

Plan van Eisen

Achtergrondinformatie parkeren Heerenveen	
1	<i>Gereguleerd parkeren</i>
	Sinds 1999 is het centrumgebied en een deel van aanliggende wijken van Heerenveen ingericht als gefiscaliseerd parkeergebied. Daarnaast zijn delen van deze wijken ingericht met belanghebbenden parkeren (vergunninghoudergebied). Totaal zijn op dit moment in Heerenveen op straat ongeveer 3.900 parkeerplaatsen gereguleerd. De capaciteit van de Geerts Willigen garage (achteraf betaald parkeren) bedraagt bijna 325 parkeerplaatsen. Onderstaand is de parkeercapaciteit uitgesplitst per gebied. De gemeente heeft er altijd voor gekozen om alle taken die te maken hebben met het parkeerbeheer uit te besteden. Behoudens het parkeerbeleid en -exploitatie dat te allen tijde onder de verantwoordelijkheid zal blijven vallen van de gemeente. Dit parkeerbeleid kan gedurende de looptijd van de overeenkomst gewijzigd worden.
2	<i>Centrum + aanliggende wijken rond het centrum</i>
	Straat parkeren Het betaald parkeren geldt voor het centrumgebied en een deel van de aanliggende wijken in Heerenveen. Ongeveer 2.700 parkeerplaatsen zijn ingericht met een gefiscaliseerd regime. Daarnaast zijn gebieden in de aanliggende wijken van het centrum ingericht met vergunning parkeren. Ongeveer 400 parkeerplaatsen liggen binnen de vergunninghouder- gebieden. Achteraf betaald parkeren Op dit moment heeft de gemeente één parkeergarage in exploitatie. De capaciteit in de Geerts Willigen garage bedraagt 325 parkeerplaatsen. Winkelgebied In het winkelgebied wordt binnen de dynamische stadsafsluiting? Middels camera handhaving gehandhaafd op geparkeerde voertuigen zonder geldige ontheffing. Verder geldt voor het centrum een Parkeerverbod zone.
3	<i>Stationsgebied</i>
	Motorvoertuigen Bij het NS station zijn aan de centrumzijde 34 parkeerplaatsen ingericht binnen parkeerschijfgebieden. Aan de zijde van de woonwijk Nijehaske is het parkeerterrein bij het NS Station, met een capaciteit van 180 parkeerplaatsen, geheel ingericht met betaald parkeren. De aanliggende wijk, met een parkeercapaciteit van ongeveer 500 parkeerplaatsen, is ingericht met belanghebbenden parkeren. Fietsen Het stationsgebied is ingericht als parkeerverbod zone voor fietsen. Fietsen die buiten de aangewezen vakken zijn geplaatst, worden verwijderd en opgeslagen. Daarnaast worden periodiek fietswrakken geruimd. Ook aan de K.R. Poststraat worden periodiek vergelijkbare fietsacties uitgevoerd. De gemeente onderzoekt op dit moment de mogelijkheid om een bewaakte fietsenstalling te openen in het centrum van Heerenveen. Indien dit doorgaat, zal de opdrachtnemer gevraagd worden om het beheer te coördineren. Stadiongebied Een zestiental parkeerplaatsen ter hoogte van het appartementencomplex La Ronduite (gelegen hoek Atalantastraat-Veldschans) is ingericht als parkeerschijfgebied. Voor Sportstad Heerenveen zijn 41 parkeerplaatsen ingericht als parkeerschijfgebied.
4	<i>Parkeerbeleid</i>
	Onderstaand wordt ingegaan op het huidige parkeerbeleid van opdrachtgever. Betaald parkeren Het betaald parkeren geldt op de volgende tijdstippen: -maandag t/m zaterdag 09.00 - 20.00 uur;

	-donderdag koopavond tot 21.00 uur. Deze tijdstippen gelden zowel op straat als in de parkeergarage Geerts Willigen. <i>Parkeertarieven</i> De parkeertarieven ingaande 2023 bedragen per uur: -1 uur € 1,80; -Dagtarief straat € 8,50; -Dagtarief garage € 6,-- (incl. BTW).
5	<i>Belanghebbenden parkeren</i>
	Het belanghebbenden parkeren in de woonwijken geldt op de volgende tijdstippen: -maandag t/m zaterdag 09.00 – 17.00 uur (omgeving centrum); -maandag t/m vrijdag 09.00 – 17.00 uur (wijk Nijehaske).
6	<i>Parkeerschijfgebieden</i>
	Het parkeren met gebruikmaking van een parkeerschijf geldt op de volgende tijdstippen: -maandag t/m vrijdag van 09.00 – 17.00 uur.
7	<i>Openingstijden parkeergarage</i>
	Voor de parkeergarage Geerts Willigen gelden de volgende openingstijden voor het openbaar gebruik: - maandag t/m zondag 05.00 - 22.00 uur. Voor abonneementhouders geldt dat zij te allen tijde de parkeergarage kunnen in- en uitrijden. Andere gebruikers van de parkeergarage kunnen tot sluitingstijd inrijden maar te allen tijde de parkeergarage uitrijden.
8	<i>Organisatie parkeren (bereikbaarheid)</i>
	De opdrachtgever heeft een parkeerservicebureau (PSB) ingericht in de Geerts Willigen garage. Opdrachtnemer maakt gebruik van het parkeerservicebureau. De inrichting van de ruimte voldoet aan de geldende ARBO-eisen. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid, de inventaris, de inrichting, het beheer en het onderhoud (met uitzondering van schoonmaakwerkzaamheden) van het parkeerservicebureau. De exploitatielasten van het PSB zijn voor rekening van opdrachtgever. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het functioneren van het parkeerservicebureau als kantoor met baliefunctie. Het parkeerservicebureau dient geopend te zijn van maandag tot en met vrijdag van 9.00 uur tot 12.00 uur. De opdrachtnemer draagt zorg voor bemensing van de balie ten tijde van de openingsuren van het parkeerservicebureau. Tevens wordt de telefonische bereikbaarheid tijdens de openingsuren gegarandeerd. Vanuit het PSB wordt het functioneren van de garage gemonitord en middels camera's toezicht gehouden. In 2026 dient ook de nieuwe garage onder het BK-plein vanuit de GW-garage worden beheerd. Opdrachtnemer dient ook via het internet dienstverlening aan te bieden en daarnaast het beheer van de slagboomterreinen op afstand via een centrale meldkamer te organiseren. Via de website van opdrachtnemer dient het mogelijk te zijn om aanvragen en wijzigingen in abonnementen en vergunningen door te geven en vragen over het betaald parkeren te stellen. Als verlengstuk van het parkeerservicebureau dient opdrachtnemer zorg te dragen dat de website voorziet in alle actuele informatie over het betaald parkeren binnen Heerenveen. De website van de opdrachtnemer wordt gelinkt aan de website van opdrachtgever. Opdrachtnemer dient er voor zorg te dragen dat deskundig personeelscapaciteit op het parkeerservicebureau aanwezig is. Het personeel dat in contact komt met het publiek dient door opdrachtnemer te zijn voorzien van representatieve en herkenbare bedrijfskleding. Het parkeerservicebureau is zodanig ingericht dat het bureau tevens als uitvalsbasis dient voor parkeercontroleurs.
9	<i>Functie parkeerservicebureau</i>
	Op het parkeerservicebureau wordt het volgende verwacht van opdrachtnemer: - Gastheerschap waaronder het verstrekken van informatie over het betaald parkeren; - De uitgifte van parkeervergunningen op basis van de parkeerverordening en de afgiftecriteriën van bewoners- en bedrijfsvergunningen;

	- Afhandelen van aanvragen voor ontheffingen voor toegang tot het gesloten verklaard gebied; - De uitgifte van parkeerabonnementen voor de parkeergarage Geerts Willigen op basis van de door de gemeente vastgestelde uitgifteregels; - Afhandelen van vragen en klachten van klanten zowel met betrekking tot de parkeergarage(s) als met betrekking tot parkeerabonnementen en parkeervergunningen. - Afhandelen van vragen en klachten van klanten naar aanleiding van opgelegde naheffingsaanslagen en Wet Mulder feiten; - Afhandeling van vragen en klachten van klanten over verwijderde fietsen; - Beheer camerahandhaving gesloten verklaard gebied Heerenveen; - Beheer parkeerautomaten; - Beheer slagboomterreinen. Eventuele bovengenoemde klachten die schriftelijk binnenkomen dienen tijdig (binnen 10 werkdagen) en adequaat te worden afgehandeld. De gemeentelijke klachtenregeling is van toepassing voor de afhandeling van klachten. De regeling is geplaatst op de gemeentelijke website (www.heerenveen.nl).
Achteraf betaald parkeren	
10	Betalen
	Het betaald parkeren in Heerenveen bestaat uit een onderdeel achteraf betaald parkeren, namelijk het beheer van de parkeergarage Geerts Willigen. Vanaf medio 2026 wordt hieraan toegevoegd de nieuwe parkeergarage onder het BK-plein. In onderstaande eisen wordt ingegaan op het onderdeel achteraf betaald parkeren. Onder het kopje straat parkeren wordt hier nadere op ingegaan.
11	Invulling parkeerbeheer parkeergarage
	Uitgangspunt voor het parkeerbeheer van de parkeergarage Geerts Willigen is tijdens de openingstijden van de balie beheer vanuit de garage en buiten de openingstijden beheer vanuit een centrale meldkamer van de opdrachtnemer. In de loge en meldkamer worden meldingen van parkeerders via de intercom afgedaan. In de parkeergarage zijn camera's geplaatst die vanuit de loge en de meldkamer kunnen worden bekeken. Opdrachtnemer dient 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar te zijn voor oproepen van klanten in de parkeergarage Geerts Willigen. Tijdens de betaaltijden dient de opdrachtnemer bij calamiteiten binnen vijftien minuten bij de garage en/of het parkeerterrein aanwezig te zijn om dit te verhelpen en ervoor te zorgen dat parkeerders de locatie kunnen verlaten. Bij calamiteiten buiten de betaaltijden dient opdrachtnemer via de bij hen in gebruik zijnde meldkamer op afstand de noodzakelijke acties te kunnen uitvoeren en zo nodig de piketdienst van opdrachtgever in te schakelen.
12	Werkzaamheden
	De werkzaamheden bestaan uit: - het signaleren en afhandelen van meldingen over alle parkeerapparatuur die geautomatiseerd via het managementstation in de meldkamer binnenkomen; - het afhandelen van aanvragen voor parkeerabonnementen voor de parkeergarage en de mutaties hierin. De uitgifte van parkeerabonnementen geschiedt aan de hand van de uitgifteregels van de gemeente; - het uitvoeren van eerste lijn onderhoud aan de parkeerapparatuur en het uitvoeren van schoonmaakwerkzaamheden in de garage (vegen/schrobben vloer, legen prullenbakken, verwijderen zwerfvuil, etc.) Glasbewassing stijgpunten valt hier niet onder. Zie eis 14; - het laten afhandelen van storings van de apparatuur in de garage door de leverancier en toezien op de correcte uitvoering; - de ogen en oren van de opdrachtgever; - de dienstverlening aan publiek (24/7).
13	Onderhoud Parkeergarage
	Ten aanzien van het bouwkundig onderhoud blijven de werkzaamheden voor de personeelsleden van de opdrachtnemer beperkt tot het signaleren en melden van gebreken, onvolkomenheden, etc. aan de opdrachtgever.
14	Schoonmaak en beheer parkeergarage
	Van opdrachtnemer wordt verwacht dat de parkeergarage te allen tijde een net en verzorgd aanzien heeft. De veiligheid en representativiteit dient gewaarborgd te zijn. De periodieke glasbewassing van de stijgpunten, het schoonspuiten en voorzien van een anti algebehandeling van de hellingbanen buiten

	de accommodatie wordt geregeld door de opdrachtgever. Voor het schoonhouden van de vloeren in de garage stelt opdrachtgever een schrob/zuigmachine aan opdrachtnemer ter beschikking. Alle gebruikskosten van de schrob/zuigmachine zijn voor rekening van de opdrachtnemer. Om de veiligheid van de parkeerder te waarborgen, is opdrachtnemer verplicht een Risico Inventarisatie en Evaluatie (RIE) op te stellen en deze RIE minimaal 1 maal per jaar te toetsen. De daaruit voortvloeiende aandachtspunten dienen in een Plan van Aanpak te worden verrat. Opdrachtnemer verstrekt het Plan van Aanpak aan opdrachtgever. Opdrachtnemer stelt voor de schoonmaakwerkzaamheden een schoonmaakplan op. Hierin staat vermeld welke werkzaamheden worden uitgevoerd, met welke frequentie en het verwachte resultaat. Bij het indienen van de offerte dient Opdrachtnemer een voorbeeld te geven van de wijze waarop invulling wordt gegeven aan een schoonmaakplan en de opstelling van een RIE. Na gunning dient de dienstverlener een schoonmaakplan en een RIE op te stellen voor deze garage en ter goedkeuring aan te bieden aan opdrachtgever. De plannen dienen voor 1 april 2024 gereed te zijn.
Verantwoordelijkheidsverdeling onderhoud en beheer slagboomapparatuur	
15	<i>Opdrachtgever</i>
	De in de parkeergarage geplaatste parkeerapparatuur c.a. is eigendom van de gemeente Heerenveen. De betaalapparatuur zijn in 2020 aangeschaft bij het bedrijf Skidata.
16	<i>Parkeerapparatuur Geerts Willigen garage</i>
	Bij de inrit: - een inrijterminal inclusief een kaartgever, detectie- en antifraudelus; - een speedgate; - kentekenherkenning m.b.v. camera; - rijstrooksignalering en voorzieningen ten behoeve van communicatie met de loge; - vol-vrij signalering. Bij de uitrit: - een uitrijterminal inclusief een kaartlezer, detectie- en antifraudelus; - een speedgate; - kentekenherkenning m.b.v. camera; - rijstrooksignalering en voorzieningen ten behoeve van communicatie met de loge, parkeerservicebureau of centrale meldkamer. Bij de twee voetgangersentrees aan de buitenzijde: - kaartlezers; - voorzieningen ten behoeve van communicatie met de loge; - Camera's. Bij de twee voetgangersentrees aan de binnenzijde: - betaalautomaten waarbij het parkeergeld met muntgeld, briefgeld en met een bankpas kan worden voldaan. - Met gebruikmaking van bel parkeren kunnen parkeerders ook achteraf het parkeergeld voldoen. - Betaalautomaten zijn voorzien van een intercomfunctie; - Camera's ten behoeve van de sociale veiligheid van de parkeerders. In de loge: - managementstation welke data genereert van de verschillende componenten van de parkeerinstallatie, welke aansluiting heeft met de intercom- en camera-installatie, waarmee de genoemde componenten kunnen worden bediend; - De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het onderhouden, operationeel houden van de benodigde parkeerapparatuur alsmede de benodigde randapparatuur alsmede het operationeel houden ervan voor parkeren met systeem van achteraf betalen in de parkeergarage Geerts Willigen.

	Tevens is opdrachtgever verantwoordelijk voor het beheer van de overige in de parkeergarage aanwezige systemen en installaties. Hieronder vallen de recirculatieventilatoren, het brandmeld- en CO detectiesysteem, de liften en de verlichting. Daarnaast onderhoudt de opdrachtgever de benodigde apparatuur en software benodigd voor: - het management en beheer van de parkeerautomaten; - het aanleggen en onderhouden van adressenbestanden van abonneementhouders; - het bijhouden, verzamelen en analyseren van overige gegevens benodigd voor de maandrappportages en jaarverslag.
17	Opdrachtnemer
	Opdrachtnemer beheert de contracten die door de opdrachtgever met de leveranciers van de parkeerapparatuur c.a. zijn afgesloten. Bij storingen neemt opdrachtnemer rechtstreeks contact op met de leverancier(s) en bewaakt dat storingen binnen de afgesproken termijnen zijn opgelost. Opdrachtnemer houdt een storingslogboek bij. In dit logboek staat in ieder geval vermeld de aard van de storingen, het tijdstip van melding richting leverancier en het tijdstip dat de storing is verholpen. Opdrachtnemer beheert de parkeerapparatuur en voert het eerste lijnsonderhoud uit. Onder beheer van de parkeerapparatuur wordt verstaan het controleren van de juiste werking van de parkeerbeheerapparatuur in de parkeergarage en op het parkeerterrein en het beheer van deze apparatuur via het managementsysteem. Daarnaast valt onder beheer de opslag van de (reserve)onderdelen van de parkeerapparatuur, de opslag van tickets alsmede de administratie hiervan. Het eerste lijnsonderhoud omvat het verhelpen van kleine storingen (bijvoorbeeld papierstoringen en muntklemmingen), het tijdig aanvullen van parkeertickets en ledigen van de ticketinnemer, het indien nodig tijdig aanvullen van wisselgeld in de geldbuizen, het schoonhouden van de apparatuur en incidenteel klein onderhoud (verwijderen graffiti, vervangen defecte lamp, vervangen kapotte afvalbak). De kosten van het ticketverbruik komen voor rekening van de opdrachtgever. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de ticketvoorraad altijd voldoende is.
18	Beheer abonneementen
	De opdrachtnemer draagt zorg en is verantwoordelijk voor het beheer en de uitgifte van abonneementen voor de parkeergarage. Op dit moment zijn ongeveer 72 abonneementen actief. De opdrachtgever wil de abonneementen zoveel mogelijk digitaal uitgeven en laten betalen. Hiervoor wordt op korte termijn het digitaal vergunningenpakket Citypermit ingericht met de abonneement soorten voor de garage. De volgende werkzaamheden zijn van toepassing: - het beoordelen van alle aanvragen voor abonneementen, op basis van de door de opdrachtgever te verstrekken uitgifte-regels, inclusief het opstellen en verzenden van de beoordelingen; - het zorg dragen voor uitgifte van abonneementen en controle van NAW-gegevens van de aanvrager aan de hand van door de gemeente te verstrekken overzichten en van de bestanden van de Rijksdienst voor het Wegverkeer; - het zorg dragen voor incasso van hiermee samenhangende gelden. De incasso van de abonneementen geschiedt voorafgaand aan de afgifte van deze abonneementen en vergunningen zodat het versturen van aanmaningen, etc. niet nodig is. - het uitvoeren van alle kas/betalingshandelingen.
19	Prestatieafspraken storingen parkeerapparatuur
	Storingen gekoppeld aan het eerste lijnsonderhoud dienen binnen één betaal-uur te zijn verholpen. Onder een betaal-uur wordt verstaan een uur wanneer sprake is van betaald parkeren. Alleen in geval van overmacht kan van vorenstaande worden afgeweken. Opdrachtnemer dient de overmacht aan opdrachtgever aan te tonen. Storingen worden door opdrachtnemer vastgelegd in het storingslogboek waarbij het tijdstip van melding en tijdstip dat de storing is verholpen staat vermeld. Boetes Indien parkeerapparatuur langer dan één betaal-uur in storing staat, is opdrachtnemer een boete

	verschuldigd van € 200,-- voor elk betaal-uur dat opdrachtgever inkomsten derft.
Straat parkeren	
20	<i>Toezicht en handhaving</i>
	Ten aanzien van de handhaving en toezicht wordt in de gemeente Heerenveen een tweetal vormen onderscheiden: - handhaving van het gefiscaliseerd parkeren; - handhaving in het kader van de Wet Mulder. Beide vormen van handhaving zijn in principe beperkt tot het gereguleerde gebied. Ongeveer 2.700 parkeerplaatsen in het Centrumgebied en aanliggende wijken van het centrum zijn gefiscaliseerd. In het Stationsgebied ligt nog een parkeerterrein met een capaciteit van 180 gefiscaliseerde parkeerplaatsen. Ongeveer 400 parkeerplaatsen in de aanliggende wijken van het centrum zijn ingericht met belanghebbenden parkeren. In de wijk Nijehaske, ten westen van het NS-station, zijn ongeveer 500 parkeerplaatsen eveneens ingericht met belanghebbenden parkeren. In het Stationsgebied en Stadiongebied zijn totaal 91 parkeerplaatsen ingericht als parkeerschijfgebied. Opdrachtgever hanteert voor de handhaving van de verschillende parkeerregimes de volgende minimale controle intensiteit: - Handhaving gefiscaliseerde parkeerplaatsen centrum 2 keer per dag + 1 keer per donderdagavond; - Handhaving gefiscaliseerde parkeerplaatsen aanliggende wijken van het centrum 1 keer per dag; - Handhaving belanghebbenden parkeren 2 keer per week; - Handhaving parkeerschijfgebied Stationsgebied/Stadiongebied 2 keer per week; - Handhaving venstertijden Centrumgebied 2 keer per week o.b.v. camerabeelden. <i>Hulpmiddelen</i> De gemeente Heerenveen heeft met ingang van april 2013 bel-parkeren via het Service Huis Parkeer- en Verblijfsrechten (SHPV) ingevoerd. Om te constateren of een voertuig een parkeerrecht heeft gekocht door middel van bel-parkeren dient het kenteken digitaal bevestigd te worden in de parkeerrechten database van het RDW. Opdrachtnemer dient dan ook te beschikken over handterminals welke communiceren met (een) externe database(s). De gemeente Heerenveen heeft met ingang van 2021 het digitaal vergunningenpakket, ingekocht bij Sigmax (CityPermit), in gebruik genomen. Aanvragen voor een parkeervergunning geschiedt via de digitale weg. Bij de balie van het PSB kan men ook een vergunning aanvragen. Parkeervergunningen worden op kenteken uitgegeven. Indien geen geldig parkeerrecht wordt geconstateerd (geen geldig ticket, geen (geldige) vergunning, geen ontheffing of geen gebruikmaking van bel-parkeren) dan kan de handterminal tevens benut worden om een naheffing c.q. beschikking op te leggen. Het opleggen van een naheffingsaanslag c.q. "Mulder-feit" en de verwerking hiervan dient geheel digitaal te geschieden. De opdrachtnemer dient de aanschaf en het onderhoud van de handterminals te verzorgen en draagt verantwoordelijkheid voor het deugdelijk functioneren van de handterminals. De lay-out van de naheffingsaanslag wordt vastgesteld door opdrachtgever. De verbruikskosten komen voor rekening van de opdrachtnemer.
21	<i>Werkzaamheden</i>
	Ten aanzien van de uitvoering van de handhaving en toezicht van het straat parkeren dienen door opdrachtnemer de volgende werkzaamheden te worden verricht: - controle op betaling parkeerbelasting (geldig ticket of parkeerrecht d.m.v. bel parkeren); - controle op stilstaand verkeer volgens het RVV 1990; - controle op geldige parkeervergunningen; - controle op juist ingestelde parkeerschijf; - controle op parkeer gerelateerde belijning en bebording en gebreken melden bij opdrachtgever;

	- controle op correct parkeergedrag; - controle op de naleving van de venstertijden in het centrumgebied; - opleggen van naheffingsaanslagen en beschikkingen; - administratieve afhandeling (bijv. verzoek tot in mindering brengen naheffingsaanslag); - digitaal verwerken van gegevens voor de invordering van de naheffingsaanslagen en voor de afhandeling van beschikkingen; - afhandeling van bezwaar- en beroepschriften naheffingen; - verstrekken van informatie aan het publiek inzake het parkeerbeleid; - het bieden van (eerste) hulp bij calamiteiten; - beoordelen van de camerabeelden en digitale verwerking hiervan. De gemeente stelt vanuit het criterium “duurzaamheid” als eis dat de handhaving en het toezicht van het straat parkeren te voet dan wel met gebruikmaking van fietsen of elektrische motorvoertuigen plaatsvindt.
22	<i>Kwaliteit personeel</i>
	De uitvoering van de parkeerhandhaving dient te worden uitgevoerd conform de “Richtlijn Parkeercontrole” (publicatie 176 van het CROW). De parkeercontroleur dient te voldoen aan het hierin vermelde competentieprofiel. Daarnaast dient de parkeercontroleur de opleiding en het examen parkeercontroleur (CROW brochure Opleidings- en exameneisen parkeercontroleur) met positief resultaat te hebben afgelegd dan wel binnen zes maanden na aanstelling in Heerenveen te hebben behaald. Tevens dient de parkeercontroleur te beschikken over een BHV certificaat dan wel binnen zes maanden na aanstelling in Heerenveen deze hebben behaald. Naast het vakdiploma parkeercontroleur is de parkeercontroleur in het bezit van het BOA-diploma of aan het studeren hiervoor. Het diploma dient wel binnen zes maanden na aanstelling in Heerenveen te zijn behaald. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle bij hem in en voor opdrachtgever werkzame medewerkers bij aanvang van de inzet over een recente “Verklaring omtrent het gedrag politiegegevens” (VOG-P) beschikken. Daarnaast heeft opdrachtnemer de plicht om opdrachtgever terstond schriftelijk te informeren zodra twijfel ontstaat over het mogelijk opnieuw verkrijgen van een VOG-P van een of meerdere medewerkers. Opdrachtgever behoudt het recht om inzet van medewerkers te weigeren die mogelijk niet opnieuw een VOG-P kunnen ontvangen of als er bij hem gereden twijfel bestaat over de integriteit van de betrokken medewerker. Deze verplichting geldt ook voor de personeelsleden van eventuele onderaannemers/andere inschrijvers. Het in te zetten personeel dient zich te kunnen legitimeren. De gemeente hecht veel waarde aan continuïteit van de inzet van parkeercontroleurs en parkeermedewerkers en aan de kwaliteit van de dienstverlening. De continuïteit verhoogt de betrokkenheid, kennis en ervaring.
23	<i>Bevoegdheden personeel</i>
	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de handhavers van het gefiscaliseerd parkeren tijdig worden aangemeld bij opdrachtgever voor een juiste mandatering. Voor het onderdeel handhaving “Wet Mulder” dient het personeel gelijk na de voorlopige gunning aangemeld te zijn, zodat opdrachtgever zorg kan dragen voor de aanvraag tot beëdiging tot Buitengewone Opsporingsambtenaar binnen de gemeente bij Justis. De arbeidsovereenkomst tussen de opdrachtnemer en parkeercontroleur, een afgegeven VOG-P en een geldig boa-diploma zijn hiertoe de minimale vereisten om een complete aanvraag in te kunnen dienen. Ook bij mutaties in het personeel dient dit tijdig te worden gemeld bij opdrachtgever. Minimaal zes maanden voorafgaande aan het einde van een BOA aanstelling dient dit gemeld te worden aan de opdrachtgever. Op 1 april 2024 dient 50% van het aantal parkeercontroleurs een BOA-bevoegdheid te hebben (zie ook

	eis 42, Overgangsfase). Uiterlijk 1 oktober 2024 dienen alle parkeercontroleurs een BOA bevoegdheid te hebben.
Prestatie-eisen handhaving en toezicht	
24	Betalingsbereidheid/correct parkeergedrag
	De parkeerhandhaving en toezicht dient te worden uitgevoerd gedurende de tijden dat sprake is van betaald parkeren. Daarbij dient te worden voldaan aan de volgende prestatie-eisen: 1. Een betalingsgraad van 95% van de aanwezige parkeerders op de gefiscaliseerde parkeerplaatsen op enig tijdstip; 2. Van het totaal aantal geparkeerde voertuigen binnen het gefiscaliseerde gebied staat minimaal 98% geparkeerd op de legale parkeercapaciteit, zoals parkeerstroken, parkeervakken en straat; 3. Een betalingsgraad van 95% van de aanwezige parkeerders op de belanghebbenden parkeerplaatsen op enig tijdstip; 4. Van het totaal aantal geparkeerde voertuigen in het belanghebbenden parkeergebied staat minimaal 98% geparkeerd op de legale parkeercapaciteit, zoals parkeerstroken, parkeervakken en straat. Onder betalingsgraad wordt het volgende verstaan: <i>De betalingsgraad is het totaal aantal geparkeerde voertuigen op een toegelaten parkeerplaats met een geldig betaalbewijs, vermeerderd met het aantal voertuigen op een toegelaten parkeerplaats met een geldige parkeervergunning, vermeerderd met het aantal voertuigen met een naheffingsaanslag, gedeeld door het aantal van alle voertuigen en vermenigvuldigd met honderd geeft de betalingsgraad aan van betaald- en vergunning parkeren in een percentage weer.</i> <i>De formule hiervoor is: $(B+V+N) / T \times 100 = \text{betalingsgraad}$.</i> <i>Waarbij B=Betaald V=Vergunning N=Naheffingsaanslag en T=Totaal geteld.</i> <i>Onder fout parkeren wordt het volgende verstaan: Het in strijd met de verkeersregels voor stilstaand verkeer parkeren van een voertuig. Dit geldt zowel voor de voertuigen geparkeerd binnen het gereguleerd gebied als binnen het afgesloten centrumgebied.</i> <i>De formule hiervoor is: $\text{aantal voertuigen geparkeerd op de legale parkeercapaciteit} + \text{aantal voertuigen voorzien van een kennisgeving} / \text{Totaal aantal getelde voertuigen} = \text{mate van correct parkeergedrag}$.</i> Om te bepalen of de opdrachtgever aan de prestatie-eisen voldoet, wordt door opdrachtgever een drietal malen per jaar een betaling bereidheid onderzoek uitgevoerd door waarbij de betalingsbereidheid en mate van "correct parkeergedrag" op basis van representatieve steekproeven binnen het gefiscaliseerde gebied wordt gemeten. Binnen het belanghebbendengebied wordt een drietal malen per jaar een representatieve steekproef uitgevoerd naar de betalingsbereidheid en mate van "correct parkeergedrag". De resultaten van elk onderzoek worden met opdrachtnemer besproken. Bij het niet behalen van de genoemde betalingsgraad zal de opdrachtnemer de oorza(a)k(en) hiervan dienen aan te geven. Op basis van de aard van de oorza(a)k(en) kunnen de onderzoeksresultaten nog worden bijgesteld. Na afloop van het drietal jaarlijkse externe onderzoeken wordt de gemiddelde betalingsgraad en mate van correct parkeergedrag bepaald. Indien de resultaten hiervan lager zijn dan vastgesteld minimale betalingsgraad dan is hieraan een malus verbonden. Zie eis 42. Ter informatie: - De door een externe partij gemeten betalingsgraad tijdens het laatste onderzoek in 2023 bedroeg 96,7%. Deze betalingsgraad is gemeten aan de hand van waarnemingen binnen een deel van het gefiscaliseerd parkeergebied van Heerenveen - Het extern gemeten percentage correct parkeergedrag tijdens het laatste onderzoek in 2013 bedroeg 100%.
25	Naheffingen

	Het inkomsten uit naheffingen maken een belangrijk onderdeel uit van de parkeerexploitatie. De huidige dienstverlener heeft in 2022 een prestatie van ruim 1,5 invorderbare naheffingsaanslag per menatuur behaald. Opdrachtgever wil dit niveau in de toekomst handhaven. Opdrachtgever stelt dan ook als eis dat op jaarbasis minimaal 1,5 invorderbare naheffingsaanslag wordt opgelegd per menatuur parkeercontrole. Deze eis is gekoppeld aan een minimale betalingsgraad van 95%. Indien opdrachtnemer een hogere betalingsgraad realiseert dan is het lastiger om de prestatie eis voor invorderbare naheffingsaanslagen te behalen. Daarom is deze minimumeis afhankelijk van de mate van de betalingsgraad gesteld. Aan het niet behalen van de minimaal aantal invorderbare naheffingen is een malus verbonden. <table border="1" data-bbox="336 613 1311 869"> <thead> <tr> <th>Percentage betalingsgraad</th><th>Aantal invorderbare naheffingen per menatuur parkeercontrole</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>95% tot 95,49%</td><td>1,4</td></tr> <tr> <td>95,5% tot 95,99%</td><td>1,2</td></tr> <tr> <td>96% tot 96,49%</td><td>1</td></tr> <tr> <td>96,5% tot 96,99%</td><td>0,8</td></tr> <tr> <td>97% en hoger</td><td>0,6</td></tr> </tbody> </table> Ter informatie: - In 2022 zijn 7.797 naheffingen opgelegd waarvan 2.182 naheffingen zijn geseponeerd; - In 2022 zijn 764 beschikkingen opgelegd waarvan 17 beschikkingen zijn geseponeerd. Het hoge aantal seponeringen in 2022 houdt verband met een terugbetalingsverplichting aan parkeerders. Door het ontbreken van een formele besluitvorming over de nieuwe betaaltijden.	Percentage betalingsgraad	Aantal invorderbare naheffingen per menatuur parkeercontrole	95% tot 95,49%	1,4	95,5% tot 95,99%	1,2	96% tot 96,49%	1	96,5% tot 96,99%	0,8	97% en hoger	0,6
Percentage betalingsgraad	Aantal invorderbare naheffingen per menatuur parkeercontrole												
95% tot 95,49%	1,4												
95,5% tot 95,99%	1,2												
96% tot 96,49%	1												
96,5% tot 96,99%	0,8												
97% en hoger	0,6												
Prestatie-eisen afdoen bezwaar- en beroepschriften													
26	Naheffingen												
	Opdrachtgever dient de binnengekomen bezwaar- en beroepschriften tegen opgelegde naheffingen te registreren en af te doen. Namens opdrachtgever dient opdrachtnemer bezwaren binnen vier weken na indiening door opdrachtnemer gemotiveerd te worden afgedaan. De kwaliteit van de handhaving wordt mede bepaald door het aantal binnengekomen bezwaarschriften tegen opgelegde naheffingen. En hiervan afgeleid het aantal bezwaren welke door opdrachtnemer gegrond worden verklaard. Van opdrachtnemer wordt verwacht om in de rapportages inzicht te geven in de volumes en redenen van gegrond verklaringen van bezwaarschriften. Gegrond verklaarde bezwaarschriften welke te wijten zijn aan de kwaliteit van de handhaving dienen beperkt te blijven tot 5% van het aantal binnengekomen bezwaarschriften. Aan het niet behalen van deze eis is een malus verbonden. Zie eis 42. Het aantal beroepschriften tegen niet gegrond verklaarde bezwaarschriften is op jaarbasis minimaal. Aan dit onderdeel worden dan ook geen prestatie-eisen gesteld. Ter informatie: - In 2022 zijn 857 bezwaarschriften tegen opgelegde naheffingen ingediend; - In 2022 bedroeg het percentage beïnvloedbare bezwaren ten opzichte van het aantal binnengekomen bezwaren 11%; - In 2022 zijn zes beroepschriften ingediend. Het hoge aantal bezwaarschriften in 2022 hield verband met de uitbreiding van de betaaltijden in avonduren. Veel bezwaarmakers gaven aan hier niet/onvoldoende van op de hoogte te zijn.												
27	Beschikkingen												
	De afhandeling van Mulderfeiten beperkt zich tot twee activiteiten. Het registreren van de uitgereikte aankondigingen van beschikking en het aan de politie aanbieden ter verdere verwerking van de												

	beschikkingen. Opdrachtnemer draagt zorg voor de invoer van een zogenaamde gemeentecode bij het CJIB.												
28	Berekening malus Indien blijkt dat opdrachtnemer na afloop van een kalenderjaar niet voldaan heeft aan één of meerdere prestatie afspraken (zie eisen onder de kopjes straat parkeren en financiën, overleg, rapportages) dan zal opdrachtgever bij opdrachtnemer een malus in rekening brengen. Deze malus wordt uitgedrukt in een percentage korting op de jaarlijkse vergoeding voortvloeiend uit dit deel van de opdracht. Voor het onderdeel betalingsgraad wordt onderstaande formule gehanteerd. De score hiervan wordt voor 40% meegenomen in de weging. $\frac{\text{gerealiseerde \% betalingsgraad}}{95\%} * 100\% = \text{score} \qquad \text{Weging 40\%}$ Voor het onderdeel correct parkeergedrag wordt onderstaande formule gehanteerd. De score hiervan wordt voor 10% meegenomen in de weging. $\frac{\text{Gerealiseerde \% foutparkeren}}{98\%} * 100\% = \text{score} \qquad \text{Weging 10\%}$ Voor het onderdeel aantal opgelegde invorderbare naheffingen wordt onderstaande formule gehanteerd. De score hiervan wordt voor 40% meegenomen in de weging. $\frac{\text{aantal opgelegde invorderbare naheffingen}}{1,5} * 100\% = \text{score} \qquad \text{Weging 40\%}$ Voor het onderdeel bezwaarschriften wordt onderstaande formule gehanteerd. De score hiervan wordt voor 10% meegenomen in de weging. $\frac{\text{Gerealiseerd \% ongegronde bezwaarschriften}}{95\%} * 100\% = \text{score} \qquad \text{Weging 10\%}$ De volgende malus wordt vervolgens toegepast op de jaarlijks in rekening te brengen kosten voor de dienstverlening ter zake van toezicht en handhaving en het afdoen van bezwaarschriften. <table border="1" style="margin: 10px auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Totaalscore</th><th>Malus</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Van 97,50% tot 99,99%</td><td>2%</td></tr> <tr> <td>Van 95,01% tot 97,50%</td><td>4%</td></tr> <tr> <td>Van 92,50% tot 95,00%</td><td>8%</td></tr> <tr> <td>Van 90,01% tot 92,50%</td><td>14%</td></tr> <tr> <td>90% of lager</td><td>20%</td></tr> </tbody> </table> Het volgende rekenvoorbeeld geeft tot welk malusbedrag de toepassing van bovenstaande berekening en malusregeling leidt: <i>Output betaling graad metingen:</i> $\frac{(92,00\% + 91,00\% + 93,00\%)}{3} * 100\% = 96,84\%$ 95% <i>Output metingen correct parkeergedrag:</i> $\frac{(68,00\% + 72,50\% + 69,50\%)}{3} * 100\% = 71,43\%$	Totaalscore	Malus	Van 97,50% tot 99,99%	2%	Van 95,01% tot 97,50%	4%	Van 92,50% tot 95,00%	8%	Van 90,01% tot 92,50%	14%	90% of lager	20%
Totaalscore	Malus												
Van 97,50% tot 99,99%	2%												
Van 95,01% tot 97,50%	4%												
Van 92,50% tot 95,00%	8%												
Van 90,01% tot 92,50%	14%												
90% of lager	20%												

98%

Output aantal opgelegde invorderbare naheffingen per controle uur:

1,6 * 100% = 100,00% (=maximale score).

1,5

Output percentage ongegrond verklaarde bezwaarschriften

90% * 100% = 94,74%

95%

Malusregeling:

Onderdeel	Weging	Score	Resultaat
Betalingsgraad	40%	96,84%	38,74%
Correct parkeergedrag	10%	71,43%	7,14%
Invorderbare naheffingen per controle uur	40%	100%	40,00%
Gegronnd verklaarde bezwaarschriften	10%	94,74%	9,47%
Totaalscore	100%		95,35%

In dit rekenvoorbeeld betekent de uitkomst dat 4% van de jaarlijkse vergoeding die door opdrachtnemer voor parkeerhandhaving in rekening wordt gebracht als malus na afloop van een kalenderjaar in rekening wordt gebracht.

Het niet behalen van (één van) de prestatie afspraken kan voor de opdrachtnemer aanleiding zijn om de overeenkomst met de dienstverlener tijdens de looptijd te beëindigen of de optie voor verlenging niet te lichten. De dienstverlener zal voorafgaande hieraan schriftelijk worden gemaand om binnen acht weken de gebreken in de nakoming van de overeenkomst te herstellen.

Parkeerautomaten

29

Aantal

Binnen het gefiscaliseerd gebied staan op dit moment 62 parkeerautomaten. Ingekocht bij het bedrijf EZS uit Beverwijk. De parkeerautomaten van het merk Hectronic zijn aangesloten op een online managementsysteem en kunnen vanuit het Parkeerservicebureau worden gemonitord op een correct werking. In het centrumgebied kan zowel met muntgeld worden betaald als met gebruikmaking van de bankpas. Buiten het centrumgebied kan het parkeergeld alleen met muntgeld worden voldaan.

30

Opdrachtgever

De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het onderhouden en operationeel houden van de benodigde parkeerautomaten alsmede de benodigde randapparatuur, en het operationeel houden ervan voor gefiscaliseerd parkeren met systeem van vooraf betalen (i.c. mechanisch onderhoud, reparaties, vervanging, onderhoudscontracten, etc.).

Tevens verzorgt en onderhoudt de opdrachtgever de benodigde apparatuur en software benodigd voor het management en beheer van de parkeerautomaten

Opdrachtgever sluit een servicecontract af met de leverancier van de nieuwe parkeerapparatuur.

31

Opdrachtnemer

Opdrachtnemer beheert het contract dat door de opdrachtgever met de leverancier van de parkeerapparatuur is afgesloten. Bij storingen neemt opdrachtnemer rechtstreeks contact op met de leverancier en bewaakt dat storingen binnen de afgesproken termijnen zijn opgelost. Opdrachtgever verstrekt hiervoor het onderhoudscontract welke met de leverancier van de parkeerapparatuur is afgesloten. Opdrachtnemer houdt een storingslogboek bij. In dit logboek staat in ieder geval vermeld de aard van de storingen, het tijdstip van melding richting leverancier en het tijdstip dat de storing is verholpen.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de controle op de correcte werking van de parkeerautomaten en het uitvoeren van het eerste lijnsonderhoud. Het eerste lijnsonderhoud omvat het verhelpen van kleine storingen (papierstoringen, muntklemmingen), het tijdig aanvullen van parkeertickets en ledigen van de ticketinnemer, het schoonhouden van de apparatuur (graffiti) en incidenteel klein onderhoud.

32	<i>Prestatie afspraken</i>
	Storingen gerelateerd aan het eerste lijnsonderhoud dienen binnen één betaal-uur te zijn opgelost. Onder een betaal-uur wordt verstaan een uur wanneer sprake is van betaald parkeren. Alleen in geval van overmacht kan van vorenstaande worden afgeweken. Opdrachtnemer dient de overmacht aan opdrachtgever aan te tonen. Deze storingen worden door opdrachtnemer vastgelegd in een storingslogboek.
33	<i>Boetes</i>
	Indien parkeerapparatuur langer dan één betaal-uur in storing staat, is opdrachtnemer een boete verschuldigd van € 100,- voor elk uur dat opdrachtgever inkomsten derft.
34	<i>Invordering fiscale naheffingen</i>
	De opdrachtnemer draagt zorg en is verantwoordelijk voor de invordering van de naheffingsaanslagen, inclusief de verzending van aanmaningen en de betekening en tenuitvoerlegging van dwangbevelen. Dit geldt ook voor naheffingsaanslagen die zijn opgelegd aan buitenlandse kentekens. De inzet van nadere gerechtelijke stappen geschiedt in overleg met de opdrachtgever. De opdrachtnemer verstrekt maandelijks een overzicht van verzonden aanmaningen en betekende dwangbevelen, alsmede de financiële verantwoording hiervan. De parkeerder heeft tot 72 uur na het opleggen van de naheffing de mogelijkheid om de naheffing contant te betalen bij het parkeerservicebureau dan wel aan te tonen middels een geldig parkeerticket dat aan de betalingsplicht is voldaan. De opdrachtgever ontvangt van de opdrachtnemer een overzicht op welke verdere wijze de opdrachtnemer de administratieve verwerking en invordering van de naheffingen verzorgt. Hieronder vallen ook alle schriftelijke, telefonische en elektronische communicatie met de belastingplichtige en de invordering van buitenlandse kentekens. Tevens zorgt de opdrachtnemer voor de juiste afhandeling van eventuele vragen. De ter verwerking verzonden gegevens over de naheffingsaanslag dient door de opdrachtnemer ook lokaal te worden opgeslagen en beheerd. Indien mogelijk kan de opdrachtnemer gebruik maken van de huidige koppeling aan het kentekenregister van de Rijksdienst voor Wegverkeer. Indien dit niet het geval is dan vraagt de opdrachtgever op initiatief van de opdrachtnemer deze koppeling aan en autoriseert de opdrachtnemer voor het kunnen gebruiken van deze koppeling. Op basis van de jaarrekening 2022 kan worden vastgesteld dat het percentage succesvolle invorderingen 98% bedroeg. De gemeente ziet dit percentage als uitgangspunt voor de te leveren prestaties door opdrachtnemer. Indien het percentage succesvolle invorderingen lager is dan 98% dan bedraagt de malus elke procent lager dan 98% € 1.000,-.
35	<i>Beheer parkeervergunningen en ontheffingen</i>
	De opdrachtnemer draagt zorg en is verantwoordelijk voor het beheer en de uitgifte van parkeervergunningen en ontheffingen voor de toegang tot het gebied wat voorzien is van een dynamische afsluiting. Op basis van de door opdrachtgever vastgestelde regels. Om te kunnen beoordelen of aanvrager in aanmerking komt voor een parkeervergunning of –ontheffing zorgt opdrachtgever ervoor dat het digitaal vergunningenpakket over alle noodzakelijke koppelingen beschikt (BRP, RDW, KvK etc.). De prolongatie van de parkeervergunningen vindt jaarlijks plaats op 1 februari. De volgende werkzaamheden maken onderdeel van dit taakveld: 1. Het zorg dragen voor de uitgifte van parkeervergunningen met gebruikmaking van het gemeentelijk digitaal vergunningenpakket. Het pakket is door opdrachtgever ingericht met de uitgifteregels voor een parkeervergunning. 2. Het zorg dragen voor de uitgifte van ontheffingen voor toegang tot het gebied wat voorzien is van “camera afsluiting”, met gebruikmaking van het gemeentelijk digitaal vergunningenpakket. Het pakket is ingericht door de opdrachtgever op basis van de uitgifteregels. 3. Het zorg dragen voor incasso van hiermee samenhangende gelden. De opdrachtnemer verstrekt de gemeente al die gegevens die nodig zijn voor de afhandeling van verdere invordering. 4. Het uitvoeren van alle kas/betalingshandelingen.

36	Parkeerbeheer fietsen Stationsgebied c.a. Door de gemeente Heerenveen is in het stationsgebied een parkeerverbodszone ingesteld voor (brom)fietsen rondom het NS-station. De parkeerverbodszone is ingesteld naar aanleiding van overlast van fietsen die niet in de fietsenstallingen werden geplaatst. Mogelijk wordt in de toekomst nog een tweetal andere kleinere locaties in Heerenveen ingericht met parkeerverbod voor (brom)fietsen. Zie kaart behorende bij verkeersbesluit parkeerverbod zone (brom)fietsen. De handhaving van het parkeerverbod wordt uitbesteed aan opdrachtnemer. De exploitatielasten van de gemeentelijke opslagplaats zijn voor rekening van opdrachtgever. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat in het stationsgebied en bij de toekomstige twee kleinere locaties één maal per week wordt gehandhaafd. Incidenteel dient opdrachtnemer ook fietsen te verwijderen elders binnen Heerenveen. De werkzaamheden bestaan uit: - Het aanbrengen van een aankondiging tot spoedeisende bestuursdwang aan foutief gestalde (brom)fietsen; - Het afhandelen van binnengekomen bezwaar- en beroepschriften - Het door de afdeling Realisatie (opdrachtgever) laten verwijderen van foutief gestalde (brom)fietsen en het laten overbrengen van de (brom)fietsen naar een gemeentelijke opslagplaats (locatie Gedempte Molenwijk). Dit gebeurt vier uur na aankondiging van de spoedeisende bestuursdwang; - Het opmaken van een proces verbaal met daarin opgenomen een foto van de foutief gestalde fiets; - Het opleggen van een sanctie aan eigenaren die de fiets komen ophalen (op dit moment € 25,--); - Het voeren van een administratie van registratie, sancties en afrekening met de opdrachtgever; - Het periodiek veilen van niet opgehaalde fietsen; - Het verwijderen en afvoeren van fietswrakken. De inkomsten uit sancties, het veilen van niet opgehaalde fietsen en het afvoeren van fietswrakken worden aan opdrachtgever afgedragen. Ter info: in 2022 zijn 85 fietsen “gestickerd” en 15 fietsen verwijderd en verkocht.
Financiën, overleg, rapportages	
37	Financieel beheer De opdrachtnemer draagt zorg en is verantwoordelijk voor de invulling van de werkzaamheden met betrekking tot het financieel beheer, zodanig dat een registeraccountant elk kalenderjaar een goedkeurende verklaring kan afgeven. Onder de werkzaamheden vallen: - het tijdig legen van de twee betaalautomaten geplaatst in de parkeergarage Geerts Willigen garage; - het tijdig ledigen van de 62 parkeerautomaten op straat; - de afdracht van de parkeergelden aan de gemeente Heerenveen, - het innen en afdragen van de gelden voortvloeiend uit de verkoop van abonnementen voor de parkeergarage Geerts Willigen; - het innen en afdragen van de gelden uit afgifte van vergunningen en ontheffingen; - het innen en afdragen van de gelden uit opgelegde naheffingsaanslagen; - het innen en afdragen van de gelden “parkeerbeheer fietsen”; - het voeren van de financiële administratie; - het na een tariefswijziging controleren van de juiste instelling per automaat. Opdrachtnemer dient uiterlijk de 15e van de volgende maand gespecificeerd de inkomsten uit parkeergelden (incl. BTW), abonnementen, waarde kaarten vergunningen, naheffingsaanslagen en parkeerbeheer van fietsen van die betreffende maand over te maken op rekening van de gemeente.
38	Vergoedingen Per maand wordt de overeengekomen vergoeding voor de werkzaamheden aan opdrachtgever gespecificeerd in rekening gebracht. De betaling van de factuur zal binnen 30 dagen na acceptatie van de factuur plaatsvinden. De acceptatie van de factuur is afhankelijk of de levering conform opdracht

	heeft plaatsgevonden. Op de prijzen is de CBS index voor consumentenprijzen van toepassing. De eerste inflatiecorrectie mag op 1 april 2025 worden doorgevoerd. Hierna kan jaarlijks per 1 januari geïndexeerd worden met het dan vastgestelde CBS consumentenprijsindexcijfer.
39	<i>Kwaliteit collecteren parkeergelden</i> Uitgangspunt is tijdige lediging van de betaalautomaten. Dit om te voorkomen dat een betaalautomaat buiten werking treedt. Opdrachtnemer mag zelf de ledigingfrequentie bepalen. Ter informatie: Gemiddeld worden de muntkluizen en biljetkluizen in de Geerts Willigen garage en de muntkluizen van de parkeerautomaten op straat 1x per week geleege (op woensdag). Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inzamelen en registreren van de trekkingsbonnen en de administratie en archivering hiervan. De trekkingsbonnen dienen minimaal 2 jaar bewaard te worden. Om functiescheiding te waarborgen, garandeert opdrachtnemer dat personeel die geldcassettes trekt c.q. wisselt en trekkingsbonnen inzamelt, niet betrokken is bij het tellen van munt en briefgeld. Bij de offerte dient een beschrijving te worden geven op welke wijze opdrachtnemer invulling geeft aan functiescheiding, het beperken van risico's en hoe de AO/IC-procedures zijn ingevuld. Het wisselen en transporteren van geldcassettes dient veilig en zorgvuldig plaats te vinden. Opdrachtnemer dient verzekerd te zijn tegen het risico van diefstal, overval en fraude en wel voor een bedrag van tenminste 1 miljoen euro per gebeurtenis. Het opgehaalde en getransporteerde parkeergeld dient in een geldtelcentrale te worden verwerkt. De opbrengsten worden per cassette vergeleken met de trekkingsbonnen. Per wisselbeurt wordt de datum van trekking, de locatie van de automaat en inhoud van de geldcassette geregistreerd. Opdrachtnemer vergelijkt elke maand de opbrengsten zoals verstrekt aan opdrachtgever met de opbrengsten zoals geregistreerd in het managementsysteem. Stortingsverschillen welke niet veroorzaakt worden door technische problemen dienen aan opdrachtgever te worden vergoed. De opdrachtgever stelt ten aanzien van de inning en verwerking van parkeeropbrengsten uit de parkeerapparatuur als eis dat deze werkzaamheden alleen mogen worden verricht door een opdrachtnemer (of diens onderaannemer) welke in het bezit is van een door het Ministerie van Justitie afgegeven geldige vergunning voor het in stand houden van een particulier geld- en waarde transportbedrijf. Een kopie van deze vergunning dient bij na de gunning te worden overlegd. Naast de chartale parkeergelden dient opdrachtnemer er voor zorg te dragen dat de girale opbrengsten worden "opgehaald" en afgestort op rekening van de gemeente Heerenveen, aangehouden bij de Bank voor Nederlandse Gemeenten (BNG). Ter informatie: De totale inkomsten uit kort parkeren bedroeg in 2022 voor het straat parkeren en garage parkeren samen totaal € 3.047.000,--. De inkomsten uit bel parkeren waren 55% van de totale inkomsten. De inkomsten uit bankbetalingen bedroeg 22% en de contante betalingen waren 23% van de opbrengsten. Boetes Indien door een te late lediging een betaalautomaat of parkeerautomaat buiten werking treedt, is opdrachtnemer per gebeurtenis een boete van € 100,-- verschuldigd.
40	<i>Rapportages</i> De opdrachtnemer levert ieder maand een (digitale) rapportage aan de opdrachtgever. De wijze van

	rapporteren wordt door opdrachtgever voorgeschreven. De rapportages dienen als volgt te worden opgebouwd: • Samenvatting met daarin: 1. De behaalde financiële resultaten. De financiële resultaten dienen gesplitst te worden in inkomsten uit straat parkeren, uit garage parkeren, uit naheffingen en uit vergunningen. De resultaten dienen afgezet te worden tegen de begrote bedragen. 2. Een voortschrijdend inzicht op basis van eerdere resultaten. De samenvatting dient, met gebruikmaking van data uit eerdere perioden, inzicht te geven in het al dan niet behalen van de begrote inkomsten (forecasting); 3. De afgesproken prestatieafspraken. Inzicht dient gegeven te worden in het al dan behalen van de prestatieafspraken; 4. Conclusies, bijzonderheden en aanbevelingen. • Uitwerking van de samenvatting met daarin: 1. overzichten van en financiële verantwoording over alle kosten en opbrengsten, samenhangend met het parkeerbeheer van de parkeergarage. 2. overzicht van en financiële verantwoording over alle kosten en opbrengsten, samenhangend met het parkeerbeheer van het straat parkeren. Opbrengsten dienen per parkeerautomaat, per lediging te worden weergegeven; 3. overzicht van en financiële verantwoording van alle opbrengsten samenhangend met het parkeerbeheer voor fietsen: 4. overzichten en verantwoording van storings van apparatuur (incl. duur storing per automaat); 5. overzicht van gebruik en bezettingsgraad parkeergarage/parkeerterrein, gesplitst in abonneementhouders en kortparkeerders (per uur en per dag); 6. overzicht met aantal aangevraagde en uitgegeven abonnementen; 7. overzicht van klachten en de afhandeling hiervan; 8. overzicht van uren parkeercontrole; 9. overzicht met aantallen uitgeschreven naheffingsaanslagen en uitgeschreven beschikkingen; 10. overzicht met aantallen seponeren van uitgeschreven naheffingsaanslagen; 11. overzicht met aantallen ontvangen en verwerkte bezwaar- en beroepschriften; 12. overzicht van geground verklaarde bezwaarschriften, inclusief motivatie; 13. overzicht van de voortgang van de invordering en van de naheffingen (aanmaningen en dwangbevelen); 14. overzicht van de managementgegevens van de parkeerautomaten; 15. overzicht met aantallen aangevraagde, uitgegeven, geweigerde en ingetrokken vergunningen en ontheffingen; De rapportage van de betreffende maand dient uiterlijk de 15e van de volgende maand in het bezit te zijn van de opdrachtgever. Uiterlijk in het eerste kwartaal na afloop van het kalenderjaar wordt een jaarverslag afgegeven waarbij een door een registeraccountant goedkeurende verklaring over het financieel beheer wordt bijgevoegd. De kosten van het opstellen van de door de registeraccountant goedkeurende verklaring zijn voor rekening van opdrachtnemer. De inhoud van het jaarverslag bevat tenminste de onderwerpen die genoemd worden voor de maandrapportages. Opdrachtgever kan het initiatief nemen om aanvullend zelf een accountant opdracht te geven om op onderdelen controle uit te voeren op het jaarverslag. Gedurende de looptijd van de overeenkomst dient Opdrachtnemer kosteloos alle data-informatie uit databases betreffende alle aspecten van betaald parkeren (digitaal) in een standaard uitwisselingformat ter beschikking te stellen. Na beëindiging dient alle data-informatie kosteloos digitaal aan de Opdrachtgever te worden overgedragen. De verzamelde informatie is het intellectueel eigendom van Opdrachtgever en mogen, anders dan na schriftelijke toestemming, niet gebruikt worden voor andere doeleinden dan de informatievoorziening aan Opdrachtgever.
41	Overleg

	<i>Contractniveau</i> Tussen opdrachtnemer en opdrachtgever vindt ieder kwartaal overleg op managementniveau plaats. In dit overleg worden onder andere de maandrapportages besproken. Door de opdrachtnemer wordt een contractmanager aangewezen, welke als aanspreekpunt voor de opdrachtgever fungeert. Van deze contractmanager wordt verwacht dat hij/zij: · de overeenkomst kent en hetgeen is vastgelegd bewaakt; · indien nodig is, bijstuurt zowel op de inhoud als op de uitvoering van parkeerbeheer; · een proactieve rol heeft, meedenkt en verbetervoorstellen doet. <i>Operationeel niveau</i> Naast de contractmanager wordt door de opdrachtnemer een bedrijfsleider benoemd die de leidinggevende is van de parkeercontroleurs op straat en verantwoordelijk is voor de dagelijkse gang van zaken. Hij/zij is het dagelijkse aanspreekpunt voor de parkeercontroleurs, de parkeermedewerkers en de politieorganisatie. Op operationeel niveau vindt zoveel als nodig is overleg plaats met de opdrachtgever. Van de bedrijfsleider wordt verwacht dat hij/zij: · verantwoordelijk is voor de correcte uitvoering van alle parkeerwerkzaamheden; · de dagelijkse aansturing, roostering en bemensing verzorgt; · de werkinstructies van de parkeercontroleurs en parkeermedewerkers actualiseert; · een proactieve rol heeft, meedenkt en verbetervoorstellen doet. Bij afwezigheid van de bedrijfsleider dient vervanging dusdanig te zijn geregeld dat de continuïteit van verantwoordelijkheden en taken van de bedrijfsleider is gewaarborgd. Desgewenst wil de gemeente Heerenveen direct in contact kunnen treden met de Financiële Afdeling van de opdrachtnemer. In noodzakelijke gevallen vindt overleg op ad-hoc basis plaats. Overleg en contacten met leveranciers, monteurs en andere derden geschiedt door opdrachtnemer rechtstreeks en zonder tussenkomst van de opdrachtgever. De aangewezen contactpersoon binnen de gemeente Heerenveen ontvangt een cc van mailwisselingen met derden aangaande betaald parkeren in Heerenveen.
Overgangsfase	
42	<i>Voorbereiding uitvoering parkeerbeheer</i>
	Voorafgaand aan de start van de uitvoering van de werkzaamheden op 1 april 2024, dient de opdrachtnemer voorbereidingen te treffen, zodanig dat vanaf 1 april 2024 volledige en juiste uitvoering van de werkzaamheden mogelijk is. De tijdige benoeming van voldoende BOA's verdient daarbij specifieke aandacht van de opdrachtnemer. Binnen twee weken na gunning van de opdracht dient de opdrachtnemer een plan van aanpak (draaiboek) en planning voor de voorbereidende werkzaamheden ter goedkeuring te overleggen aan de opdrachtgever.