

Programma van Eisen

Dienstverlening parkeerketen

Europese openbare procedure

Versie: 1.0
Publicatiedatum: 13 juni 2025
Referentie: 2025/989978

Inhoudsopgave

Programma van Eisen.....	3
1. Vergunningen.....	3
2. Techniek en ICT voorziening.....	5
3. Meldkamer en toezicht op afstand.....	7
4. Beheer en onderhoud van parkeergarages.....	8
5. Beheer en onderhoud van parkeerautomaten op straat.....	12
6. Handhaving (optioneel)	14
7. Naheffing en invordering.....	15
8. Bezwaar en beroep.....	16
9. Rapportage en administratie	17
10. Communicatie en informatievoorziening.....	19
11. Organisatie, personeel en coördinatie	20
12. Kwaliteitsbewaking en KPI's.....	22

Programma van Eisen

Dit Programma van Eisen (PvE) bevat de inhoudelijke eisen voor de uitbesteding van operationele parkeertaken voor gemeente Gooise Meren. De eisen zijn genummerd en gecategoriseerd per thema.

1. Vergunningen	
1.	De opdrachtnemer levert een digitale vergunningenapplicatie, bestaande uit een digitaal loket, frontoffice, backoffice en digitale bezoekersregeling, die ingericht kan worden volgens de look-and-feel van gemeente Gooise Meren.
2.	De vergunningenomgeving wordt ontsloten via de website van de gemeente. Op dezelfde locatie kunnen klachten en bezwaren worden ingediend.
3.	De opdrachtnemer richt de vergunningenapplicatie in conform de geldende verordeningen en regelgeving van de gemeente. Parkeerverordening: Parkeerverordening gemeente Gooise Meren 2023 Lokale wet- en regelgeving Nadere regels parkeren (uitvoerend document bij de Parkeerverordening): Nadere regels uitgifte parkeervergunningen en garageplaatsen 2023 Lokale wet- en regelgeving Verordening Parkeerbelastingen: Verordening op de heffing en invordering van parkeerbelastingen 2025 Lokale wet- en regelgeving
4.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een rechtmatig vergunningenbestand door controles op de rechtmatigheid van uitgegeven vergunningen uit te voeren (o.a. verhuizingen, overlijden, kentekenwijziging, etc.), conform de geldende verordeningen en regelgeving van de gemeente.
5.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de beoordeling van aanvragen, de uitgifte van vergunningen, inning van gelden, doorvoeren van wijzigingen, verlengen en intrekken van (bezoekers)vergunningen conform de voorwaarden/nadere beleidsregels van de gemeente.
6.	Burgers en bedrijven kunnen hun vergunning(en) zelfstandig beheren (opzeggen, verlengen, gegevens aanpassen) via de vergunningenapplicatie. Minimaal telefonische ondersteuning moet beschikbaar zijn via een medewerker van opdrachtnemer.
7.	De opdrachtnemer zorgt voor ondersteuning aan klanten bij online dienstverlening, op zodanige wijze dat klanten eenvoudig en direct geholpen worden. Gebruikers van de applicatie dienen eenvoudig telefonische ondersteuning te krijgen bij het aan- en afmelden van kentekens van bezoekers en bij vragen over mogelijk overige functionaliteiten die de applicatie biedt.
8.	De vergunningenapplicatie voldoet volledig aan de AVG en de Algemene wet bestuursrecht.
9.	Vergunninguitgifte vindt geautomatiseerd plaats op basis van beschikbare en koppelbare gegevensbronnen. Handmatige controles zijn slechts toegestaan indien digitale toetsing niet mogelijk is.
10.	De opdrachtnemer zorgt voor de tijdige jaarlijkse verlenging van de diverse parkeerproducten. Daarbij wordt in het kader van dienstverlening gebruik gemaakt van betalingsherinneringen aan klanten.

11.	De opdrachtnemer zorgt voor een passende mogelijkheid voor digitaal mindervaardigen, zodat zij ook hun vergunningproducten kunnen aanvragen, beheren en muteren. Voor inwoners die niet digitaal vaardig zijn, is er een laagdrempelig alternatief (zoals telefonische hulp, balie-ondersteuning of een papieren aanvraagmogelijkheid). Tijdens de eerste zes maanden van de overeenkomst is er ondersteuning op locatie op verschillende dagen en dagdelen aanwezig door de opdrachtnemer. Voor de rest van de duur van de overeenkomst regelt de opdrachtnemer structurele ondersteuning, waarbij o.a. samengewerkt kan worden met bestaande digitale hulppunten binnen de gemeente. Inschrijver geeft een SMART beschrijving van haar aanpak in het Implementatieplan (gunningcriterium 2)
12.	De vergunningenapplicatie dient te voldoen aan de meest recente versie van de WCAG in het kader van toegankelijkheid. Leverancier levert de resultaten in een digitaal toegankelijk format op en toont aan dat deze voldoen aan de wettelijk verplichte digitale toegankelijkheidsstandaard WCAG 2.1, niveaus A en AA. Zie https://forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/digitoegankelijk-en-301-549-met-wcag-21 Het meegeleverde bewijs bestaat uit een door een ter zake kundige expert opgesteld toegankelijkheidsrapport, opgesteld volgens de WCAG-EM-methode. Mee te leveren als bijlage bij de inschrijving (zie beschrijvend document H4.1).
13.	De opdrachtnemer verzorgt een compleet proces, waarbij de klant bezwaar kan maken tegen genomen besluiten op parkeervergunningaanvragen.
14.	Inloggen in de vergunningenomgeving verloopt via DigiD (burgers), eHerkenning (bedrijven) en eIDAS (burgers zonder BSN).
15.	De applicatie voorziet in het volledige proces van aanvragen, betalen (diverse betaalmethoden), verlengen en opzeggen. Het systeem biedt uploadmogelijkheden voor bewijsmiddelen en levert besluit- en betaalbevestigingen van parkeerrechten en ontheffingen in documentvorm.
16.	Bij toekenning van een vergunning en succesvolle betaling wordt de vergunning real time geregistreerd in het Nationaal Parkeer Register (NPR), zodat het parkeerrecht direct actief is.
17.	Betaling van vergunningen vindt plaats via iDEAL (of opvolger Wero). PIN-betalingen aan de balie zijn toegestaan; contante betaling is uitgesloten. <i>(Let op: bij digitale dienstverlening zonder balie moet de opdrachtnemer een alternatief bieden.)</i>
18.	De bezoekersapp op basis van urenbundels is, als onderdeel van de vergunningenapplicatie, gratis beschikbaar voor inwoners, functioneert (schaalbaar) op meerdere devices en voldoet aan WCAG 2.1.
19.	Bij toewijzing, afwijzing of mutaties ontvangt de aanvrager een PDF-bevestiging. In het kader van de AVG kan deze via het account worden gedownload of – indien gewenst – per post worden verzonden. E-maildistributie van persoonsgegevens is niet toegestaan.
20.	De vergunningenapplicatie moet in de toekomst binnen de contractperiode, in staat zijn abonnementen voor parkeergarages te kunnen verwerken, zodat gecombineerde parkeerrechten van vergunningen op straat en parkeerrechten in de garages mogelijk zijn.
21.	De applicatie controleert bij mutaties in persoonsgegevens via BRP-updates/afnemerindicaties (zoals verhuizing of overlijden) automatisch of de

	vergunning nog rechtmatig is. Vervallen producten worden beëindigd en de klant wordt geïnformeerd.
22.	De opdrachtnemer rapporteert maandelijks over verwerkte aantallen en levert financiële gegevens aan het financiële systeem ERPX. Het format van ERPX is leidend. Zie onderdeel '9. Rapportages en administratie' voor nadere details.
23.	De opdrachtnemer ontsluit operationele data voor rapportages en dashboards. De opdrachtnemer maakt het voor de gemeente mogelijk om op gebruiksvriendelijke wijze zelf real time en historische (standaard)rapportages te genereren en dashboards te raadplegen. De opdrachtnemer adviseert hierover proactief aan de gemeente op basis van eigen ervaring, kennis en kunde.
24.	Bij beëindiging van het contract wordt geborgd dat de vergunningverlening ononderbroken wordt voortgezet. Deze borging maakt expliciet deel uit van de exit-strategie.

2. Techniek en ICT voorziening	
25.	De vergunningenapplicatie voldoet aan de eisen van de AVG, aangezien gegevens in het digitale loket en de achterliggende systemen als privacygevoelig kunnen worden aangemerkt. Zie www.autoriteitpersoonsgegevens.nl voor nadere toelichting.
26.	De oplossing wordt geleverd als Software as a Service (SaaS). Er is geen installatie van software en/of hardware binnen het IT-domein van de opdrachtgever vereist. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor technisch applicatiebeheer en voor functioneel beheer. Configuratie en mutaties gebeuren in afstemming met de opdrachtgever.
27.	De oplossing voldoet aan de (VNG) ICT Kwaliteitsnormen zoals opgenomen in artikel 6 van de GIBIT.
28.	De hosting van de oplossing vindt plaats in een ISO-gecertificeerd datacentrum binnen de Europese Economische Ruimte (EER), inclusief uitwijkmogelijkheden. De opdrachtnemer levert aantoonbaar bewijs van certificering, opslaglocatie en betrokken derde partijen.
29.	Verwerking van alle gegevens, inclusief die van eventuele derde partijen, vindt volledig binnen de EER plaats.
30.	De oplossing biedt een standaard API-koppelvlak voor ontsluiting van gegevens naar het datawarehouse van de opdrachtgever.
31.	De oplossing registreert en logt alle mutaties.
32.	De oplossing voldoet aan de toegankelijkheidsnormen van de Wet digitale toegankelijkheid (WCAG 2.1, niveau A + AA).
33.	Indien gebruik wordt gemaakt van algoritmes, machine learning of AI in de applicatie, moeten deze vooraf gemeld worden. De werking wordt door de opdrachtnemer beschreven en door de opdrachtgever gepubliceerd op https://algoritmes.overheid.nl (m.u.v. de broncode).
34.	De oplossing ondersteunt in de toekomst binnen de contractperiode, een ZGW-API-koppeling naar de Mijn-Omgeving van Gooise Meren.
35.	Alle ontwikkelde configuraties, dashboards en maatwerkkoppelingen blijven eigendom van de opdrachtgever, tenzij expliciet anders overeengekomen. Herbruikbaarheid in toekomstige aanbestedingen wordt geborgd.

36.	De opdrachtnemer kan een ISO27001:2017-certificaat of nieuwer overhandigen. Een actuele versie van dit certificaat wordt ieder jaar overhandigd. Dit certificaat heeft betrekking op de door de opdrachtgever af te nemen diensten.
37.	De opdrachtnemer geeft inzage in de risico's die de opdrachtnemer bij het behalen van de ISO 27001-certificering heeft geaccepteerd.
38.	De opdrachtnemer laat de omgeving jaarlijks reviewen door een onafhankelijke partij. Bijvoorbeeld in de vorm van een pentest. De opdrachtnemer levert jaarlijks een overzicht van de gehouden review en genomen maatregelen.
39.	De opdrachtnemer kan kenbaar maken welke authenticatiemethoden worden toegestaan. Bijvoorbeeld voor: gebruikers, administrators of service-accounts/API-keys.
40.	Wachtwoorden kennen minimaal 14 karakters, in lijn met de aanvullende eis op BIO control 9.4.3.1.
41.	De opdrachtnemer rekent geen meerkosten om aan de toepasbare wetgeving (BIO, NIS2/Cyberbeveiligingswet, AVG) te voldoen.
42.	Voor alle BBN1- en BBN2-controls uit de BIO geldt: de opdrachtnemer dient op verzoek van de opdrachtgever aan te geven of hieraan wordt voldaan.
43.	De opdrachtnemer gebruikt open standaarden voor Operationele Technologie (OT) en Internet of Things (IoT). Bijvoorbeeld SAML en XSAML, OAuth 2.0, OpenID
44.	De configuratie van OT- en IoT-configuraties worden gehardend, bijvoorbeeld door het beperken van functionaliteiten tot het strikt noodzakelijke.
45.	Termijnen voor het mitigeren van kwetsbaarheden, voor zowel de vergunningenapplicatie als OT en IoT, worden vastgelegd in de SLA.
46.	Aan het einde van de contractperiode draagt de opdrachtnemer het beheer van OT en IoT volledig en ordentelijk over aan een nieuwe opdrachtnemer.
47.	Er wordt uitsluitend gebruik gemaakt van geteste en gecertificeerde OT en IoT-apparatuur.
48.	De opdrachtnemer maakt inzichtelijk welke beveiligingsmaatregelen, normenkaders en richtlijnen op het gebied van OT en IoT worden gehanteerd.
49.	De opdrachtnemer geeft inzicht in patchbeleid en hardeningbeleid, voor zowel de vergunningsapplicatie als OT en IoT.
50.	De opdrachtnemer is tijdens de gehele levenscyclus van de OT en IoT-apparatuur verantwoordelijk voor de fysieke en logische beveiliging ervan.
51.	De opdrachtnemer maakt voor het inrichten of testen van systemen gebruik van een eigen dataset. In geen gevallen wordt gebruik gemaakt van productiedata van de gemeente.
52.	De opdrachtnemer heeft in de webapplicatieomgeving signaleringsfuncties ten aanzien van informatiebeveiliging (registratie en detectie) actief en efficiënt, effectief en beveiligd ingericht.
53.	De opdrachtnemer voert (laat) 1x per jaar een gebruikerstest uit (uitvoeren) met diverse doelgroepen, waaronder ouderen en mensen met een beperking. Bevindingen worden vertaald in de werking van de digitale oplossing.
54.	De opdrachtnemer dient voor de dienstverlening te koppelen met diverse gegevensbronnen, dan wel exports te verzorgen aan systemen van de gemeente. Bronnen dienen real time geraadpleegd te kunnen worden. Koppelingen: • RDW

- BRP
 - BAG/Kadaster
 - NHR/KvK
 - NPR
 - iDEAL (of opvolger Wero)
 - DigiD
 - eHerkenning (incl. eIDAS)
- Exports:
- ERPX
 - GOUW-IT

3. Meldkamer en toezicht op afstand

55. De gemeente beschikt zelf niet over een centrale meldkamer. Het parkeerbeheer wordt georganiseerd en aangestuurd vanuit de centrale meldkamer van de opdrachtnemer. De opdrachtnemer is vrij om gebruik te maken van een eigen meldkamer of een externe meldkamer, mits deze 365 dagen per jaar, 7 dagen per week en 24 uur per dag bereikbaar en beschikbaar is. Daarbij dient te worden voldaan aan de eisen zoals opgenomen in dit hoofdstuk.
56. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een correcte koppeling van alle relevante systemen met de meldkamer van de opdrachtnemer ten behoeve van het beheer op afstand, waaronder, maar niet uitputtend:
- PMS
 - intercom
 - camera's, CCTV
 - BMI
57. De meldkamer dient meldingen te kunnen ontvangen en verwerken van storingen in het parkeersysteem en of in de parkeerautomaten komen direct binnen bij de meldkamer. Deze worden altijd beantwoord, zowel telefonisch als via de intercom volgens de volgende normen:
- op de parkeerautomaten staat het telefoonnummer van de meldkamer vermeld. De telefoon dient binnen 30 sec. te worden opgenomen
 - een oproep aan een van de intercoms dient binnen 20 sec. beantwoord te worden.
 - de wachttijd bij een oproep aan de meldkamer mag bij piekbelasting max. 2 minuten duren voor een oproep vanuit een van de parkeergarages. Voor parkeerautomaten op straat geldt max. 4 minuten.
 - de opdrachtnemer verwoordt in een, binnen drie maanden na contractering op te stellen, operationeel uitvoeringsplan hoe er om gegaan wordt met structurele en incidentele piekbelastingen.
58. De toegang tot gemeentelijke systemen (voornamelijk SaaS-oplossingen) wordt door de opdrachtnemer georganiseerd. Kosten voor toegangsmiddelen zoals intercomstations zijn voor rekening van de opdrachtgever. De opdrachtnemer dient voorafgaand aan de uitvoering een offerte in. Werkzaamheden mogen pas starten na schriftelijke goedkeuring van de opdrachtgever.
59. In de meldkamer is de bediening van technische faciliteiten aanwezig:

	• parkeerautomaten op straat t.b.v. onder andere mutatieverwerking en storingsaansturing • parkeermanagementsysteem in de parkeergarages. Dit systeem dient voor onder andere de aansturing van onder andere de in- en uitrit terminals en de betaalautomaten. • camera's. Deze camera's dienen voor het weergeven en opnemen van camerabeelden, die gericht zijn op de betaalautomaten en de in- en uitrit terminals van de parkeergarages ten behoeve van optimale bedrijfsvoering. • intercom. Dit systeem dient als spreek- en luisterverbinding vanuit de meldkamer en de daarop aangesloten intercoms in de parkeergarages, waaronder de betaalautomaten en in- en uitritten.
60.	De opdrachtnemer zorgt voor veilige en betrouwbare omgang met het beheer, de opslag en bewerking van camerabeelden en gegevens. Bij constatering van defecten aan het camerasysteem wordt de opdrachtgever hier direct van op de hoogte gesteld.
61.	De opdrachtnemer houdt dagelijks logboeken bij m.b.t. de (afhandeling van) storingen in de parkeerapparatuur. Hetzelfde geldt voor de ledigingen van de betaalautomaten. De logboeken zijn te allen tijde in te zien door de opdrachtgever. De logboeken zijn en blijven eigendom van de opdrachtgever.
62.	De opdrachtnemer ondersteunt de gemeente wanneer deze specifieke beelden, welke zijn opgeslagen terug wenst te zien in verband met bijvoorbeeld schade aan de garage, het parkeermanagementsysteem, aansprakelijkheidstellingen of andersoortige incidenten. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat, indien de gemeente daar om vraagt, beeldmateriaal binnen twee werkdagen wordt aangeleverd.
63.	Camerabeelden worden uitsluitend verstrekt aan politie of andere opsporingsinstanties op vertoon van een vordering van politie of het Openbaar Ministerie. Camerabeelden worden zonder uitdrukkelijke toestemming van de gemeente niet gedeeld met of getoond aan derden.

4. Beheer en onderhoud van parkeergarages	
64.	De parkeergarages blijven eigendom van de gemeente Gooise Meren.
65.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer aan de binnenzijde van de parkeergarages, voor zover het niet-gebouwgebonden bouwkundige elementen en technische installaties betreft. Dit omvat onder andere de in- en uitritten en voetgangersentrees. Gebouwgebonden installaties, zoals liften en brandmeldinstallaties (BMI), worden onderhouden door de afdeling Assetmanagement van de gemeente. De exacte demarcatie wordt vastgelegd in een werkafspraken-document bij de start van de overeenkomst.
66.	Het parkeergaragemanagementsysteem (PMS) blijft eigendom van de gemeente. Bij vervanging of uitbreiding tijdens de contractperiode wordt de opdrachtnemer betrokken bij het proces.
67.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de coördinatie op het beheer en onderhoud van de parkeerapparatuur middels een coördinatieovereenkomst tussen de opdrachtnemer en de leverancier(s) van de parkeerapparatuur. De opdrachtnemer zorgt proactief voor het voorkomen van storingen in de parkeerapparatuur.

68.	De opdrachtnemer draagt zorg voor alle 1e lijns preventief en 1e lijns correctief onderhoud aan het PMS van de gemeente. De taken omvatten minimaal de onderstaande werkzaamheden (op locatie): • controle op de werking van de parkeerapparatuur (zowel op afstand als fysiek) • reinigen buitenzijde parkeerapparatuur, inclusief verwijderen graffiti en stickers • reinigen binnenzijde parkeerapparatuur: printer, scanner, munt- en papiergeld selector, kaartlezer • aanvullen van ticketrollen voor parkeertickets en kwitanties in de parkeerapparatuur • controle en smeren bewegende delen, zoals sloten en scharnieren • resetten van een of meerdere componenten • oplossen kaart klemmingen • oplossen munt- en papiergeld klemmingen • indien aan de orde de parkeerapparatuur herstarten • inplannen en controleren updates van de leverancier
69.	Het tweedelijns onderhoud omvat alle werkzaamheden die niet onder het eerstelijns onderhoud vallen. De definitieve lijst van werkzaamheden wordt aangeleverd door de leverancier van het PMS. De opdrachtgever sluit een contract met deze leverancier, in casu WPS, voor storings, schades en zowel preventief als correctief tweedelijns onderhoud (SLA). De opdrachtnemer stuurt dit contract operationeel aan, inclusief de uitvoering van alle operationele taken om een correct werkend PMS te waarborgen in de parkeergarages.
70.	De opdrachtnemer heeft de rol van beheerder en draagt zorg voor het beheer en onderhoud. Hierbij is geen sprake van risicodragend beheer door de opdrachtnemer.
71.	De opdrachtnemer beheert de apparatuur met goed huisvaderschap en adviseert de opdrachtgever over investeringen, aanpassingen en verbeterde werkwijzen om het functioneren en de beschikbaarheid van de apparatuur optimaal te houden.
72.	De opdrachtnemer handhaaft de huisregels in de parkeergarages en meldt o.a.: • ongeregelde direct bij de politie en parallel aan de parkeerregisseur • voertuigen die de maximum toegestane parkeertijd overschrijden bij de parkeerregisseur
73.	De opdrachtnemer bewaakt het tijdig (laten) aanpassen van tariefswijzigingen, aangepaste teksten, etc.
74.	De gemeente zorgt voor de overdracht van sleutels voor de parkeerapparatuur aan de opdrachtnemer. Voor ontvangst van deze sleutels wordt getekend.
75.	De opdrachtgever stelt een sleutelkast beschikbaar in de beheerruimte van parkeergarage Nieuwe Brink. In overleg met de opdrachtgever stelt de opdrachtnemer een sleutelplan op, inclusief rapportage van sleutelgebruik. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor correct sleutelbeheer.
76.	De gemeente heeft een overeenkomst met Brinks voor geldgaring. De opdrachtnemer begeleidt Brinks bij deze werkzaamheden en draagt zorg voor correcte financiële overdracht. Brinks verzorgt ook het wisselgeld in betaalautomaten. Bij het openen van betaalautomaten – zowel door medewerkers van opdrachtnemer als diens onderaannemers – rust de verantwoordelijkheid voor de inhoud van de geldcassettes bij de opdrachtnemer. Dit geldt ook tijdens onderhoud. De bedrijfsvoering van de opdrachtnemer is zodanig ingericht dat de kans op fraude wordt geminimaliseerd. Minimaal 24 uur voor de geplande lediging wordt

	gecontroleerd of een lediging noodzakelijk is en eventueel verwijderd uit het ledigingsschema van Brinks.
77.	Tijdens de uitvoering van de beheertaak is het personeel van de opdrachtnemer uitsluitend bevoegd taken uit te voeren die voortvloeien uit deze opdracht. Andere activiteiten zijn niet toegestaan, tenzij hiervoor vooraf schriftelijke toestemming is verleend door de gemeente.
78.	De parkeerbeheerders van de opdrachtnemer hanteren de werkinstructies en handleidingen van leveranciers bij gebruik van parkeerapparatuur en systemen.
79.	De opdrachtnemer zorgt voor voldoende voorraad van onderdelen en verbruiksmaterialen om de parkeerapparatuur in alle redelijkheid beschikbaar te houden, waaronder voorraad parkeertickets.
80.	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat gedurende de contractperiode geen achterstallig onderhoud ontstaat. De opdrachtnemer kan hier zelf op passende wijze invulling aan geven. De opdrachtnemer beschrijft haar aanpak in het beheer- en onderhoudsplan dat binnen 3 maanden na contractondertekening wordt aangeleverd.
81.	Storingen, meldingen en vernielingen die buiten de scope van het eerste- of tweedelijns onderhoud vallen, worden direct en uiterlijk binnen 30 minuten gemeld aan de aangewezen leverancier. Tegelijkertijd wordt de parkeerregisseur geïnformeerd. De opdrachtnemer stelt binnen zes weken na contractondertekening een meldprotocol op.
82.	De opdrachtnemer zorgt voor een inwerkprocedure op eigen kosten, afgestemd op de instructies van leveranciers en de gemeente.
83.	De opdrachtnemer dient zich ervan te vergewissen dat aan werkzaamheden door derden een schriftelijke opdracht van gemeente Gooise Meren ten grondslag moet liggen. Dit om te voorkomen dat derden op oneigenlijke wijze apparatuur kunnen manipuleren of onklaar kunnen maken.
84.	De opdrachtnemer garandeert een continue bedrijfsvoering en zorgt dat parkeerbeheerders goed geïnformeerd zijn over de actuele situatie in de garages. Hieronder valt eveneens het periodiek herijken van het telsysteem.
85.	De opdrachtnemer is het (eerste) aanspreekpunt voor vragen, klachten en meldingen van klanten. Ernstige klachten of incidenten worden binnen 24 uur gemeld aan de opdrachtgever. Onder meldingen valt eveneens de afhandeling van restitutieverzoeken. De opdrachtnemer handelt deze af volgens de afspraken met de gemeente.
86.	De opdrachtnemer is het aanspreekpunt voor leveranciers en medewerkers van de gemeente, die vanuit hun functie betrokken zijn bij parkeerbeheer. De opdrachtnemer verleent deze medewerkers van de gemeente te allen tijde toegang tot de parkeergarages. De opdrachtnemer dient te allen tijde zijn medewerking te verlenen bij het uitvoeren van inspectiewerkzaamheden, onderhoudswerkzaamheden of anderzijds werkzaamheden in de parkeergarages door derden en/of functionarissen van de gemeente.
87.	De opdrachtnemer doet binnen de grenzen van redelijkheid al het mogelijke om: • de veiligheid van de bezoeker aan de parkeergarages te waarborgen • beschadigingen aan de gestalde voertuigen te voorkomen • vernielingen aan parkeersystemen en andere installaties en/of diefstal van parkeergelden te voorkomen.

88.	De opdrachtnemer signaleert en meldt vernielingen aan parkeersystemen en andere installaties en/of diefstal van parkeergelden. Hiervan maakt de opdrachtnemer een dossier (inclusief foto's) voor de gemeente.
89.	De opdrachtnemer signaleert en meldt gebouw gerelateerde zaken aan de gemeente, waaronder lekkage, overstromingen, e.d. naar de betreffende afdelingen/partijen om op te pakken, bijv. gebouwsaken.
90.	De opdrachtnemer zorgt voor een veilige situatie in de garages en meldt gevaarlijke situaties en voert, waar nodig in overleg met de opdrachtgever, maatregelen uit om deze terug te dringen, waaronder controle aardlekschakelaars, doorspoelen tappunten, etc.
91.	Het beheer van de parkeervoorzieningen wordt zoveel mogelijk op afstand, vanuit de meldkamer uitgevoerd.
92.	De aanwezigheid van personeel in de garages is beperkt tot piekmomenten zoals evenementen, drukke dagen voor de nationale feestdagen, marktdagen (donderdag 09.00 – 17.00 uur) en zaterdag (09.00 – 17.00 uur). Tijdens deze momenten is gastvrij, representatief en zichtbaar personeel aanwezig dat bezoekers kan ondersteunen en aanspreken.
93.	Tijdens genoemde aanwezigheidsmomenten voert het personeel controlerondes uit en fungeert het toezichthoudend. Het aantal in te zetten uren varieert per garage en wordt afgestemd met de opdrachtgever.
94.	Beheer op afstand, waaronder cameratoezicht, intercom en parkeersystemen, wordt 365 dagen per jaar, 24/7 uitgevoerd via de centrale meldkamer.
95.	Bij storingen of schades aan speedgates probeert de opdrachtnemer deze in eerste instantie zelf op te lossen conform de werkinstructie. Wanneer dit niet lukt, stuurt de opdrachtnemer de betreffende leverancier aan voor opvolging.
96.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aansturen en controleren van Securitas voor het openen en sluiten van parkeergarages.
97.	De opdrachtnemer zorgt voor: • uitgifte van abonnementen voor de parkeergarages De Nieuwe Brink en De Olmen en transponders incl. borg voor parkeergarage Brediusdam • uitgifte van toegangsdruppels voor voetgangers/fietsers Brediusdam • sleuteluitgifte afgesloten deel voor abonnementhouders in parkeergarage De Nieuwe Brink en parkeergarage De Olmen dek A • uitgifte van waarde kaarten en uitrijkaarten • het bijhouden van de administratie van de diverse parkeerproducten voor de parkeergarages • het voeren van de financiële administratie van de parkeerproducten, incl. restituties • fysieke verstrekking en inname/omruiling van de parkeerproducten vanuit de beheerruimte van parkeergarage de Nieuwe Brink • controle dat abonnementhouders zich aan de voorwaarden houden en eventuele opvolging.
98.	De gemeente heeft een overeenkomst met Tominggroep voor schoonmaakwerkzaamheden. De opdrachtnemer begeleidt en controleert Tominggroep bij deze werkzaamheden en zorgt voor schone, nette en veilige parkeergarages.

99. De opdrachtnemer maakt melding van gladheid- en onkruidbestrijding bij de afdeling Gebouwbeheer, wanneer deze niet door de gemeente is uitgevoerd.

5. Beheer en onderhoud van parkeerautomaten op straat

100. De parkeerautomaten blijven eigendom van de gemeente. Bij vervanging of uitbreiding tijdens de contractperiode wordt de opdrachtnemer betrokken in het proces, in ieder geval bij de Site Acceptance Test (SAT), zodat een foutloze werking mede door de opdrachtnemer kan worden vastgesteld.
101. De opdrachtnemer beheert het areaal met goed huisvaderschap en adviseert de opdrachtgever over investeringen, aanpassingen en verbeterde werkwijzen om het functioneren en de beschikbaarheid van het areaal optimaal te houden.
102. De opdrachtnemer beheert en onderhoudt de apparatuur te allen tijde conform de instructies van de leverancier(s). De opdrachtnemer zorgt voor eigen rekening en risico voor een inwerkprocedure voor nieuwe medewerker(s) volgens instructies van leveranciers en van de gemeente.
103. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de coördinatie op het beheer en onderhoud van de parkeerautomaten middels een coördinatieovereenkomst tussen de opdrachtnemer en de leverancier van de parkeerautomaten. De opdrachtnemer zorgt pro-actief voor het voorkomen van storingen in de parkeerautomaten.
104. De opdrachtnemer heeft de rol van beheerder en zorgt voor het beheer en onderhoud. Hierbij is geen sprake van risicodragend beheer door de opdrachtnemer.
105. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het netjes houden van de directe omgeving (straal van 1 m) van de parkeerautomaten op straat. Dit betreft de bestrating, onkruid, eventuele bebording, etc.
106. Wanneer de opdrachtnemer schade constateert aan de parkeerautomaten dient de opdrachtnemer deze te melden (inclusief beeldmateriaal) bij de leverancier voor reparatie en bij de gemeente voor aangifte, indien er sprake is van vandalisme.
107. De opdrachtnemer draagt zorg voor alle 1e lijns preventief en 1e lijns correctief onderhoud aan de parkeerautomaten van de gemeente. De taken omvatten minimaal de onderstaande werkzaamheden (op locatie):
- reinigen hele buitenzijde parkeerautomaat
 - reinigen mechaniek kaartlezer
 - reinigen mechaniek printer
 - sloten en scharnieren gangbaar houden
 - resetten van een of meerdere componenten
 - uitwisselen van een of meerdere 2e lijns componenten (kaartlezer en PINpad inbegrepen, inclusief activatie)
 - indien aanwezig, vervangen en wederom aansluiten van lichtbak
 - vervangen van diverse modules, zoals bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, een accu, printer en moederboard
 - verwijderen graffiti/stickers/overige vervuiling
108. Het tweedelijns onderhoud omvat alle werkzaamheden die niet onder het eerstelijns onderhoud vallen. De definitieve lijst van werkzaamheden wordt aangeleverd door de leverancier van de parkeerautomaten. De opdrachtgever sluit een contract met deze leverancier voor storingen, schades, en zowel preventief als correctief tweedelijns

	onderhoud (SLA). De opdrachtnemer stuurt dit contract operationeel aan, inclusief de uitvoering van alle operationele taken om een correct werkend areaal te waarborgen.
109.	De opdrachtnemer levert alle verbruiksmaterialen voor de parkeerautomaten. In basis werken deze zonder parkeerticket. Er bestaat in beginsel wel een mogelijkheid om op verzoek een kwitantie af te drukken.
110.	De opdrachtnemer zorgt voor voldoende voorraad van onderdelen en verbruiksmaterialen om het areaal in alle redelijkheid beschikbaar te houden.
111.	Voor het aantal en type parkeerautomaten wordt verwezen naar het overzicht in bijlage 2C & 2D. Indien het areaal moet worden uitgebreid, kan de opdrachtnemer, via een door de opdrachtgever afgesloten raamovereenkomst, opdracht geven tot levering van extra parkeerautomaten. Hierover wordt altijd vooraf met de opdrachtgever afgestemd.
112.	Het gebruik van de beheeromgeving(en) (backoffice) van de parkeerautomaten door zowel opdrachtgever als opdrachtnemer maakt onderdeel uit van het onderhoudscontract met de leverancier.
113.	Elke afzonderlijke parkeerautomaat kent een minimale beschikbaarheid van 98% tijdens de reguleringstijden per kwartaal. De opdrachtnemer toont dit aan in de maandelijkse rapportage. Uitval door schade, vandalisme of toerekenbare tekortkomingen van de leverancier worden niet meegerekend in de beschikbaarheid.
114.	De opdrachtnemer bewaakt het tijdig (laten) aanpassen van tariefswijzigingen, gebiedsuitbreidingen, aangepaste teksten, etc. inclusief de bijbehorende aanpassingen in het NPR.
115.	De opdrachtnemer start altijd binnen 1 reguleringssuur met het herstel van storingen en schades. Storingen waarbij de inzet van de leverancier niet noodzakelijk is worden door opdrachtnemer binnen 3 reguleringssuren verholpen.
116.	De opdrachtnemer heeft een mandaat tot €5.000,- per maand om de leverancier in te schakelen voor storingen of schade. Grotere bedragen gaan altijd in overleg met de opdrachtgever. De maandbedragen mogen niet geaccumuleerd worden. Uitgaven worden door de opdrachtnemer verantwoord in een rapportage.
117.	De opdrachtnemer levert binnen drie maanden na contractvorming een beheer- en onderhoudsplan voor het areaal aan parkeerautomaten voor zowel preventief als correctief beheer en onderhoud. Hierin dient minimaal verwoord te zijn: • aansluiting bij de voorschriften van de leverancier van de nieuwe parkeerautomaten, die naar verwachting in Q2 2026 in gebruik genomen worden • wijze waarop de opdrachtnemer de beschikbaarheid garandeert • wijze waarop de opdrachtnemer de responsetijden voor herstel garandeert • wijze waarop de opdrachtnemer rapporteert over de staat van het areaal. Het betreft hier de nieuwe parkeerautomaten die naar verwachting in Q2 2026 in gebruik worden genomen.
118.	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat gedurende de contractperiode geen achterstallig onderhoud ontstaat. De opdrachtnemer kan hier zelf op passende wijze invulling aan geven. De opdrachtnemer beschrijft haar aanpak in het beheer- en onderhoudsplan.
119.	De opdrachtnemer voert een consequente storingslogging/-registratie, waarbij de opdrachtgever online mee kan kijken.
120.	De opdrachtnemer zorgt voor maandelijkse storingsrapportages op basis van de afspraken, die in de SLA met de leverancier zijn gemaakt en levert deze in de vorm van een digitaal/online dashboard met terugkerende scores op de afgesproken KPI's.

121.	De gemeente zorgt ervoor dat de opdrachtnemer de sleutels van nieuwe parkeerautomaten tijdig ter beschikking krijgt. Voor ontvangst van de sleutels wordt getekend.
122.	De opdrachtgever stelt een sleutelkast beschikbaar in de beheerruimte van parkeergarage Nieuwe Brink. In overleg met de opdrachtgever stelt de opdrachtnemer een sleutelplan op voor de ontvangen sleutels, inclusief rapportage van gebruik. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor adequaat sleutelbeheer voor deuren en kasten.
123.	De communicatie-uitingen op en rondom de parkeerautomaten zijn de verantwoordelijkheid van de gemeente. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat hij op basis van eigen ervaring actief suggesties en verbetervoorstellen aandraagt.

6. Handhaving (optioneel)

124.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de fiscale parkeercontrole. Handhaving vindt plaats gedurende de reguleringstijden, zoals die voorkomen in het beleid van gemeente Gooise Meren.
125.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de handhaving in de vergunninggebieden, o.b.v. Mulderwetgeving, inclusief de administratie richting het CJIB. De handhaving op Mulderfeiten vindt alleen plaats op basis van de Wegenverkeerswet 1994 voor de overtredingen met betrekking tot stilstaand verkeer. Handhaving vindt plaats gedurende de reguleringstijden, zoals die voorkomen in het beleid van gemeente Gooise Meren.
126.	De opdrachtnemer maakt voor de handhaving gebruik van de handhaafapparatuur van de opdrachtgever, in casu BySpy.
127.	Parkeercontrole wordt evenwichtig verdeeld over de gereguleerde gebieden. De intensiteit van controle mag variëren op basis van fluctuaties in betalingsbereidheid en parkeerdruk, waarbij geldt dat door de week heen geen gebieden structureel mogen worden overgeslagen. Deze werkwijze van informatie gestuurde handhaving wordt door de opdrachtnemer toegelicht in de maandelijkse rapportages.
128.	De opdrachtnemer dient in overleg met de opdrachtgever een operationeel handhavingsplan in. Uit dit plan dient te blijken hoe informatie gestuurde handhaving leidt tot: • het voldoen aan wet- en regelgeving voor parkeerhandhaving (Mulder en Fiscaal) • hoogte controlefrequenties per parkeerplaats • minimale betalingsbereidheid van 95% • minimaal nalevingspercentage bij blauwe zones van 85%, na digitalisering 95% • het beperken van het aantal bezwaren tot een lager percentage dan 8% • identificatie van 'hot spots' met een hogere controle frequentie • het verzamelen van parkeerdata met een hoog betrouwbaarheidsgehalte • onderscheid in gedrag van kortparkeerders, vergunninghouders en bezoekers van vergunninghouders Voor de definitie van betalingsbereidheid wordt verwezen naar CROW-publicatie 176.

129.	De opdrachtnemer controleert en bewaakt proactief en adequaat of in het gereguleerde gebied mogelijk sprake is van onvolledige en/of onduidelijke bebording, waardoor mogelijk de grondslag om te kunnen handhaven kan ontbreken en/of onnodig opleggen van naheffingsaanslagen wordt voorkomen.
130.	Parkeerhandhaving dient richting de burger één uniforme uitstraling en communicatie te hebben, afgestemd op de wensen van de gemeente. Dit vereist samenwerking tussen VTH en de opdrachtnemer. Meldingen worden warm doorgestuurd tussen beide partijen. Operationeel en leidinggevend overleg vindt periodiek plaats om deze samenwerking te borgen.
131.	Binnen de contractperiode moet het mogelijk zijn om handhaving op te schalen bij gebiedsuitbreidingen.
132.	Gedurende het contract moet het mogelijk zijn om met inzet van een scanauto efficiënt en volledig digitaal NHA's op te leggen. De opdrachtnemer adviseert de gemeente over het moment en de voorwaarden voor implementatie van deze werkwijze.
133.	De opdrachtgever toetst periodiek de geleverde data aan onafhankelijke metingen van de betalingsbereidheid, uitgevoerd door een derde partij.
134.	De opdrachtgever zorgt voor de benodigde aanwijzingen en aanstellingen die nodig zijn voor de uitvoering van parkeerhandhaving.
135.	Parkeercontroleurs beschikken over alle bevoegdheden zoals vermeld in CROW-publicatie 176, paragraaf 5.2.
136.	In plaats van Mulderfeiten parkeren of NHA's kan de opdrachtgever ook instrueren om waarschuwingen te geven. Deze waarschuwingen worden vastgelegd in BySpy handhaafstelsel en recidivisten moeten kunnen worden herkend op basis van het kenteken.
137.	De gemeente voert de wegsleepregeling uit. Wanneer de opdrachtnemer wegsleepwaardige situaties aantreft, meldt deze dat direct bij de afdeling VTH, zodat die daarop kan handhaven.

7. Naheffing en invordering	
138.	De opdrachtnemer verzorgt de volledige oplegging en invordering van de opgelegde naheffingsaanslagen vanuit het handhaafstelsel.
139.	Alle naheffingen worden vastgelegd in het stelsel van de opdrachtgever, in casu BySpy.
140.	Naheffingsaanslagen worden binnen 5 werkdagen na oplegging verzonden naar de betreffende kentekenhouder.
141.	Na 2 weken wordt een herinnering gestuurd aan de kentekenhouder. Aanmaningen worden niet eerder dan 4 weken en niet later dan 6 weken na de verzenddatum van de NHA verzonden.
142.	De opdrachtnemer zorgt voor de mogelijkheid om NHA's via de website/digitaal loket te kunnen betalen.
143.	De opdrachtnemer faciliteert de mogelijkheid om onterecht opgelegde NHA's te seponeren voordat deze verder in behandeling worden genomen. De opdrachtnemer zorgt voor de mogelijkheid voor de parkeerder om digitaal een sepo-verzoek in te dienen.

144.	Dossiers zijn digitaal in te zien, zowel voor de opdrachtgever als voor de parkeerder/overtreder. Welke informatie voor wie zichtbaar is, wordt bij aanvang van de opdracht in samenspraak vastgesteld.
145.	De opdrachtgever mandateert de opdrachtnemer, namens het college van burgemeester en wethouders, om de inning en invordering van naheffingen uit te voeren. De opdrachtnemer handelt zichtbaar namens de gemeente en gebruikt daarbij de gemeentelijke huisstijl. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat zij vanuit haar ervaring adviseert over de benodigde stappen t.b.v. de mandatering.
146.	Voor de opdracht worden haalbare invorderingspercentages vastgesteld en vertaald naar KPI's. Bij de beoordeling weegt de opdrachtgever onder andere de volgende aspecten mee: • de hoogte van het invorderingspercentage per land • de gemiddelde invorderingstermijn per land • de gehanteerde werkwijze om deze percentages te realiseren.
147.	De opdrachtnemer draagt zorg voor invordering in alle landen waar dat juridisch mogelijk is, maar minimaal in Duitsland en België.
148.	De opdrachtnemer behandelt alle correspondentie met betrekking tot de invordering van naheffingen. Hiervoor wordt de huisstijl van gemeente Gooise Meren gebruikt en conform de taal eisen van de gemeente gecommuniceerd. De opdrachtnemer mag gebruik maken van standaard reacties in standaard situaties. De opdrachtnemer biedt alle standaard reacties vooraf schriftelijk ter goedkeuring aan bij de opdrachtgever.
149.	Alle geïnde naheffingen, verhoogd met het minimale uurtarief komen de opdrachtgever toe. Alle overige inkomsten zijn voor de opdrachtnemer.
150.	Ingekomen bedragen worden minimaal éénmaal per maand overgemaakt naar de gemeentelijke bankrekening.
151.	De opdrachtnemer zorgt voor het minimaal wekelijks uploaden van de Aankondigingen van Beschikking vanuit het handhaafstelsel BySpy naar de module van het CJIB.
152.	De opdrachtnemer voert alle schriftelijke en mondeling communicatie met het CJIB en levert waar gevraagd nadere gegevens over de betreffende beschikking.

8. Bezwaar en beroep

153.	De opdrachtnemer is zelfstandig verantwoordelijk voor de afhandeling van binnengekomen bezwaren binnen ten minste de daarvoor geldende wettelijke termijnen. Een bezwaarschrift dient z.s.m. afgehandeld te worden, maar uiterlijk binnen een jaar na ontvangst van het bezwaarschrift. Over mogelijke uitzonderingen dient de opdrachtnemer gemotiveerd te rapporteren.
154.	De opdrachtnemer reageert binnen 5 werkdagen schriftelijk naar de bezwaarmaker en vermeldt hierbij de te volgen procedure.
155.	Een ingediend bezwaar vormt geen reden om de invordering stop te zetten. Alleen wanneer een bezwaar gegrond wordt verklaard, wordt de aanslag vernietigd en kan restitutie plaatsvinden.
156.	De opdrachtnemer rapporteert maandelijks over alle lopende bezwaren en de bijbehorende afhandelingstermijnen. Indien termijnen worden overschreden, wordt een schriftelijke toelichting verstrekt.

157.	De opdrachtnemer voert een geautomatiseerde administratie over alle ingediende bezwaren en dossiervorming, waarbij de wettelijke termijnen voor gegevensopslag worden gehanteerd.
158.	De opdrachtnemer mag gebruik maken van standaard reacties in standaard situaties. De opdrachtnemer biedt alle standaard reacties op bezwaren vooraf schriftelijk ter goedkeuring aan bij de opdrachtgever.
159.	De opdrachtnemer zorgt aantoonbaar voor een zuivere functiescheiding tussen medewerkers met bevoegdheden in de afhandeling van bezwaren met medewerkers, die de handhaving op straat uitvoeren.
160.	De opdrachtnemer mag er van uitgaan dat er geen lopende dossiers worden overgedragen bij de start van de overeenkomst.
161.	De opdrachtnemer handelt alle bezwaren af overeenkomstig alle geldende wet- en regelgeving. Besluiten op bezwaren voldoen altijd aan de geldende wettelijke eisen, zodat zij juridisch houdbaar zijn bij mogelijke vervolgstappen.
162.	De opdrachtgever voert de beroepsprocedures. De opdrachtnemer levert hiervoor tijdig de benodigde informatie aan en voorziet de opdrachtgever desgevraagd van inhoudelijk advies.
163.	Voor aanvang van de dienstverlening levert de opdrachtnemer de cv's aan van de juridisch medewerkers die bezwaarafhandeling uitvoeren waaruit blijkt dat deze persoon in staat is om de bezwaarafhandeling uit te voeren. Indien een derde partij wordt ingezet, gebeurt dit onder coördinatie en verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer.
164.	De opdrachtgever verstrekt een machtiging aan juridisch medewerkers van de opdrachtnemer ten behoeve van de bezwaarafhandeling.
165.	De opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om online bezwaar te maken tegen NHA's en AvB's (via link naar CJIB). Daarnaast is bezwaar maken per post mogelijk. Zie voor de huidige werkwijze de informatie op: https://gooisemeren.nl/parkeren-en-verkeer/parkeerboete

9. Rapportage en administratie	
166.	De opdrachtgever is en blijft te allen tijde eigenaar van alle data, inclusief camerabeelden. Deze data zijn te allen tijde vrij en kosteloos beschikbaar voor de opdrachtgever.
167.	De opdrachtnemer voert de overeengekomen taken zelfstandig en aantoonbaar uit.
168.	In het kader van informatiebeveiliging is het niet toegestaan om data buiten de Europese Unie te verzenden, op te slaan of te bewaren.
169.	Opdrachtnemer rapporteert maandelijks over alle beheerzaken conform de vastgestelde KPI's. Dit wordt samengevat op een gestandaardiseerd dashboard: • uitgifte en beheer parkeerrechten: aantal uitgegeven parkeerrechten naar type, aantal actieve producten naar type en gebied, wachtlijsten, etc. • beheer garages: aantal storingen, schades, calamiteiten, aantal verkochte abonnementen en tickets per garage naar betaalwijze, aantal gebruikte uitrijkaarten, etc. en opvolgacties • beheer parkeerautomaten: aantal storingen, schades, aantal verkochte tickets, etc. en opvolgacties

	• meldingen/activiteiten meldkamer: aantal meldingen intercom, aantal slagboomopeningen met reden, etc. met opvolgacties • handhaving: controlefrequentie per gebied, aantal NHA's, AvB's, sepo's met reden, etc. • inning en invordering: inningspercentage per land, bedragen, • bezwaren: aantal bezwaren, toegewezen, afgewezen met reden • het aantal klachten, aard van klachten en wijze van afhandeling
170.	De opdrachtgever kan de opdrachtnemer incidenteel verzoeken om tussentijdse rapportages over specifieke onderwerpen.
171.	Voor de afhandeling van parkeergelden maakt de opdrachtnemer gebruik van een derdengeldenrekening. Van daaruit worden de gelden maandelijks overgeboekt naar de gemeentelijke bankrekening(en). Deze gelden blijven eigendom van gemeente Gooise Meren. Eventuele stortingsverschillen worden direct gemeld aan de opdrachtgever, inclusief een motivering.
172.	Opbrengsten: • betaalautomaten met PIN mogelijkheid in de parkeergarages zijn via CCV gekoppeld aan de bankrekening van gemeente Gooise Meren. De opbrengsten van de parkeergarages dienen via derdengeldenrekening te verlopen en maandelijks te worden afgestort op de bankrekening van de gemeente Gooise Meren. • PIN transacties van de parkeerautomaten op straat blijven via derdengeldenrekening van leverancier lopen. • opbrengsten parkeervergunningen dienen eveneens via derdengeldenrekening te verlopen. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het afsluiten van de noodzakelijke contracten met derde partijen (iDEAL, PIN, derdengeldenrekening) voor de betalingen van vergunningproducten. Na beëindiging van de overeenkomst dient de opdrachtnemer de contracten met de derde partijen om niet over te dragen aan de opdrachtgever. • opbrengsten van abonnementen worden ontvangen via automatische incasso en via derdengeldenrekening aan gemeente Gooise Meren gestort.
173.	Voor elk afzonderlijk product wordt een aparte rapportage opgesteld. Het totaal aan productrapportages vormt gezamenlijk een sluitend overzicht van de totale dienstverlening.
174.	De opdrachtnemer levert maandelijks een financiële rapportage. Hierin staan minimaal de volgende gegevens vermeld: • Inkomsten uit de parkeerautomaten onderverdeeld per gebied • Inkomsten uit mobiel parkeren per zone (SHPV) • Inkomsten uit de betaalautomaten, onderverdeeld naar betaling met munt- en briefgeld en elektronische betalingen per garage, BTW gesplitst • Inkomsten uit abonnementen en uitgifte transponders per garage per type abonnement, BTW gesplitst • Inkomsten uit vergunningen en leges per type parkeerproduct, per gebied • Inkomsten uit naheffingen per zone.
175.	De opdrachtnemer verzorgt voor eigen rekening ieder boekjaar een onafhankelijke accountantscontrole over de gevoerde administratie, uiterlijk in het eerste kwartaal van het opvolgende jaar.

176.	De opdrachtnemer levert een jaarverslag ter verantwoording van de uitgevoerde dienstverlening, inclusief aandacht voor maatregelen ter borging van de integriteit van de bedrijfsvoering/bedrijfsprocessen. Het jaarverslag geeft een cumulatief beeld van de maandrapportages. Daarnaast geeft de opdrachtnemer aanbevelingen voor verbetering t.b.v. optimalisatie van de dienstverlening. Uiterlijk 1 maart van het opvolgende jaar.
177.	De opdrachtnemer factureert haar dienstverlening in 12 maandelijkse termijnen aan het einde van iedere maand. Conform de richtlijnen op deze pagina: Factuur laten uitbetalen door de gemeente - Gooise Meren
178.	De opdrachtnemer dient correcte facturen in bij gemeente Gooise Meren, die vervolgens worden verwerkt en uitbetaald conform de overeengekomen betaaltermijnen.
179.	Uiterlijk in augustus van ieder contractjaar, dient de opdrachtnemer een begroting in voor het komende contractjaar. Eventuele uitbreiding of inkrimping van het contract is dan vooraf doorgenomen met de opdrachtgever.
180.	De administratieve organisatie en interne controle (AO/IC) zijn zodanig ingericht dat aanvullende controles door de afdeling Financiën van de gemeente niet noodzakelijk zijn.

10. Communicatie en informatievoorziening

181.	De opdrachtnemer draagt zorg voor duidelijke informatieverstrekking richting de klant. Uitingen vanuit de opdrachtnemer dienen altijd eerst afgestemd en ter goedkeuring voorgelegd te worden aan de opdrachtgever.
182.	De opdrachtnemer gebruikt de stijlguides van gemeente Gooise Meren in alle communicatie. In de webpagina's is B1 het standaard taalniveau.
183.	De opdrachtnemer adviseert de opdrachtgever over tekstuele vermeldingen op de website van de gemeente. De opdrachtnemer signaleert de consistentie van de informatie op de verschillende kanalen, zowel inhoudelijk als procesmatig, gedurende de duur van de overeenkomst.
184.	De opdrachtnemer zorgt voor duidelijke informatieverstrekking richting de klant. Hieronder wordt verstaan dat vragen betreffende het parkeerbeleid, de nadere beleidsregels en parkeervoorzieningen beantwoord worden. Indien klanten niet direct geholpen kunnen worden, dient een 'terugbelnotitie' of 'terugmailnotitie' gemaakt te worden en dient de vraag daarna alsnog z.s.m. te worden beantwoord.
185.	Het Klant Contact Centrum (KCC) van de gemeente verwijst bij vragen over parkeervergunningen door naar de opdrachtnemer, die zorgdraagt voor tijdige beantwoording en eventuele bijbehorende mutaties. De opdrachtnemer is naast digitaal ook telefonisch bereikbaar, minimaal tijdens de geldende reguleringstijden.
186.	Op de parkeerautomaten en in de parkeergarages wordt t.b.v. klantcontact het telefoonnummer van de opdrachtnemer vermeld.
187.	De opdrachtgever stelt samen met de opdrachtnemer een Q&A op voor gebruik bij klantcontact. De actualiteit van deze Q&A wordt standaard besproken tijdens de periodieke overleggen.
188.	De medewerkers van de opdrachtnemer beschikken over aantoonbare vakbekwaamheid en relevante vaardigheden, waaronder:

	- conflicthantering, de-escalerend handelen - klantvriendelijke benadering - oplossingsgerichte communicatieve vaardigheden - EHBO-certificering (minimaal handhavers)
189.	De in de vorige eis 187 genoemde onderwerpen vormen een vast agendapunt in de periodieke overleggen met de opdrachtgever.
190.	In geval van uitval van systemen dient de opdrachtnemer de aangewezen personen van de gemeente, waaronder in ieder geval de parkeerregisseur, hierover te informeren. Communicatie vindt zowel mondeling als via e-mail plaats.

11. Organisatie, personeel en coördinatie

191.	De opdrachtnemer dient de overeengekomen taken zelfstandig en aantoonbaar uit te voeren.
192.	De opdrachtnemer coördineert de door de opdrachtgever aangeleverde SLA's.
193.	De opdrachtnemer levert op verzoek van de gemeente dossiers aan bij een WOO-verzoek en werkt kosteloos mee aan de juiste afhandeling. Aan de dossiers moeten metadata over de aanvrager, bewaartermijn, resultaat van de proces/zaak en de einddatum van de zaak kunnen worden toegevoegd.
194.	De opdrachtnemer werkt voor alle (sub)processen in overeenstemming met de AVG. Zowel voor haar eigen personeel als voor de burgers. De opdrachtnemer levert, binnen drie maanden na contractering, een beschrijving van de borging van de privacy in de werkprocessen.
195.	Het ingezette personeel beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift. Medewerkers kunnen zich verstaanbaar uitdrukken en communiceren in het Nederlands en beheersen bij voorkeur ook de Engelse taal.
196.	Opdrachtnemer verzorgt het klantcontact over parkeren namens de gemeente. Hiervoor maakt opdrachtnemer zich, aan het begin van de contractperiode, de lokale situatie van gemeente Gooise Meren eigen. Indien een klant wordt doorgeschakeld naar een specifieke afdeling dan dient bij de doorschakeling voldoende kennis over de situatie in gemeente Gooise Meren aanwezig te zijn om een goede overdracht te kunnen doen. Het personeel van de opdrachtnemer is goed ingevoerd in de lokale situatie van de verschillende kernen van de gemeente Gooise Meren.
197.	Nieuwe medewerkers worden gedegen ingewerkt en begeleid door personeel met aantoonbare ervaring binnen deze opdracht.
198.	Medewerkers zijn representatief en herkenbaar gekleed in bedrijfskleding van de opdrachtnemer. Indien zij handhavingstaken verrichten, dragen zij een uniform volgens de richtlijnen van CROW-publicatie 176, waaruit blijkt dat zij parkeerhandhaving uitvoeren
199.	De opdrachtnemer zorgt voor communicatiemiddelen waarmee de parkeerhandhavers de hulpdiensten kunnen oproepen.
200.	De opdrachtnemer zorgt voor eigen rekening voor de benodigde faciliteiten waaronder o.a. de aanschaf van de kantoorartikelen.
201.	De opdrachtgever stelt een werkruimte beschikbaar waarin medewerkers van de opdrachtnemer terecht kunnen voor kleine reparaties, kleinschalige opslag en

	voorzieningen zoals koffie. De opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het schoonhouden van de werkruimte.
202.	De opdrachtnemer en de opdrachtgever spreken elkaar minimaal 2x per jaar op strategisch niveau over de algehele voortgang en invulling van de opdracht.
203.	Op operationeel niveau vindt minimaal maandelijks overleg plaats tussen opdrachtgever en opdrachtnemer over de dagelijkse operatie. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de organisatie en verslaglegging.
204.	Ad-hoc overleg vindt plaats wanneer de situatie daar om vraagt. Dit overleg kan telefonisch, per e-mail, per mobiele berichtendienst of persoonlijk plaatsvinden tussen de opdrachtgever (parkeerregisseur) en de opdrachtnemer.
205.	De opdrachtnemer levert een actieve bijdrage aan het verbeteren van de werking van de parkeerketen, in het kader van de keten- en coördinatieplicht.
206.	De opdrachtnemer zorgt gedurende de looptijd van de overeenkomst dat voor de uitvoering van alle benoemde activiteiten steeds voldoende vakbekwame personele capaciteit beschikbaar is. Dit geldt voor zowel handhavingstaken, beheer en onderhoudswerkzaamheden als voor administratieve, management en financiële activiteiten. Hieronder valt o.a. ook het zorgen voor adequate opleiding en training van het personeel dat zal worden ingezet voor het uitvoeren van deze opdracht.
207.	De inzet van stagiaires op zelfstandige taken is niet toegestaan. Meelopen in het kader van opleiding is wel toegestaan. De opdrachtgever dient hiervan op de hoogte worden gesteld.
208.	De opdrachtnemer kan in specifieke gevallen opdrachten door derden laten uitvoeren onder coördinatie en toezicht van de opdrachtnemer. Dit dient te worden gemeld, vastgelegd en gerapporteerd.
209.	De opdrachtnemer zorgt in samenspraak met de opdrachtgever voor adequate werkinstructies voor de werkzaamheden die onder de opdracht vallen.
210.	De opdrachtgever heeft de mogelijkheid om extra taken op te dragen voor werkzaamheden die niet expliciet benoemd zijn, maar wel binnen de scope van deze opdracht vallen. Indien deze binnen de beschikbare tijd voor de uitvoering van de werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd (afhankelijk van aard en omvang, in overleg te bepalen), vindt hiervoor geen verrekening plaats.
211.	De opdrachtnemer zorgt voor wettelijke archivering en vernietiging volgens wettelijke termijnen van de gevoerde administraties.
212.	De opdrachtnemer stelt een continuïteitsplan op waarin beschreven wordt hoe de dienstverlening gecontinueerd wordt bij uitval van essentiële systemen, personeel of bij faillissement. Dit plan wordt jaarlijks geactualiseerd.
213.	De opdrachtnemer werkt constructief mee aan een overdracht van werkzaamheden, data en documentatie aan een opvolgende partij. Hierbij wordt een exit-protocol gevolgd waarin dataformaten, overdrachtstermijnen en overdrachtmomenten worden vastgelegd.
214.	De opdrachtnemer hanteert een duurzaamheidsbeleid in het operationeel beheer (bijv. elektrisch vervoer, afvalscheiding bij onderhoud, minimale verpakkingen). Jaarlijks wordt hierover gerapporteerd.
215.	Halverwege de looptijd van het contract vindt een tussentijdse evaluatie plaats op basis van prestaties, samenwerking en klanttevredenheid. De resultaten kunnen leiden tot gezamenlijke bijsturing

- | | |
|------|---|
| 216. | Binnen 3 maanden na beëindiging van de overeenkomst dient de opdrachtnemer de volledige administratie, inclusief archivering over te dragen aan de opdrachtgever. |
|------|---|

12. Kwaliteitsbewaking en KPI's

- | | |
|------|---|
| 217. | De volgende KPI's worden gehanteerd ter monitoring van de kwaliteit van de dienstverlening. De opdrachtnemer levert maandelijks een voortgangsrapportage aan met meetresultaten en verbetervoorstellen bij afwijkingen: |
| 218. | Correcte vergunninguitgifte
Aandeel correct uitgegeven vergunningen: 100%. |
| 219. | Klanttevredenheid
Gemiddelde klanttevredenheidsscore: ≥ 4 op een schaal van 5. |
| 220. | Betalingsgraad
Betalingsgraad van vergunninghouders per gebied/zone: $\geq 95\%$. |
| 221. | Mate van handhaving
Inzicht in de mate van handhaving per gebied of zone. |
| 222. | Doorlooptijd klantcontacten
Klantvragen worden binnen 1 werkdag afgehandeld. |
| 223. | Bezwaarschriften door foutieve handhaving
Aandeel bezwaarschriften als gevolg van foutieve handhaving: $< 1\%$. |
| 224. | Doorlooptijd bezwaarschriften
95% van de bezwaarschriften m.b.t. parkeerbelasting worden afgehandeld binnen 6 weken. |
| 225. | Tijdige verlenging en actualisatie uitgiftebeleid
Nieuwe of aangepaste beleidsregels worden uiterlijk 1 maand voor afloop van het oude beleid verwerkt in de vergunningensystematiek. |
| 226. | Intercomwachtijden
Minimaal 80% van de intercomoproepen wordt binnen 20 seconden beantwoord. |
| 227. | Responstijd
Gemiddelde responstijd op meldingen voldoet aan norm $< x$ minuten (conform nader te bepalen SLA). |
| 228. | Reactietijd e-mailverzoeken
E-mails worden binnen 2 werkdagen beantwoord (tenzij anders overeengekomen). |
| 229. | Beschikbaarheid apparatuur (uptime/downtime)
Maximale downtime van parkeerapparatuur is vastgelegd in de SLA en wordt structureel gemonitord. |