 dagen, terwijl de fomule uitgaat van 20 dagen stalling	Zie aangepast prijsformulier versie 1.1
82	PvE	3. bullet 5 Aanpak Schijnconstructies	Wij hanteren de inlenersbeloning wat betekent dat wij de bepalingen uit de CAO van de gemeente overnemen. Kunt u aangeven in welke schaal van de Car-UWO de integrale handhavers geplaatst moeten worden?	www.caogemeenten.nl
83	PvE	3.1 Dienstverlening 13	Coördinator dient minimaal 24 uur/week op 'locatie'te zijn tenzij thuiswerken de norm is....betekent dit dat coördinator niet op straat loopt als BOA of parkeerhandhaver?	Klopt
84	PvE	3.9 klantcontacten 54	Is dit een algemeen toegankelijk telefoonnummer voor burgers? Is dit ook een nummer wat gebeld wordt door klanten met vragen over parkeerzones, parkeerbeleid en storingen parkeermeters? Verderop in PvE 4.5.3 wordt nl. gesuggereerd dat dit via het gemeentelijk Klanten Contact Centrum (KCC) loopt? Wordt dit telefoonnummer op de website van gemeente Vlaardingen vermeld voor bereikbaarheid? Moet het telefoonnummer en de telefonist voor tewoord staan van klanten door opdrachtnemer in de lucht worden gehouden?	In eis 54 staat dat opdrachtnemer bereikbaar is via een telefoonnummer. Dit dient u derhalve te organiseren en men kan u bereiken over zaken waarover u gaat. Het woord 'doorgaans' in 4.5.3. eis 85 wordt vervangen door 'mogelijk'.
85	PvE	4.2.1 betalingsgraad 58	Er wordt gesproken over foutparkeerders %. Hoe wordt dit gemeten?	aantal voertuigen dat foutparkeert ten opzichte van aantal parkeerplaatsen

86	PvE	4.2.1 betalingsgraad 58	Er wordt gesteld dat op een individuele meting van betalingsgraad of foutparkeerders onder de norm er een oorzaken en maatregelen moeten worden aangegeven. Aangezien het een incidentele meting betreft lijkt het niet logisch hierop automatisch conclusies en consequenties aan te moeten verbinden. Logischer zo uzijn dit over het jaargemiddelde te doen, in lijn met de KPI's	Indien de resultaten van de meting door of namens opdrachtgever afwijken van de metingen zoals gemiddeld door opdrachtnemer gemeten worden, dient opdrachtnemer de meting te analyseren samen met opdrachtgever om na te gaan wat de oorzaak hiervan kan zijn. Afhankelijk van de bevinden dient opdrachtnemer mogelijk maatregelen te nemen ter verbetering.
87	PvE	11.3 233 Personeel afhandeling bezwaar en	Zijn er speciale eisen of opleidingen gesteld aan deze medewerker ?	Dat is aan u. U dient te zorgen voor correcte afhandeling van bezwaarschiffen.
88	PvE	Niveau dienstverlening	Kunt u een rekenvoorbeeld toevoegen hoe de KPIs uitwerken? Met name aantal in te zetten uren roept vraagtekens op.	Zie bijlage KPI's.