

# Bijlage 2AD-3 Beheerplan

Versie: 1.0  
Datum: 10-11-2025  
Status: Definitief



## 1. Inleiding

De gemeente Ede is eigenaar en exploitant van de nieuwe parkeervoorziening P+R Ede Wageningen. Voor deze locatie heeft de gemeente besloten om het beheer en de uitvoering van de operationele taken uit te besteden aan een externe partij, zodat de parkeervoorziening op een professionele en efficiënte manier kan worden beheerd.

### 1.1 Aanleiding

P+R Ede Wageningen is een nieuwe parkeervoorziening die in de nabije toekomst operationeel zal zijn. Aangezien er momenteel geen externe partij verantwoordelijk is voor het beheer en de uitvoering van de werkzaamheden, heeft de gemeente Ede de wens om deze taken aan een externe partij over te dragen. De gemeente beoogt een efficiënte en professionele exploitatie van de parkeervoorziening, met oog voor zowel kosten als klanttevredenheid.

### 1.2 Doel en Ambitie

Het doel is om de operationele taken van de P+R Ede Wageningen uit te besteden aan één opdrachtnemer. Deze partij dient zijn kennis, ervaring en operationele capaciteiten optimaal in te zetten om de dienstverlening zo efficiënt mogelijk te laten verlopen. De gemeente Ede heeft de ambitie om een professionele opdrachtnemer aan te stellen die het beheer op een kosteneffectieve manier uitvoert en tegelijkertijd de klanttevredenheid verhoogt door hoge kwaliteit en service.

Informatie over de P+R Ede Wageningen is opgenomen in het kwantiteitenoverzicht in hoofdstuk 2.

### 1.3 Taakverdeling Gemeente Ede en Opdrachtnemer

De gemeente Ede blijft eigenaar en exploitant van de P+R Ede Wageningen en is verantwoordelijk voor het vaststellen van het exploitatiebeleid. Als opdrachtgever voert de gemeente de regie over het beheer van de parkeervoorziening.

De gemeente Ede draagt in haar rol als eigenaar zorg voor de volgende taken:

- **Bouwkundig onderhoud:** Onderhoud van de structurele elementen zoals beton, schilderwerk, vloeren, hekwerken en glas.
- **Parkeerapparatuur en technische installaties:** Het verstrekken van de noodzakelijke apparatuur en installaties voor de parkeervoorziening.

De opdrachtnemer zal verantwoordelijk zijn voor het uitvoeren van de operationele taken. Dit omvat onder andere de volgende werkzaamheden:

- **Bemensing en bediening van de parkeervoorziening:** De opdrachtnemer zorgt voor minimale bemensing ter plaatse en bedient de systemen op afstand, inclusief het intercomsysteem, de parkeerapparatuur en de CCTV.
- **Preventief en correctief onderhoud:** Het uitvoeren van preventief onderhoud en het verhelpen van eerstelijns storingen aan het gebouw, de apparatuur en de bewegwijzering.

## Bijlage 2AD-3 Beheerplan

Versie: 1.0  
Datum: 10-11-2025  
Status: Definitief



- Huishoudelijk dagelijks beheer: Dit betreft onder andere schoonmaakwerkzaamheden, het handhaven van de orde en het bevorderen van correct parkeergedrag.
- Opvolging van incidenten: Het verlenen van hulp aan parkeerders en het uitvoeren van het calamiteitenplan in geval van incidenten.
- Administratief en financieel beheer: Verantwoording van de parkeergelden, het beheer van onderhoudskosten en het verzorgen van alle administratieve processen die verband houden met de parkeervoorziening.

### 2. Kwantiteitenoverzicht

- In dit hoofdstuk worden de relevante kwantiteiten en specificaties van de parkeervoorziening P+R Ede Wageningen weergegeven. Deze informatie is van belang voor de operationele uitvoering en het beheer van de parkeergarage. De gegevens worden gepresenteerd op basis van de belangrijkste onderdelen die de werking van de parkeergarage ondersteunen.

#### 2.1 Parkeergarage P+R Ede Wageningen

- De onderstaande tabellen geven een overzicht van de specifieke kwantiteiten voor de P+R Ede Wageningen.

Onderdeel	Kwantitatieve Gegevens/ Informatie
Aantal parkeerplaatsen	539 pp
Aantal in-en uitritten	2 inritten, 2 uitritten
Aantal deurlezers	1 deurlezer
Aantal en type betaalautomaten	2 stuks cashless
Aantal liften	2 stuks
Type verlichting en aantal armaturen	333
Aantal brandmelders	22
Aantal en soort brandbestrijdingsmiddelen	Droge blusleiding alle verdiepingen, bij de twee trappenhuisen, 2 stuks handblusser op alle verdiepingen
Wijze van gasdetectie en ventilatie	8x CO 8x LPG
Aantal cameraposities	8
Aantal intercomlocaties	7 stuks
<b>Gebruik</b>	
Openingstijden parkeergarage	24/7h
Bemensingstijden parkeergarage	minimaal
Beheertijden parkeergarage	24/7h
Onderhoudscontracten	Worden nog aan het einde van de bouw afgesloten

Om het gebruik van de parkeervoorziening P+R Ede Wageningen optimaal te laten verlopen, is de parkeergarage uitgerust met verschillende systemen die essentieel zijn voor de functionaliteit

## Bijlage 2AD-3 Beheerplan

Versie: 1.0  
Datum: 10-11-2025  
Status: Definitief



en efficiëntie van de locatie. Tevens wordt gebruik gemaakt van diverse leveranciers die verantwoordelijk zijn voor de levering en het onderhoud van deze systemen.

Het beheer van deze systemen, evenals het onderhoud en de dienstverlening van de leveranciers, wordt door de opdrachtgever uitbesteed aan de opdrachtnemer. Onderstaande tabel biedt een overzicht van de belangrijkste systemen en leveranciers die aanwezig zijn in de parkeergarage. Dit overzicht omvat ook de (onderhouds-) contracten die door de opdrachtnemer namens de opdrachtgever beheerd dienen te worden.

Dit overzicht stelt de opdrachtnemer in staat om de vereiste (onderhouds-)contracten effectief te beheren, zodat de systemen optimaal blijven functioneren en het gebruik van de parkeergarage wordt geoptimaliseerd.

Onderstaand vindt u een overzicht van de belangrijkste leveranciers en hun bijbehorende systemen voor de parkeervoorziening P+R Ede Wageningen. Dit overzicht omvat zowel de levering van apparatuur als de systemen die door verschillende leveranciers worden beheerd.

Leverancier	Onderdeel/Omschrijving
<b>IP Parking</b>	Parkeerapparatuur, speedgates HTC, Intercomsysteem en CCTV
<b>Liander</b>	Nutsbedrijven
<b>Batenburg</b>	Verlichting en ventilatie
<b>Otis</b>	Liften
<b>Fire Stop</b>	Brandmeldinstallatie en Sprinkler

### 3. Werkzaamheden

#### 3.1 Algemene eisen gesteld aan de organisatie van de dienstverlening

1. Verantwoordelijkheid voor beheer: Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het zorgvuldige en correcte beheer van de parkeergarages, en zorgt ervoor dat alle diensten naar behoren worden uitgevoerd.
2. Naleving algemene voorwaarden: Opdrachtnemer zorgt ervoor dat zijn personeel de algemene voorwaarden van de parkeergarages, zoals opgesteld door de opdrachtgever, naleeft.
3. Proactieve servicegerichte benadering: Opdrachtnemer neemt een klantgerichte, proactieve houding aan richting de gebruikers van de parkeervoorzieningen, met de nadruk op klantvriendelijkheid en service.
4. Optimalisatie van exploitatie: Opdrachtnemer houdt bij de uitvoering van zijn taken altijd rekening met de wens van de opdrachtgever om het exploitatieresultaat te optimaliseren.
5. Wettelijke naleving: Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de uitvoering van de werkzaamheden voldoet aan de geldende wetgeving en voorschriften.
6. Toezicht op gebruiksvoorwaarden: Opdrachtnemer draagt zorg voor het toezicht op de naleving van de algemene gebruiksvoorwaarden van de parkeergarages door de gebruikers. Deze voorwaarden zijn opgenomen in bijlage 11.

##### 3.1.1 Management van de dienstverlening

1. Verantwoordelijkheid van opdrachtnemer: Opdrachtnemer fungeert als een "goed huisvader" bij de uitvoering van de opdracht en is verantwoordelijk voor de handelingen van het door hem ingezette personeel, zowel direct als indirect, inclusief leveranciers.

## Bijlage 2AD-3 Beheerplan

Versie: 1.0  
Datum: 10-11-2025  
Status: Definitief



2. Veiligheid van klant en voertuig: De veiligheid van de klanten en hun voertuigen heeft altijd prioriteit, en opdrachtnemer zal zich proactief en klantvriendelijk opstellen.
3. Bereikbaarheid: Opdrachtnemer moet 24 uur per dag bereikbaar zijn via telefoon en/of intercom en moet een storingsnummer beschikbaar stellen.
4. Uniform beheer: Opdrachtnemer stelt voor het beheer uniforme instructies op, die zowel bij het personeel als bij de managers bekend moeten zijn en nageleefd dienen te worden. Deze instructies vereisen vooraf goedkeuring van de opdrachtgever.
5. Intellectueel eigendom: Alle voor de opdracht geschreven instructies worden het intellectueel eigendom van de opdrachtgever.
6. Melding van incidenten: Opdrachtnemer moet actie ondernemen en incidenten melden bij de opdrachtgever (telefonisch en per e-mail), en in geval van calamiteiten ook bij de hulpdiensten.
7. Verslaglegging: Opdrachtnemer zorgt voor betrouwbare verslaglegging van relevante gegevens, die tijdig, juist en volledig wordt verwerkt in dienstrapporten, logboeken en specifieke rapporten. Afspraken over verslaglegging worden voorafgaand aan de beheerfase in de Service Level Agreement (SLA) opgenomen.
8. Correspondentieprocedures: Opdrachtnemer stelt procedures op voor de correspondentie met klanten, inclusief een script voor het behandelen van veelvoorkomende situaties. Dit script omvat onder andere de welkomstekst en de termijn voor het aannemen van intercom-/telefoongesprekken. Deze procedures dienen ter goedkeuring te worden voorgelegd aan de opdrachtgever.
9. Schriftelijke correspondentie: Voor schriftelijke correspondentie volgt opdrachtnemer een procedure die minimaal een doorlopende nummering van klachten, de wijze van correspondentie, de procedures en de behandeltermijnen omvat. Opdrachtnemer houdt bij of de correspondentie binnen de gestelde termijnen is afgehandeld.
10. Toezicht op uitvoering: Opdrachtnemer coördineert en houdt toezicht op de uitvoering van de opdracht en de prestaties van het personeel. Dit wordt bereikt door een duidelijke taakverdeling en functiescheiding, waar nodig.
11. Service Level Agreement (SLA): Opdrachtnemer stemt in met het concept van de Service Level Agreement (SLA), zoals opgenomen in bijlage 3.
12. BHV-plan: Bij aanvang van de werkzaamheden dient opdrachtnemer een Bedrijfshulpverleningsplan (BHV-plan) te overleggen.

### 3.1.2 Overlegstructuur met opdrachtgever

De overlegstructuur tussen opdrachtgever en opdrachtnemer is als volgt gestructureerd:

- Overzicht van overlegvormen: Opdrachtnemer dient een overzicht van de benodigde overlegvormen, de aanwezigen, de agenda met relevante onderwerpen en hun frequenties op te nemen in de aanbieding.
- Contactpersonen en organogram: Bij verlening van de opdracht en bij wijzigingen verstrekt opdrachtnemer een organogram met actuele contactpersonen en relevante telefoonnummers.
- Aanstelling contactpersoon: Opdrachtnemer wijst een contactpersoon aan, bij voorkeur de projectleider of -coördinator, die bevoegd is om beslissingen te nemen die de uitvoering van de opdracht beïnvloeden.
- Bereikbaarheid bij calamiteiten: In geval van calamiteiten is er te allen tijde een contactpersoon beschikbaar die bereikbaar is en kennis heeft van het contract en de uitvoering van de opdracht.
- Initiatief voor overleg: Opdrachtnemer neemt het initiatief tot het beleggen van diverse overleggen en zorgt voor een verslaglegging binnen 7 dagen na het overleg.

## Bijlage 2AD-3 Beheerplan

Versie: 1.0  
Datum: 10-11-2025  
Status: Definitief



De onderstaande overleggen moeten ten minste plaatsvinden:

- Opstartoverleg: Voorafgaand aan de uitvoering worden het implementatieplan en de opstartplanning doorgesproken. Wekelijks overleg kan plaatsvinden indien nodig.
- Startoverleg: Gedurende de eerste twee maanden van de overeenkomst wordt indien nodig wekelijks overlegd over de opstart en uitvoering van de overeenkomst.
- Operationeel overleg: Minimaal 2-maandelijks vindt er operationeel overleg plaats tussen opdrachtnemer en opdrachtgever.
- Evaluatieoverleg / beoordelingsgesprek: Ten minste twee keer per jaar wordt er een evaluatiegesprek gevoerd om de kwaliteit van de dienstverlening en de financiële situatie te beoordelen.

### 3.2 Geheimhouding

Opdrachtnemer is verplicht tot geheimhouding van alle informatie die in het kader van de uitvoering van de opdracht wordt verkregen. Deze informatie mag niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de opdrachtgever aan derden worden verstrekt.

### 3.3 Afhandeling van klachten

Klachten met betrekking tot het functioneren van de parkeergarages worden door opdrachtnemer afgehandeld en in het maandelijks overleg besproken. Klachten die het functioneren van de parkeergarages kunnen beïnvloeden, dienen onmiddellijk aan de opdrachtgever gemeld te worden. Klachten over het functioneren van personeel worden eveneens onmiddellijk gemeld bij de opdrachtgever en afgehandeld door opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient de opdrachtgever schriftelijk op de hoogte te stellen van de afhandeling en conclusie van de klacht. De opdrachtgever heeft het recht de behandeling van een klacht te beïnvloeden als deze de reputatie van de gemeente in gevaar zou kunnen brengen.

### 3.4 Eisen gesteld aan de kwaliteit van het personeel

1. **Personeelsbeleid:** Opdrachtnemer voert een personeelsbeleid gericht op het inzetten van voldoende, kundige en gemotiveerde medewerkers. Dit beleid omvat maatregelen voor het beperken van verloop, ziekteverzuim en het naleven van wettelijke regels.
2. **Selectie van personeel:** Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het personeel een verzorgd uiterlijk heeft, goede communicatieve vaardigheden bezit in de Nederlandse taal en klantgericht is. Kennis van de Duitse taal is een pré.
3. **Verklaring Omtrent Gedrag (VOG):** Alle medewerkers dienen bij aanvang van hun werkzaamheden een recente VOG te overleggen. Opdrachtnemer is verplicht de opdrachtgever te informeren bij twijfel over het verkrijgen van een VOG voor medewerkers.
4. **Beschikbaarheid van gekwalificeerd personeel:** Opdrachtnemer zorgt voor de beschikbaarheid van bevoegd, goed opgeleid en gekwalificeerd personeel.
5. **Wettelijke verplichtingen:** Opdrachtnemer zorgt ervoor dat te allen tijde aan de vigerende wettelijke verplichtingen wordt voldaan.
6. **Bedrijfskleding:** Opdrachtnemer voorziet zijn medewerkers van uniforme bedrijfskleding die past bij de functie en de uitstraling van de parkeergarages.
7. **BHV-diploma:** Alle medewerkers die ingezet worden voor de werkzaamheden beschikken over een geldig BHV-diploma.
8. **Opleiding voor onderhoud:** Medewerkers dienen opgeleid te zijn voor het beheer, de controle en het onderhoud van de parkeerapparatuur en andere systemen binnen de parkeergarages.

## Bijlage 2AD-3 Beheerplan

Versie: 1.0  
Datum: 10-11-2025  
Status: Definitief



9. Certificering en training: Medewerkers krijgen, indien nodig, trainingen van de leverancier van de parkeerapparatuur voor preventief en correctief onderhoud.
10. Gebruik van videobeelden: Opdrachtnemer beheert en controleert de kwaliteit van opgenomen videobeelden en levert deze op verzoek van de opdrachtgever.
11. Opleidingskosten Kosten voor Opleidingen: De kosten (zowel tijd als geld) voor het volgen van een opleiding door medewerkers zijn voor rekening van de opdrachtnemer en kunnen niet bij de opdrachtgever in rekening worden gebracht.
12. Inwerkperiode voor Medewerkers. Inwerken van medewerkers: Alle in te zetten medewerkers van de opdrachtnemer moeten ingewerkt zijn in de uit te voeren werkzaamheden. Ze moeten bekend zijn met de parkeergarage en de omgeving van de locatie, behalve in gevallen waarin het inzetten van niet-ingewerkte medewerkers is toegestaan.
13. Beheer op Afstand. Beheer Buiten Beheertijden: Buiten de beheertijden van de parkeergarages zal het beheer op afstand verzorgd worden. De medewerker die het beheer op afstand verzorgt, moet beschikken over goede kennis van de lokale situatie, zoals:
  - Omgeving
  - Rijrichtingen
  - In-en uitgangen
  - Omgeving station
  - Belangrijke bezoeksdoelen in de omgeving

Deze medewerker moet in staat zijn om, conform de instructies, de klant/gebruiker van dienst te zijn tijdens het beheer op afstand.

### 3.5 Beheer van de Parkeergarage

Het beheer van de parkeergarage moet het volledige jaar door en 24 uur per dag verzorgd worden. De parkeergarage is openbaar toegankelijk voor het publiek 24 uur per dag 7 dagen per week. Gedurende deze tijden kan een voertuig de parkeergarages in- en uitrijden.

Voor het afhalen van een voertuig is een geldige parkeerkaart of inrijdticket nodig, waarmee toegang wordt verleend tot de parkeergarage en de ruimte met de kassa's.

### Openingstijden

De openingstijden voor de parkeergarages zijn als volgt:

Dag	P+R Ede Wageningen
Maandag	00:00 – 24:00 uur
Dinsdag	00:00 – 24:00 uur
Woensdag	00:00 – 24:00 uur
Donderdag	00:00 – 24:00 uur
Vrijdag	00:00 – 24:00 uur
Zaterdag	00:00 – 24:00 uur
Zondag	00:00 – 24:00 uur

## Bijlage 2AD-3 Beheerplan

Versie: 1.0  
Datum: 10-11-2025  
Status: Definitief



Voor de bemensing van de parkeergarages wordt een minimale bezetting geëist. De opdrachtnemer moet aangeven:

- Waar en wanneer de bemensing in de garage wordt toegepast.
- Hoe de bemensing wordt geregeld op drukke
- De overige uren per week wordt het beheer op afstand verzorgd via de meldkamer en of klanten contact center.

### 3.5.1 Beheer ter plaatse

De opdrachtnemer maakt gebruik van een beheerderruimte (loge) in de parkeergarage. De beheerderruimte is voorzien van:

- Pantry
- WC
- Installaties voor het beheer van de parkeergarages, zoals:
  - Managementstation parkeersysteem: Het systeem waarmee de gebruikelijke functies van het parkeersysteem, zoals in- en uitritterminals en betaalautomaten, bediend kunnen worden.

Deze ruimte zorgt voor een centrale locatie voor het dagelijks beheer van de parkeergarages, inclusief de bediening van de technische systemen en het bieden van faciliteiten voor de medewerkers.

## Beheer van de Parkeergarages

### Intercom en CCTV

- Intercom: Dit is de spreek-luisterverbinding tussen de beheerderruimte en alle terminals in de parkeergarage, inclusief de in- en uitritstations, deurlezers en betaalautomaten. Het stelt de beheerder in staat om direct te communiceren met klanten en medewerkers op verschillende locaties binnen de parkeergarage.
- CCTV: Het videosysteem maakt opnames van verschillende posities in de parkeergarage, zoals bij betaalautomaten en in- en uitritterminals, en geeft deze weer. Dit systeem is essentieel voor het toezicht en het waarborgen van de veiligheid in de parkeergarages.

### Beheertaken van de Opdrachtnemer

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van alle noodzakelijke beheertaken om de continuïteit van het functioneren van de parkeergarages te waarborgen en maximale service aan de parkeerders te bieden. De specifieke taken omvatten onder andere:

1. Afhandelen van intercomoproepen.
2. Te woord staan van klanten via intercom, telefoon, en direct contact.
3. Het afhandelen van meldingen over de werking van apparatuur, installaties, of de toestand van de parkeergarages.
4. Controleren van de werking van parkeerapparatuur en andere installaties, en het melden van storingen en gebreken volgens de instructies van de opdrachtgever.
5. Signaleren en afhandelen van storingen aan installaties.
6. Controleren van het correct gebruik van de parkeergarages volgens de algemene voorwaarden van de opdrachtgever.

## Bijlage 2AD-3 Beheerplan

Versie: 1.0  
Datum: 10-11-2025  
Status: Definitief



7. Aansturen van onderhoudsdiensten wanneer nodig en het controleren van de uitvoering van de werkzaamheden.
8. Het uitvoeren van andere taken die logisch voortvloeien uit het functioneren van de parkeergarages.

### Eisen aan de Werkinstructie

Opdrachtnemer moet een gedetailleerde werkinstructie opstellen voor alle medewerkers die de locatie bemensen. Deze instructie maakt deel uit van het bedrijfsplan en moet ervoor zorgen dat medewerkers in staat zijn om te handelen in alle voorkomende situaties. Hierdoor blijft de parkeergarage optimaal functioneren en wordt de parkeerder voorzien van de beste service.

### 3.5.2 Beheer op Afstand

Het toegangscontrolesysteem is zo ontworpen dat het beheer op afstand mogelijk is. Dit omvat onder andere het afhandelen van intercomverkeer, het bedienen van systeemfuncties en het bekijken van camerabeelden vanuit een andere locatie.

- IP Parking systeem (remote access): De parkeergarage zullen operationeel zijn vanaf de start van de opdracht en zullen beschikken over een parkeersysteem dat via een IP-protocol het beheer op afstand mogelijk maakt.
- Communicatielijnen: De opdrachtnemer zorgt zelf voor communicatielijnen met voldoende capaciteit (bandbreedte) voor het beheer op afstand.
- Doorverwijzen buiten bezettingsuren: De opdrachtnemer kan het beheer buiten de bezettingsuren doorschakelen naar een andere locatie. De kosten voor het aansluiten en operationeel houden van het beheer op afstand zijn voor rekening van de opdrachtnemer, terwijl de periodieke kosten voor de verbinding voor rekening van de opdrachtgever komen.

### Eisen voor Beheer op Afstand

Intercomoproepen Deze moeten 24 uur per dag, 7 dagen per week, binnen gemiddeld 30 seconden van alle intercomoproepen worden aangenomen, zelfs bij beheer op afstand.

Dit systeem zorgt ervoor dat de parkeergarage altijd goed beheerd worden, zelfs als er geen personeel fysiek aanwezig is, en garandeert continue service aan klanten en een efficiënte werking van het parkeersysteem.

### Beheer van Parkeerapparatuur en Technische Installaties

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van de parkeerapparatuur en technische installaties in de parkeergarages. Dit omvat het uitvoeren van zowel preventief als correctief onderhoud. Hieronder valt ook het beheer van de apparatuur in de garages, die eigendom zijn van de opdrachtgever. De opdrachtnemer neemt de plaats van de opdrachtgever in de uitvoering van onderhoudscontracten en werkt samen met leveranciers om ervoor te zorgen dat de apparatuur in goede staat blijft.

## Bijlage 2AD-3 Beheerplan

Versie: 1.0  
Datum: 10-11-2025  
Status: Definitief



### **Te Beheren Installaties**

Het beheer betreft onder andere de volgende installaties:

1. Parkeerapparatuur (zoals in- en uitritterminals, betaalautomaten).
2. Speedgates
3. Intercom
4. CCTV
5. Verlichting in de parkeergarages.
6. Brandmeldingen en brandbestrijding.
7. Liften (indien aanwezig).
8. Laadpalen
9. Overige installaties die noodzakelijk zijn voor het functioneren van de parkeergarage.

De opdrachtgever heeft onderhoudsovereenkomsten afgesloten met de PMS leveranciers voor 2e lijns preventief en correctief onderhoud. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het 1e lijns preventieve en correctieve onderhoud. Dit omvat ook het aansteken van de leveranciers van de apparatuur en het aansteken van de nodige werkzaamheden om de apparatuur in goede staat te houden.

### **Preventief en Correctief Onderhoud**

Preventief onderhoud: Opdrachtnemer voert preventief onderhoud uit volgens de voorschriften van de leverancier. Dit onderhoud is gericht op het voorkomen van storingen en het waarborgen van een lange levensduur van de installaties.

Correctief onderhoud: Als er storingen optreden, zorgt opdrachtnemer voor 1e lijns storingsherstel volgens de voorschriften van de leverancier. Dit kan bijvoorbeeld het herstellen van defecte parkeerapparatuur, verlichting of toegangscontrole-instellingen zijn.

### **Parkeertickets en Reserveonderdelen**

Parkeertickets: Opdrachtnemer moet zorgen voor voldoende parkeertickets in de inrijdterminals, zodat de systemen niet stilvallen door een gebrek aan tickets. De opdrachtnemer moet een voorraad van 50.000 parkeertickets aanhouden om te voorkomen dat de systemen buiten werking raken.

Reserveonderdelen: De opdrachtgever zorgt voor een voorraad van reserveonderdelen voor de parkeerapparatuur. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat deze onderdelen beschikbaar zijn wanneer dat nodig is voor storingsherstel.

### **Eisen voor Onderhoud en Storingsherstel**

1. Beschikbaarheid: Opdrachtnemer dient de werkzaamheden zodanig uit te voeren dat elke installatie tijdens de openingstijden minimaal 98,0% van de tijd volledig werkend is.
2. Responstijden bij storingen en calamiteiten: De opdrachtnemer moet voldoen aan de volgende responstijden:
  - Inrijden: Storingsmeldingen die betrekking hebben op het kunnen inrijden in de parkeergarages (bijvoorbeeld een storing die het inrijden van voertuigen verhindert) worden beoordeeld op basis van het tijdstip van de melding. Deze storingen moeten volgens de Responstijd Inrijden worden opgelost, afhankelijk van de openingstijden.

## Bijlage 2AD-3 Beheerplan

Versie: 1.0  
Datum: 10-11-2025  
Status: Definitief



- Overige storingsmeldingen: Storingen die betrekking hebben op andere apparatuur in de parkeergarage vallen onder de Responstijd Overig. Dit zijn storingen die de algemene werking van de garage beïnvloeden, maar niet direct het inrijden of uitrijden van voertuigen verhinderen.
- Calamiteiten: In geval van calamiteiten (bijvoorbeeld brand, gaslekken, of ernstige technische storingen) geldt een snellere responstijd die in de Responstijd Calamiteit kolom van de tabel moet worden weergegeven.

### 3.6 Beheer van Parkeerapparatuur en Technische Installaties - Continuïteit en Storingsbeheer

Oprachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van parkeerapparatuur en technische installaties in de parkeergarages. Dit omvat het voorkomen en herstellen van storingen om ervoor te zorgen dat de apparatuur maximaal beschikbaar is en de parkeergarages goed functioneren.

#### Responstijden bij Storingen

De tabel hieronder geeft de responstijden weer die opdrachtnemer moet hanteren bij verschillende soorten storingen:

Storingssoort	Responstijd	Opmerkingen
Inrijden	60 minuten	Bij storingen die het inrijden van voertuigen belemmeren, dient opdrachtnemer binnen 60 minuten actie te ondernemen.
Overige storingen	60 minuten	Algemene storingen die geen direct effect hebben op het inrijden, maar de werking van andere systemen beïnvloeden, dienen ook binnen 60 minuten te worden aangepakt.
Calamiteit	Direct	In geval van een calamiteit (bijv. brand of gaslek) moet opdrachtnemer onmiddellijk actie ondernemen.
Bemensingstijd	Direct	Gedurende de bemensingstijd dient een medewerker direct aanwezig te zijn bij storingen.
Actie tijdens eerstvolgende openingsronde	60 minuten (max.)	Indien buiten openingstijden een storing wordt gemeld, wordt actie ondernomen tijdens de eerstvolgende openingsronde.

#### Extra voorwaarden bij storingen:

Tijdslimiet voor actie: Als een storing niet binnen 2 uur kan worden opgelost, dient opdrachtnemer adequate maatregelen te nemen om het veilig functioneren van de parkeergarage mogelijk te maken. Deze situatie moet onmiddellijk aan de opdrachtgever worden gemeld.

#### Beheer van Storingen

Oprachtnemer moet een overzicht bijhouden van storingen en onderhoud. Dit overzicht wordt bijgehouden in een digitaal bestand, waarin voor elke storing de volgende informatie wordt vastgelegd:

- Datum en tijdstip van de melding

## Bijlage 2AD-3 Beheerplan

Versie: 1.0  
Datum: 10-11-2025  
Status: Definitief



- Apparaat(nummer) en locatie
- Aard van de storing
- Ondernomen actie
- Tijdstip van gereed melding
- Bijzonderheden

### Rapportages:

- Dit overzicht moet minimaal eenmaal per maand in digitaal formaat (bijv. Excel of Access) aan de opdrachtgever beschikbaar worden gesteld.
- Op basis van het overzicht verzorgt de opdrachtnemer een rapportage over de bedrijfstijd, zoals bedoeld in de eisen hierboven, waarbij de beschikbaarheid van de systemen wordt aangetoond.

### Afhandeling van schade

In het geval van schade, zoals bijvoorbeeld door aanrijdingen of andere incidenten, dient opdrachtnemer de volgende stappen te ondernemen:

1. Zorgen voor de veiligheid van de parkeergarage en de aanwezigen.
2. Reparatie van de schade aan de parkeergarage(s) en installaties.
3. Tijdelijke maatregelen nemen indien de schade onmiddellijke invloed heeft op de werking van de garage.
4. Melden bij de opdrachtgever met alle benodigde informatie voor de afhandeling van de schade, zoals aansprakelijkheid en verzekering.
5. Foto- en digitale documentatie maken van de schade voor de juiste afhandeling en documentatie.

Door het naleven van deze richtlijnen, kan de opdrachtnemer ervoor zorgen dat de parkeergarages veilig en operationeel blijven, en dat eventuele storingen of schade snel en efficiënt worden verholpen.

#### 3.7 Eisen gesteld aan opdrachtverlening aan derden

Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om derden in te schakelen voor bepaalde werkzaamheden in het kader van het beheer van de parkeergarages, mits aan de vastgestelde voorwaarden wordt voldaan. Dit kan bijvoorbeeld betrekking hebben op technische storingen, herstelwerkzaamheden of andere rechtshandelingen die nodig zijn om de opdracht goed uit te voeren, zoals het bestellen van parkeertickets.

### Jaarlijkse Begroting en Budget

- Begroting: Opdrachtnemer moet jaarlijks een gespecificeerde begroting opstellen voor de beheerkosten die onder zijn verantwoordelijkheid vallen. Dit zorgt voor een transparante en gestructureerde benadering van het beheer van de parkeergarages.
- Budget voor Derden:
  - Bij het uitvoeren van beheer kan opdrachtnemer, indien nodig, een opdracht verstrekken aan derden voor specifieke werkzaamheden.
  - De opdrachtgever stelt per maand bij vooruitbetaling een vastgesteld budget beschikbaar, waarvan het bedrag (bij aanvang € 2.500,-) is gebaseerd op de geraamde maandkosten voor kleine onderhoudswerkzaamheden.

## Bijlage 2AD-3 Beheerplan

Versie: 1.0  
Datum: 10-11-2025  
Status: Definitief



- De opdrachtnemer is verplicht om een sluitende administratie bij te houden van de aan derden verstrekte opdrachten. Dit omvat onder andere het controleren en begeleiden van de werkzaamheden die door derden worden uitgevoerd.

### Voorwaarden voor het Verstrekken van Opdrachten aan Derden

1. Opdrachten onder € 1500,-:
  - Voor niet-repeterende opdrachten van een waarde lager dan € 500,- (exclusief BTW), of opdrachten die voortkomen uit de goedgekeurde onderhoudsbegroting, mag de opdrachtnemer de opdrachten aan derden verstrekken zonder voorafgaande goedkeuring van de opdrachtgever.
  - De opdrachtnemer dient echter alleen gebruik te maken van dienstverleners die vooraf door de opdrachtgever zijn goedgekeurd. Dit biedt de opdrachtgever de mogelijkheid om de kwaliteit van de dienstverleners te waarborgen.
2. Opdrachten boven € 500,-:
  - Voor opdrachten met een waarde hoger dan € 1500,- (exclusief BTW), die niet in de onderhoudsbegroting zijn opgenomen, moet de opdrachtnemer vooraf per e-mail toestemming verkrijgen van de opdrachtgever om een derde in te schakelen.
3. Spoedeisende Situaties:
  - Als een situatie zich voordoet die volgens de inschatting van de opdrachtnemer een gevaar vormt voor burgers of voertuigen, of wanneer vertraging de schade kan verergeren of extra schade kan veroorzaken, mag de opdrachtnemer zonder voorafgaande toestemming een derde inschakelen om de situatie snel op te lossen.

### Rapportage en Verantwoording

- Verantwoording: Na het verstrekken van een opdracht aan derden, moet opdrachtnemer een rapportage opstellen waarin de werkzaamheden van derden worden geëvalueerd. Hierin moet achteraf verantwoording worden afgelegd over de verstrekte opdrachten, inclusief de kosten en de uitkomsten van de werkzaamheden.
- Administratie: De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bijhouden van een gedetailleerde administratie van alle opdrachten aan derden, inclusief een overzicht van de werkzaamheden, kosten, en eventuele afwijkingen van de vooraf goedgekeurde begroting.

Door deze maatregelen te volgen, wordt ervoor gezorgd dat het beheer van de parkeergarages effectief en verantwoord wordt uitgevoerd, en dat zowel de opdrachtgever als de opdrachtnemer kunnen terugvallen op een duidelijke administratieve en operationele structuur.

### 3.8 Operationeel beheer parkeergarages

Operationeel beheer omvat alle activiteiten die nodig zijn om de parkeergarage optimaal te laten functioneren, zodat deze voldoet aan de vereisten van "schoon, heel, veilig", en het gebruik ervan in overeenstemming is met de algemene voorwaarden.

#### Eisen voor Operationeel Beheer

Opdrachtnemer moet minimaal de volgende activiteiten uitvoeren:

##### 1. Uitvoeren van een controle ronde:

Dit betreft een controleronde van de parkeergarage.

## Bijlage 2AD-3 Beheerplan

Versie: 1.0  
Datum: 10-11-2025  
Status: Definitief



Gedurende de controle moet worden gekeken naar de volgende aspecten:

- Juist functioneren van alle apparatuur.
- Staat van bebording en bewegwijzering.
- Staat van verlichting.
- Staat van het gebouw en de daarmee verbonden installaties.
- Gebruik volgens de voorschriften (bijvoorbeeld illegaal geparkeerde voertuigen, hangjongeren, zwervers etc.).
- Aanwezigheid van vervuiling en of graffiti.

### 2. Rapportage van de controlerondes:

- Geconstateerde gebreken of afwijkingen moeten zoveel mogelijk direct tijdens de controleronde worden opgelost.
- Een rapport moet worden opgesteld van elke controleronde waarin de bijzonderheden (afwijkingen van de gewenste situatie en de genomen corrigerende maatregelen) worden vastgelegd.
- Spoedeisende zaken (zoals veiligheid) moeten direct via e-mail of telefoon aan de opdrachtgever worden gemeld.

### 3. Materiaal en uitrusting:

Opdrachtnemer moet zorgen voor de aanwezigheid van minimaal de volgende (veiligheids)materialen:

- EHBO koffer
- Afzetlint
- Pionnen
- Driehoekbordjes "Glad"
- Communicatiemiddelen

### 4. Werk- en beheerinstrucies:

Opdrachtnemer stelt werk- en beheerinstrucies op voor het beheer van de parkeergarages die voldoen aan de kwaliteitseisen van de opdrachtgever.

### 5. Aanpassingen op verzoek van de opdrachtgever:

De opdrachtgever heeft het recht om tussentijds aanpassingen te verlangen, indien gewijzigde omstandigheden dit noodzakelijk maken.

## 3.9 Handelen bij calamiteiten

Opdrachtnemer is de eerste die te maken krijgt met calamiteiten in de parkeergarage. Calamiteiten kunnen onder andere bestaan uit overstromingen, ongevallen, brand, overvallen, of alarmmeldingen die tot een ontruiming van de parkeergarage moeten leiden.

### Acties bij Calamiteiten

1. BHV-plan:

## Bijlage 2AD-3 Beheerplan

Versie: 1.0  
Datum: 10-11-2025  
Status: Definitief



- Opdrachtnemer moet een Bedrijfshulpverlening (BHV) plan opstellen. Dit plan maakt onderdeel uit van het bedrijfsplan.
  - In geval van een calamiteit moet opdrachtnemer alle nodige handelingen verrichten om de situatie zo goed mogelijk af te wikkelen.
2. Oefening van het BHV-plan:
- In overleg met de hulpdiensten, moet minimaal één keer per jaar een oefening van het BHV-plan worden uitgevoerd, voor het eerst binnen zes maanden na aanvang van de opdracht.
  - Opdrachtgever ontvangt binnen vier weken na de oefening een verslag van de resultaten van de oefening.
  - Waar nodig zorgt opdrachtnemer voor het aanpassen van het BHV-plan.

### 3.10 Schoonmaakwerkzaamheden

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het schoonmaakonderhoud van de parkeergarages. De volgende werkzaamheden moeten minimaal uitgevoerd worden:

1. Dagelijkse controle en schoonmaak:
  - Controleren van de parkeergarages op de staat van schoonmaak, waaronder het ledigen van afvalbakken, opruimen van zwerfvuil, verwijderen van posters en stickers, schoonmaken van vloeren, en verwijderen van spinrag.
  - Het schoonhouden en verwijderen van kauwgom, stickers, en graffiti van apparatuur en bebording.
  - Acties ondernemen bij geconstateerde gebreken en bijzonderheden (bijvoorbeeld het direct verwijderen van hinderlijke vervuiling).
2. Initiatieven ter verbetering van de schoonmaak:
  - Initiatieven nemen om de kwaliteit van de schoonmaak vanuit het klantperspectief te verbeteren, zodat de parkeergarages "schoon, heel en veilig" blijven.
3. Wekelijkse rapportage:
  - Wekelijkse rapportage waarin de uitgevoerde controlewerkzaamheden, ondernomen acties, en de resultaten van de schoonmaak worden vastgelegd.
4. Specifieke schoonmaak van gevlinderde vloeren:
  - De parkeergarage beschikt over een gevlinderde betonnen vloer met belijning. Het schoonmaken van deze vloer moet door een machine van opdrachtnemer zelf worden uitgevoerd.
5. Periodieke schouw:
  - Opdrachtgever voert in overleg met opdrachtnemer periodiek een schouw uit om de staat van de parkeergarages te beoordelen en te waarborgen dat de schoonmaak op een adequaat niveau wordt uitgevoerd.
6. Tabel Schoonmaakwerkzaamheden

Onderdeel	Omschrijving
<b>Parkeergarage &amp; Beheerderruimte</b>	Gehele schoonmaak: o.m. prullenbakken legen, stofzuigen, ramen zemen (binnen en buiten), toilet, spinrag etc.
<b>Trottoir &amp; rijbanen in- en uitgang</b>	Vrij van zwerfvuil en onkruid houden, sneeuwvrij maken, gladheid bestrijden
<b>Beheerderruimte</b>	Ramen Zemen (binnen en buiten)
<b>Beheerderruimte (vloer, balieblad, deuren)</b>	Reinigen (zuigen/vochtig/nat afnemen)

## Bijlage 2AD-3 Beheerplan

Versie: 1.0  
Datum: 10-11-2025  
Status: Definitief



Onderdeel	Omschrijving
Beheerderruimte (pantry en toilet)	Vochtig/nat reinigen
Parkeergarage (plafond en armaturen)	Stof- en spinrag verwijderen
Beheerderruimte (pc's, monitoren, toetsenborden)	Verwijderen van vingervlekken
Parkeerapparatuur (buitenkant)	Verwijderen van stickers, vinger tasten, vlekken
Camera's	Wegnemen opname belemmeringen zoals spinnenrag
Prullenbakken (afvalzakken vervangen en afvoeren)	Afvalzakken vervangen en afvoeren
Prullenbakken (vochtig/nat afnemen)	Vochtig/nat afnemen
Prullenbakken (leggen)	Leggen zodra afval zichtbaar is/boven rand vulopening uitkomt
Parkeervloeren (strooien en verwijderen absorptiekorrels)	Strooi- en absorptiekorrels verwijderen
Parkeervloeren (verwijderen olievlekken)	Olievlekken verwijderen
Parkeervloeren (vegen)	Vegen/dweilen
Wanden, deuren, plafonds etc.	Verwijderen van graffiti, stickers, posters
In- en uitgangen (reinen speedgates)	Reinigen van speedgates
Ventilatie-roosters	(Stof)vrij maken
Ventilatie-roosters	Stofvrij maken
Laadpalen	Stofvrij maken en reinigen

Deze tabel geeft een gedetailleerd overzicht van de schoonmaakwerkzaamheden die opdrachtnemer dient uit te voeren, inclusief de frequentie van de taken en de specifieke vereisten voor het schoonhouden van de parkeergarage en beheerderruimte.

### 3.11 Inzameling parkeergelden

#### Algemeen

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inning van parkeergelden via de parkeerapparatuur. Betalingen gebeuren uitsluitend via elektronische middelen zoals PIN, creditcard en betaalapps. Er wordt **geen** gebruik gemaakt van contant geld (munten of bankbiljetten).

De opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de parkeerapparatuur goed functioneert en dat betalingen via de elektronische betaalmethoden correct worden verwerkt. Het systeem moet tijdig worden gecontroleerd om te voorkomen dat de apparatuur buiten werking raakt door technische storingen.

#### Verantwoordelijkheden van de opdrachtnemer:

## Bijlage 2AD-3 Beheerplan

Versie: 1.0  
Datum: 10-11-2025  
Status: Definitief



- Het onderhouden van de betalingen via elektronische middelen zoals PIN, creditcard en betaalapps.
- Het zorgen voor een correcte verwerking van betalingen en het verhelpen van storingen.
- Het informeren van de opdrachtgever over eventuele storingen in de betaalapparatuur.
- Het tijdig en veilig overmaken van de ontvangen bedragen naar de bankrekening van de opdrachtgever.

De opdrachtnemer is verplicht ervoor te zorgen dat de benodigde apparatuur en systemen voor elektronische betalingen altijd operationeel zijn en dat betalingen accuraat en veilig worden uitgevoerd.

### 3.11.2 Taken van de opdrachtnemer

De opdrachtnemer zorgt voor de administratie van de ontvangen gelden en levert maandelijkse rapportages aan de opdrachtgever.

De administratie moet de volgende gegevens bevatten:

- Betaalautomaatnummer, tijdstip van lediging, het bedrag dat aanwezig was volgens de apparatuur ("soll-positie") en het bedrag dat daadwerkelijk werd ontvangen ("ist-positie").
- Eventuele afwijkingen moeten worden gerapporteerd en verklaard.

### 3.11.3 Sleutelbeheer

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van de sleutels van de parkeerautomaten, welke door de opdrachtgever worden geleverd. Er dient een sleutelplan te worden opgesteld en goedgekeurd door de opdrachtgever, waarbij de opdrachtnemer zorg draagt voor het beheer en de veiligheid van de sleutels. Bij de uitgifte van een sleutel aan derden dient een formulier sleuteluitgifte te worden opgesteld en bewaard.

## 3.12 Ontvangsten en Administratie

Alle ontvangsten uit parkeerapparatuur worden binnen 5 werkdagen na lediging op de rekening van de opdrachtgever bijgeschreven. Betalingen via elektronische middelen zoals PIN, creditcard en betaalapps worden automatisch geregistreerd en gecontroleerd op juistheid en volledigheid.

De opdrachtnemer verzorgt een gedetailleerde administratie van de gelden die worden ontvangen, inclusief rapportages en verificatie van de betalingen. Deze administratie is te allen tijde toegankelijk voor een door de opdrachtgever gemachtigde persoon.

### 3.12.2 Vergoedingen aan de opdrachtnemer

De vergoeding aan de opdrachtnemer wordt jaarlijks berekend en achteraf gefactureerd in 12 maandelijkse termijnen. De opdrachtnemer moet een gespecificeerde eindafrekening indienen, waarbij meerwerk wordt verrekend.

### 3.12.3 Begroting

De opdrachtnemer overlegt jaarlijks, uiterlijk op 1 oktober van ieder jaar, een gespecificeerde begroting voor het komende jaar. Deze begroting bevat de verwachte kosten en opbrengsten met betrekking tot de dienstverlening en het technisch beheer.

## Bijlage 2AD-3 Beheerplan

Versie: 1.0  
Datum: 10-11-2025  
Status: Definitief



### 3.13 Rapportages

De opdrachtnemer levert maand-, kwartaal- en jaarrapportages aan de opdrachtgever over de prestaties van de parkeergarages. Deze rapportages bevatten financiële gegevens en operationele statistieken, zoals het aantal verkochte parkeeruren en de omzet per betaalmethode.

#### 3.13.2 Statistische gegevens gebruik parkeergarages

De opdrachtnemer rapporteert maandelijks over het gebruik van de parkeergarages. Dit omvat informatie over het aantal verkochte parkeeruren, de bezetting van de parkeergarages en de inkomsten uit de verschillende betaalmethoden (zoals PIN, creditcard en betaalapps).

#### 3.13.3 Klantcontacten

De opdrachtnemer rapporteert maandelijks over het aantal en de aard van de klachten en signalen met betrekking tot de parkeergarages, evenals de wijze waarop deze zijn afgehandeld.

### 4. Prestatie-indicatoren en Monitoring

Om de kwaliteit van de dienstverlening objectief te meten, worden de prestaties van de opdrachtnemer periodiek geëvalueerd aan de hand van een aantal Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's). Deze KPI's zijn afgestemd op de ambitie van de gemeente Ede om de parkeervoorziening professioneel, klantgericht en duurzaam te beheren.

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van maand-, kwartaal- en jaarrapportages waarin de prestaties per KPI worden weergegeven. Deze rapportages vormen de basis voor periodieke evaluatiegesprekken en worden meegenomen in de beoordeling conform de SLA.

De KPI's en streefwaarden zijn opgenomen in onderstaande tabel:

KPI	Omschrijving	Meetfrequentie	Streefwaarde	Rapportagemiddelde
1. Beschikbaarheid parkeerapparatuur	% van tijd dat alle apparatuur operationeel is	Maandelijks	≥ 99%	SLA-maandrapport
2. Responstijd intercom	% oproepen binnen 30 sec beantwoord	Maandelijks	≥ 95%	SLA-maandrapport
3. Klanttevredenheid	Gemiddeld rapportcijfer (bijv. enquête, QR)	Halfjaarlijks	≥ 7,5	Evaluatierapport
4. Reinigingskwaliteit	Aantal geconstateerde schoonmaakafwijkingen per schouw	6x per jaar	≤ 3 afwijkingen per schouw	Schouwrapport
5. Klachtafhandeling	% klachten afgehandeld binnen 5 werkdagen	Maandelijks	≥ 95%	Klachtenoverzicht
6. Totaalstoringen > 2 uur	Aantal storingen per maand > 2 uur	Maandelijks	≤ 2	Storingsregister

## Bijlage 2AD-3 Beheerplan

Versie: 1.0  
Datum: 10-11-2025  
Status: Definitief



KPI	Omschrijving	Meetfrequentie	Streefwaarde	Rapportagemiddelde
7. Social Return (SROI)	% van opdrachtsom besteed aan doelgroep	Per kwartaal	≥ 5% (conform eis)	SROI-rapportage
8. Duurzaamheidsmaatregelen	Aantal concrete initiatieven per jaar	Jaarlijks	≥ 3	Jaarplan/rapportage
9. Rapportagediscipline	% ingediende rapportages conform planning	Maandelijks	100%	Rapportagekalender

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om tijdens de contractperiode de set van KPI's in overleg met de opdrachtnemer aan te passen, indien nieuwe inzichten, innovaties of beleidsdoelen daarom vragen.

### 5. Implementatie

Na gunning van de opdracht heeft de opdrachtnemer twee maanden de tijd om zich voor te bereiden op de uitvoering van de beheertaken. Een implementatieplan wordt opgesteld en ter goedkeuring aan de opdrachtgever voorgelegd.

### 6. Einde overeenkomst

Bij het beëindigen of ontbinden van de overeenkomst zal de opdrachtnemer zorgen voor een goede overdracht van de beheertaken, inclusief het opstellen van een overdrachtsplan.