



Grondstoffen- en Afvalstoffendienst GAD Regio Gooi en Vechtstreek

Bijlage XYZ Programma van Eisen en Wensen Inwonerscommunicatie
“MijnGAD-omgeving, app en website”

Datum: 15 juli 2025

Plaats: Bussum

Versie: 1.0

Inhoudsopgave

1	<i>Algemeen</i>	3
2	<i>Programma van Eisen en Wensen</i>	3
2.1	Eisen algemene functionaliteit	3
2.2	Wensen algemene functionaliteit	5
2.3	Eisen website	6
2.4	Eisen afvalkalender	6
2.5	Wensen afvalkalender	7
2.6	Eisen afroep meldingen	7
2.7	Eisen Inwonerportaal en MijnGAD	8
2.8	Eisen afroep meldingen in MijnGAD en app	9
2.9	Wensen afroepmeldingen in MijnGAD	9
2.10	Eisen inzamelvoorziening	10
2.11	Wensen inzamelvoorzieningen	11
2.12	Eisen Afvalwijzer productherkenning	12
2.13	Wensen productherkenning	12
2.14	Eisen tags (toegangsautorisatie op een inzamelvoorziening)	12
2.15	Wensen Tags	13
2.16	Wensen aanmelden scheidingsstation	13
2.17	Eisen koppelingen met externe systemen	13
2.18	Eisen overleg tussen opdrachtnemer en opdrachtgever	14

1 Algemeen

Via de MijnGAD-omgeving gaan inwoners vanuit het verzorgingsgebied van de GAD verschillende diensten afnemen, bijvoorbeeld: het kunnen inzien van de afvalkalender, afroep meldingen inplannen en informatie over inzamelvoorzieningen en aanbiedregels verkrijgen en het aanvragen van tags.

Deze MijnGAD-omgeving is te benaderen via de website van de GAD en is ook als app beschikbaar. Beide omgevingen bevatten alle geëiste en gewenste functionaliteit zoals in dit document beschreven is.

Onderstaand wordt omschreven welke dienstverlening de inwoner via de MijnGAD-omgevingen/of de app kan afroepen en welke informatie geraadpleegd moet kunnen worden door een inwoner.

2 Programma van Eisen en Wensen

In dit hoofdstuk zijn de eisen en wensen geformuleerd. Deze zijn onderverdeeld in algemene eisen en wensen voor de MijnGAD-omgeving /de app en daarna per onderwerp specifiek. U dient op het moment van Inschrijven onvoorwaardelijk aan de eisen¹ en wensen te voldoen zoals opgenomen in dit Programma van eisen en wensen.

Eisen zijn functionele of technische onderdelen die noodzakelijk zijn voor de dagelijkse ondersteuning van de software voor de gebruikers.

Wensen zijn functionele of technische onderdelen die zorgen voor een hogere gebruikerstevredenheid. Het zal het dagelijks gebruik prettiger en dus de acceptatie makkelijker maken. Daar waar mogelijk, ziet de opdrachtgever graag zoveel mogelijk van deze aspecten gehonoreerd.

2.1 Eisen algemene functionaliteit

- Eis 1: De MijnGAD-omgeving is beschikbaar via de website van de GAD en als app te downloaden vanuit de Apple App Store en de Google Play Store. Wanneer we in dit Programma van Eisen spreken over MijnGAD hebben we het over de MijnGAD website en de MijnGAD app. MijnGAD moet voldoen aan de volgende algemene eisen:
- Eis 2 De website, de MijnGAD-omgeving en de app dienen één bron hebben waarin aanpassingen aangebracht kunnen worden.
- Eis 3: Schermen, systeemmeldingen en overige communicatie van MijnGAD zijn in de Nederlandse taal, gebruiken eenduidige terminologie en voldoen gedurende de

¹ Inschrijver dient op het moment van Inschrijven onvoorwaardelijk aan alle gestelde eisen te voldoen, tenzij in de formulering van de betreffende eis expliciet een andere (latere) datum vermeld staat wanneer onvoorwaardelijk aan de betreffende eis voldaan dient te worden.

looptijd van het contract aan de Nederlandse en EU wet- en regelgeving.

- Eis 4: De MijnGAD omgeving op de website en de app dient te voldoen aan de AVG-wetgeving of onderbouwd te worden met een DPIA.
- Eis 5: MijnGAD heeft een duidelijke structuur en is eenvoudig in gebruik.
- Eis 6: MijnGAD is gekoppeld aan het CRM bronsysteem. In dit systeem is alle informatie die nodig is in MijnGAD op basis van postcode, huisnummer en huisnummertoevoeging beschikbaar en opvraagbaar. De koppeling is gebaseerd op API techniek.
- Eis 7: De MijnGAD wordt ingericht in de huisstijl van de GAD.
- Eis 8: De opdrachtgever kan zelf, te allen tijde, de content in MijnGAD beheren en aanpassen.
- Eis 9: De website en MijnGAD moet naar behoren functioneren voor alle mogelijke besturingssystemen en browsers waarbij in ieder geval de laatste versies Android, IOS en Windows, Safari, Chrome en Microsoft Edge ondersteund worden.
- Eis 10: Het inloggen in de omgeving via website of app moet op een beveiligde wijze worden uitgevoerd. Het inloggen moet met een gebruikersnaam en wachtwoord of op een andere vergelijkbare wijze worden gedaan. Wanneer een gebruiker zijn/haar wachtwoord wil vernieuwen of vergeten is en een nieuw wachtwoord aanvraagt moet deze aanvraag op een veilige wijze worden verwerkt. Iemand die geen rechten heeft op het adres met de bijbehorende informatie, mag het wachtwoord niet kunnen wijzigen.
- Eis 11: Een nieuwe bewoner moet op een veilige manier een nieuw account kunnen aanmaken voor een adres.
- Eis 12: Nieuwe functionaliteit in MijnGAD en de app kan eenvoudig worden toegevoegd.

2.2 Wensen algemene functionaliteit

We hebben de volgende wensen over algemene functionaliteit om te kunnen gebruiken voor ons inwonerportaal:

Wens nummer	Wens	Aantal te behalen punten	Ja/nee ²
Wens 1	Het is mogelijk om met DigiD of een hiermee vergelijkbare controle in te loggen op de website of via de App.	Nog te bepalen	Ja/nee
Wens 2	Het ontwerp en gebruik van de MijnGAD en App voldoet aan de meest recente versie van de WCAG.	Nog te bepalen	Ja/nee
Wens 3	Inschrijver heeft een visie met bijbehorende roadmap voor de toekomst m.b.t WCAG	Nog te bepalen <ul style="list-style-type: none"> a. Onderbouwing ontbreekt of is onvoldoende: 0 punten b. Voldoende onderbouwing: xyz punten c. Goede onderbouwing: XYZ punten 	Ja/nee (indien Ja dient u deze op maximaal 5A4 bij te voegen)
Wens 4	In MijnGAD is het wenselijk dat de informatie in meerdere talen getoond kan worden. Welke opties biedt u hierin aan?	Nog te bepalen <ul style="list-style-type: none"> a. Alleen Nederlandse taal: 0 punten b. Nederlands en nog 2 talen: xyz punten c. Nederlands en 3 of meer talen: xyz punten 	Ja/nee Zo ja, vul aantal talen (naast de Nederlandse taal) in:
Wens 5	In MijnGAD kan een AI-vertaaltool toegevoegd.	Nog te bepalen	Ja/nee
Wens 6	Er kan een chatbox gekoppeld worden aan de website en geïntegreerd worden in de App.	Nog te bepalen	Ja/nee
Wens 7	“niet meer gebruikte accounts” kunnen in uw oplossing worden beheerd.	Nog te bepalen	Ja/nee
Wens 8	Het is mogelijk om	Nog te bepalen	Ja/nee

² Bij Ja/nee doorhalen wat niet van toepassing is.

	gepersonaliseerde nieuwsberichten te sturen via MijnGAD voor bepaalde gemeenten en /of wijken.		
Wens 9	Het is mogelijk om de invulvelden van een afspraak of melding in MijnGAD of App aan te passen door de opdrachtgever zonder tussenkomst van de opdrachtnemer.	Nog te bepalen	Ja/nee

2.3 Eisen website

- Eis 13: Het inwonerportaal moet voor een inwoner via de bestaande website beschikbaar worden gesteld.
- Eis 14: Op de bestaande website dient een duidelijk herkenbare optie te komen waarmee de inwoner kan inloggen op het inwonerportaal.
- Eis 15: Voor het inloggen op MijnGAD heeft de gebruiker twee opties. De eerste optie is via het menu "MijnGAD". De tweede optie is wanneer er een dienst wordt gevraagd die in MijnGAD zit.
- Eis 16: Bepaalde functionaliteit is alleen beschikbaar wanneer een inwoner is ingelogd in MijnGAD. Wanneer een inwoner geen account heeft aangemaakt op MijnGAD kan de inwoner geen gebruik maken van de digitale dienstverlening.
- Eis 17: MijnGAD mag als gebruikersnaam postcode/huisnummer hebben maar is beveiligd met een wachtwoord om misbruik te voorkomen. Dit wachtwoord dient op een eenvoudige maar veilige wijze te worden aangemaakt en te kunnen worden gewijzigd door de inwoner.

2.4 Eisen afvalkalender

- In de afvalkalender is het mogelijk om in te zien op welke dagen de huishoudelijke inzameling plaatsvindt of zal plaatsvinden. De afvalkalender is beschikbaar via de algemene website en in MijnGAD.
- Eis 18: Wanneer de inwoner in MijnGAD heeft gekozen voor de afvalkalender worden de, voor het adres wat hoort bij de MijnGAD-account, in de toekomst liggende, huis-aan-huis inzameldagen per afvalsoort met een logo van het soort afval getoond.
- Eis 19: De gebruiker kan in MijnGAD instellen dat er een xxx aantal dagen van tevoren een pushbericht naar een mobiel nummer wordt gestuurd wanneer het afval wordt opgehaald. Bij het pushbericht wordt vermeld welk afval er wordt ingezameld.
- Eis 20: De getoonde dagen worden rechtstreeks uit het bronsysteem, backoffice systeem, gehaald.
- Eis 21: De getoonde dagen moeten in een weekoverzicht en in een jaaroverzicht getoond worden. De kalender (het jaaroverzicht) moet te downloaden zijn in een printbare versie.

- Eis 22: De afvalkalender is ook beschikbaar in de algemene website. De gebruiker moet dan eerst zelf postcode en huisnummer invoeren om de afvalkalender te kunnen raadplegen en te kunnen printen.

2.5 Wensen afvalkalender

Wens nummer	Wens	Aantal te behalen punten	Ja/nee ³
Wens 10	Wanneer er in het backoffice-systeem een verandering wordt gemaakt in de inzameldagen krijgt de inwoner een pushbericht van de wijziging in MijnGAD en in de App	Nog te bepalen	Ja/nee
Wens 11	Inschrijver heeft een visie met bijbehorende roadmap voor de toekomst m.b.t. de afvalkalender.	Nog te bepalen <ul style="list-style-type: none"> a. Onderbouwing ontbreekt of is onvoldoende: 0 punten b. Voldoende onderbouwing: xyz punten c. Goede onderbouwing: XYZ punten 	Ja/nee (indien Ja dient u deze op maximaal 5A4 bij te voegen)

2.6 Eisen afroep meldingen

Inwoners vanuit het verzorgingsgebied van de GAD hebben de mogelijkheid om afroepmeldingen te doen voor onder andere grof huishoudelijk afval, afgedankte elektrische of elektronische apparaten, tuinvuil, textiel, oud papier en karton. Ook voor het melden van een kapotte container of het aanvragen van een extra container. We noemen dit afroepmeldingen. De inwoner (roept af) en plaatst de melding voor inzameling.

Deze diensten vinden plaats op vooraf bepaalde ophaal- en distributiedagen met een maximale capaciteit per dag. De planner maakt de routes aan in het backoffice softwaresysteem waarop de afspraken gepland kunnen worden en de inwoner zoekt, op basis van beschikbaarheid van de route, de best passende datum voor de afspraak. Wanneer een route in het backoffice softwaresysteem zijn maximale capaciteit bereikt heeft, is de route met die datum niet meer beschikbaar in MijnGAD of de App.

- Eis 23: In MijnGAD moet de inwoner een afroepmelding kunnen aanmaken voor het inzamelen (laten ophalen) van afval of voor het melden van een kapotte container of de aanvraag van een extra container.

³ Bij Ja/nee doorhalen wat niet van toepassing is.

2.7 Eisen Inwonerportaal en MijnGAD

- Eis 24: Via de website, in MijnGAD en de app kunnen er afspraken gemaakt worden. Bij het maken van een afspraak ziet de inwoner gelijk de geldende regels voor het type afspraak van de betreffende gemeente. Elke fractie kent eigen voorwaarden.
- Eis 25: Een inwoner kan op de website, in de MijnGAD, en de app op basis van een agenda zelf een datum kiezen waarop de betreffende dienst geleverd wordt. Deze datums worden bepaald op basis van de in de backoffice softwaresysteem ingerichte planning/capaciteit van die datum door de planner. Op het moment dat de maximale capaciteit van de betreffende dienst voor een bepaalde dag bereikt is, verdwijnt deze optie uit de kalender van de inwoner. Om deze gegevens realtime te kunnen tonen aan de inwoner moeten deze gegevens rechtstreeks uit het backoffice softwaresysteem worden gehaald.
- Eis 26: De diensten zijn op het moment van schrijven van dit document de genoemde diensten maar deze diensten kunnen veranderen. Het systeem moet in staat zijn om op eenvoudige wijze om te gaan met de veranderingen in dienstverlening.
- Eis 27: De te kiezen dienstverlening en de daarbij behorende mogelijke inzameldatums voor een adres worden realtime uit het backoffice softwaresysteem gehaald.
- Eis 28: Alleen diensten waar een adres recht op heeft kunnen worden gekozen door de inwoner. Deze dienstverlening is te herkennen aan de rechtmatigheid op een adres in het backoffice softwaresysteem.
- Eis 29: De afroepmeldingen vinden plaats door middel van een vraag- en antwoordconstructie waar de inwoner stap voor stap wordt meegenomen in het maken van de afspraak en indien nodig zelf een stapje terug kan doen in dit proces. De antwoorden worden d.m.v. een API uit het backoffice-systeem gehaald.
- Eis 30: Bij het afronden van de afroepmelding moet de inwoner akkoord geven op de inzamelvoorwaarden die het GAD stelt.
- Eis 31: De aanvraag moet gecontroleerd worden op rechtmatigheid. Met rechtmatig wordt bedoeld dat de aanvraag van de inwoner voldoet aan de regels van de gemeente. De rechtmatigheid van het object staat in het backoffice-systeem en dient daar d.m.v. de API koppeling mee te worden gecontroleerd.
- Eis 32: Een afgeronde melding wordt aangemaakt in het backoffice softwaresysteem en gelijk op de juiste route gepland. De route wordt dus bepaald op basis van de gekozen inzamel dag bij het aanmaken van de melding.
- Eis 33: Bij het maken van afspraken voor getarifeerde stromen moet gelijk betaald worden via een koppeling met Mollie. Het referentienummer van Mollie dient bij de melding in het backoffice softwaresysteem te worden vastgelegd.
- Eis 34: Het aanvragen van een afroepmelding kan via de website, via MijnGAD, en via de App.
- Eis 35: Wanneer een inwoner geen rechten blijkt te hebben op de gevraagde dienst wordt het proces gestopt met de melding dat de inwoner geen rechten heeft op de afroepdienst.
- Eis 36: De website, MijnGAD, en de App biedt de mogelijkheid aan de inwoner om een eerder gemaakte afspraak te annuleren of te verzetten. De afspraak moet dan

automatisch verwijderd worden uit de route en de plek moet weer beschikbaar komen voor een nieuwe melding.

- Eis 37: Via de website, MijnGAD, en de App ontvangt de inwoner automatisch de bevestigingsmail van een gemaakte afspraak, een annulering of een wijziging. De inwoner kan via MijnGAD en/of de App instellen om automatisch een reminder te ontvangen per e-mail.
- Eis 38: Als een dienst wel of niet is geleverd (bijv. grofvuil opgehaald of niet, grofvuil was niet buitengezet, minicontainer niet aangetroffen etc.) wordt deze informatie op basis van de statusupdates van de chauffeur in het backoffice systeem geregistreerd. Via het backoffice softwaresysteem wordt in MijnGAD, de app of een mail deze informatie beschikbaar gesteld aan de inwoner. Deze keuze is afhankelijk van de instellingen van de inwoner in MijnGAD en de App.

2.8 Eisen afroep meldingen in MijnGAD en app

- Eis 39: In MijnGAD en de App kunnen afroepmeldingen worden aangemaakt voor inzameldiensten die op afroep plaatsvinden. Bij het aanmaken worden de bekende gegevens van de inwoner (account) gelijk ingevuld en hoeft de inwoner dit niet zelf meer te doen.

2.9 Wensen afroepmeldingen in MijnGAD

Wens nummer	Wens	Aantal te behalen punten	Ja/nee ⁴
Wens 12	Afgehandelde afspraken en lopende afspraken kunnen ingezien worden als een (klant-) inwonersgeschiedenis.	Nog te bepalen	Ja/nee
Wens 13	In de MijnGAD account is zichtbaar welke stortingen en ledigingen een inwoner heeft gedaan.	Nog te bepalen	Ja/nee

⁴ Bij Ja/nee doorhalen wat niet van toepassing is.

2.10 Eisen inzamelvoorziening

De GAD heeft inzamelvoorzieningen ter beschikking gesteld aan de inwoners uit het verzorgingsgebied. Deze zijn verdeeld in onder- en bovengrondse inzamelvoorzieningen. Op de website wordt informatie gegeven over deze inzamelvoorzieningen.

- Eis 40: Via locaties op een kaart kan de inwoner zien waar de inzamelvoorzieningen zich in de directe omgeving van het adres bevinden. Wanneer een inwoner niet ingelogd is in MijnGAD of de app kan de inwoner de locaties opvragen door het invoeren van een postcode-huisnummer-combinatie. De gebruiker dient vervolgens op een kaart te zien welke containers er in de buurt van het adres zijn. Dit is voor iedereen toegankelijk.
- Eis 41: In MijnGAD of de app kan de inwoner gelijk zien welke inzamelvoorzieningen in een straal van 500 meter beschikbaar zijn en kan de inwoner een melding aanmaken die betrekking heeft op een inzamelvoorziening.
- Eis 42: In MijnGAD of de app kan de inwoner een melding aanmaken die betrekking heeft op een inzamelvoorziening. De inwoner kiest uit een lijst waarvoor de inwoner de melding wil aanmaken. Denk bijvoorbeeld aan “bij plaatsingen van afval” of “container wil niet openen”.
- Eis 43: Bij calamiteiten met een inzamelvoorziening, die invloed hebben op de inzameling, wordt deze informatie gedeeld met de betreffende inwoners. In MijnGAD en de app moet zichtbaar worden dat er een verstoring is en op welk inzamelmiddel dit is.
- Eis 44: De inwoner moet op eenvoudige wijze een melding kunnen aanmaken via de website (zonder account), via MijnGAD en via de App over een inzamelvoorziening en deze melding moet gelijk digitaal bij de juiste afdeling van de GAD binnen komen.

2.11 Wensen inzamelvoorzieningen

De wensen voor inzamelvoorzieningen zijn:

Wens nummer	Wens	Aantal te behalen punten	Ja/nee ⁵
Wens 14	Wanneer een melding via MijnGAD of de App is aangemaakt is het mogelijk dat de inwoner de status van de aangemaakte melding kan zien.	Nog te bepalen	Ja/nee
Wens 15	De melder heeft de mogelijkheid om de melding anoniem aan te maken.	Nog te bepalen	Ja/nee
Wens 16	De melding kan op een inzamelvoorziening worden aangemaakt door op de inzamelvoorziening op de kaart te klikken en de melding aan te maken.	Nog te bepalen	Ja/nee
Wens 17	Heeft u een visie en roadmap voor het verder ontwikkelen van het aanmaken van meldingen door een inwoner via MijnGAD en de app? Zo ja, wat hoe ziet deze visie en roadmap eruit.	Nog te bepalen	Ja/nee
Wens 18	Via MijnGAD en de App kan een calamiteit via een pushbericht naar de inwoner worden gestuurd waarbij het mogelijk is dat deze calamiteit alleen gemeld wordt aan de inwoners die er last van hebben?	Nog te bepalen	Ja/nee

⁵ Bij Ja/nee doorhalen wat niet van toepassing is.

2.12 Eisen Afvalwijzer productherkenning

Om het scheiden van afval voor een inwoner gemakkelijker te maken hebben we een afvalscheidingswijzer beschikbaar gesteld. Deze afvalwijzer is direct beschikbaar via de website.

- Eis 45: De afvalscheidingswijzer kan op basis van de barcode op het product herkennen welk product het is en welke afvalsoort het betreft. (Rest, GFT, Papier, Plastic etc.).

2.13 Wensen productherkenning

Wens nummer	Wens	Aantal te behalen punten	Ja/nee ⁶
Wens 19	Inwoners hebben de mogelijkheid om door middel van AI productherkenning of barcodeherkenning afval te herkennen en te tonen bij welke afvalfractie het afval hoort.	Nog te bepalen	Ja/nee

2.14 Eisen tags (toegangsautorisatie op een inzamelvoorziening)

Inwoners vanuit het verzorgingsgebied van de GAD maken gebruik van een tag om toegang te krijgen tot een bovengrondse en/of ondergrondse container, mits ze recht hebben op deze dienstverlening.

- Eis 46: Het aanvragen van deze tags dient via de eerder beschreven systematiek van afroepmeldingen via de website, MijnGAD of app uitgevoerd te kunnen worden.
- Eis 47: Bij het aanvragen van een tag wordt in het backoffice softwaresysteem gecontroleerd of de inwoner recht heeft op de tag. De oude tag wordt geblokkeerd met een redencode wanneer een aanvraag nieuwe tag wordt goedgekeurd.
- Eis 48: De aanvraag van een tag vindt plaats op basis van postcode, huisnummer en toevoeging. Via de MijnGAD website of de app hoeft de inwoner dit zelf niet in te vullen.
- Eis 49: Wanneer de aanvraag voor een tag een betaalde dienst is moet de betaling via Mollie worden gedaan.

⁶ Bij Ja/nee doorhalen wat niet van toepassing is.

2.15 Wensen Tags

De wensen voor Tags zijn:

Wens nummer	Wens	Aantal te behalen punten	Ja/nee ⁷
Wens 20	Een tag kan gekoppeld worden aan een smartphone met behulp van NFC	Nog te bepalen	Ja/nee

2.16 Wensen aanmelden scheidingsstation

Het is wenselijk dat inwoners zich op eenvoudige wijze kunnen aanmelden voor een bezoek aan de milieustraat. Onze wens is hierin:

Wens nummer	Wens	Aantal te behalen punten	Ja/nee ⁸
Wens 21	Het is mogelijk dat een inwoner een afspraak voor een bepaald tijdsblok kan maken via de website en/of de MijnGAD en deze reservering kan vastgelegd worden bij het object en het scheidingsstation.	Nog te bepalen	Ja/nee

2.17 Eisen koppelingen met externe systemen

Onderstaand staan de koppelingen beschreven die nodig zijn en dus een eis zijn om het gehele voorzieningen- en gegevenslandschap optimaal te laten functioneren binnen de processen bij opdrachtgever.

- Eis 50: Zowel de MijnGAD, de App en de website zijn via een koppeling verbonden met het backoffice softwaresysteem om de realtime informatie die in het backoffice softwaresysteem staat bij de beschikbare functionaliteit te tonen in MijnGAD, de App en op de website.

⁷ Bij Ja/nee doorhalen wat niet van toepassing is.

⁸ Bij Ja/nee doorhalen wat niet van toepassing is.

2.18 Eisen overleg tussen opdrachtnemer en opdrachtgever

De opdrachtgever wil een stabiele communicatie basis hebben met de opdrachtnemer. Om dit te realiseren zijn de volgende zaken een eis.

- Eis 51: Opdrachtnemer dient één persoon aan te wijzen die zal fungeren als contactpersoon voor opdrachtgever, met één vaste vervanger indien deze persoon afwezig is. Deze persoon verwerkt/behandelt lopende zaken/aanvragen en is aanwezig bij overleggen met opdrachtgever. Deze persoon dient goede inhoudelijke en technische kennis te hebben van de voorziening. Opdrachtnemer dient opdrachtgever tijdig te informeren als de vaste contactpersoon gedurende de looptijd van de opdracht wordt vervangen door een andere collega. Ook dient opdrachtnemer bij vervanging van de contactpersoon zorg te dragen voor een tijdige en volledige overdracht van alle beschikbare informatie.
- Eis 52: Minimaal 2 keer per jaar of naar behoefte vindt een fysiek overleg op strategisch en/of tactisch niveau plaats waarbij de vaste contactpersoon van opdrachtnemer en de vertegenwoordiger(s) van opdrachtgever aanwezig zijn. Tijdens dit overleg worden minimaal de volgende agendapunten besproken:
 - Evaluatie en beoordeling volgens contractuele afspraken;
 - Kwaliteit van het systeem;
 - Prijs van het systeem;
 - Meer- en minderwerk;
 - Garantie;
 - Resultaten van de KPI's a.d.h.v. managementrapportages;
 - Samenwerking en algemene ervaringen met opdrachtnemer;
 - Eventuele marktontwikkelingen;
 - Eventuele toekomstige ontwikkelingen binnen de organisatie (opdrachtnemer en opdrachtgever).
- Eis 53: Naar behoefte vindt een fysiek/digitaal/telefonisch overleg plaats op operationeel niveau met de vaste contactpersoon/helpdesk van opdrachtnemer. Tijdens dit overleg worden minimaal de volgende agendapunten besproken:
 - Service;
 - Onderhoudstermijnen;
 - Algemene ervaringen met opdrachtnemer.
- Eis 54: Van alle overleggen worden besluiten en actiepunten vastgelegd in de notulen welke door opdrachtnemer worden opgesteld. De notulen worden binnen vijf (5) werkdagen na het overleg gemaild naar de contactpersonen van opdrachtgever.
- Eis 55: Bij aanvang van de opdracht zal direct een strategisch en/of tactisch overleg plaatsvinden.

---oOo---