

Vragen informatiesessie	Questions information session	Antwoorden	Responses
Komen de slides van deze informatie sessie online?	Will you publish the slides of this information session?	Ja, we zullen de presentatie op de website van Startup in Residence plaatsen: <a href="http://www.startupinresidence.com/thehague">www.startupinresidence.com/thehague</a>	Yes, we will publish the slides on the website of Startup in Residence: <a href="http://www.startupinresidence.com/thehague">www.startupinresidence.com/thehague</a>
Welke verplichtingen moeten we nakomen om de 7000 euro te ontvangen?	Which obligations do you have to fulfil to receive the 7000 euro.	Na de pitches zal per vraagstuk 1 startup worden gekozen om mee verder te werken. Deze startups ontvangen 7000 euro, zodra zij samen met de gemeenteambtenaren een plan van aanpak hebben opgesteld. Deze 7000 euro is bedoeld als compensatie van de tijd die de startups zullen spenderen aan het uitvoeren van het plan van aanpak.	After the pitches we select 1 startup per challenge to participate in the SIR programme. These startups receive 7000 euro once they have written an action plan together with the civil servant. The 7000 euro is meant to compensate the time spent by the startup on developing their action plan.
Is de data van de Gemeente beschikbaar?	Is the Municipality's data available for the startups?	Veel data van de Gemeente is openbaar en kan door de startups worden gebruikt. Startups zullen ook door de gemeenteambtenaren worden geholpen om alle relevante data te vinden voor hun vraagstuk.	Much data from the Municipality is publicly available and can be used by startups. The civil servants will also assist startups in finding relevant data elsewhere.
Is inschrijving bij de Kamer van Koophandel verplicht?	Is registration with the Chamber of Commerce compulsory?	Je hoeft nu nog niet ingeschreven te staan. Wel is het verplicht zodra je bent geselecteerd voor fase 3 (vanaf 5 september).	You do not need to be registered now. It is compulsory to be registered if you are selected for phase 3 (from September 5th onwards)
Wat gebeurt er als je vooruit loopt?	What happens if you are ahead of the schedule?	Als jouw idee sneller is uitgewerkt is er een kans dat jij op een eerder moment een pilot kan doen of kan beginnen met het bouwen van een prototype. Wel is het goed om te weten dat alles bij de gemeente langzamer verloopt omdat meerdere mensen goedkeuring moeten geven.	If you are ahead of the schedule, there is a chance that you can do a pilot at an earlier stage or start building a prototype. However, it must be mentioned that the pace is a bit slower at the municipality as multiple people need to give approval.
Moet iedereen aanwezig zijn bij alle trainingen?	Does everyone have to participate in all the trainings?	Nee, er moet minimaal 1 persoon per startup aanwezig zijn bij elke training. Het is echter wel aangeraden om allemaal aanwezig te zijn.	No, only 1 person per startup must be present at each training. However, it is advised for all members to join in all training sessions.
Kunnen wij contact opnemen met andere gemeenten voor meer data?	Can we have contact with other municipalities to get more data?	Ja, in overleg met je opdrachtgever kunnen jullie contact opnemen met een contactpersoon van andere gemeenten.	Yes, in consultation with the civil servant you can contact other municipalities for more data.
Vragen vraagstuk 'Makkelijk betaald	Questions regarding challenge	Antwoorden	Responses

parkeren'	'Easy pay for parking'		
Wat is het echte probleem?	What is the real problem?	Mensen moeten kunnen betalen voor parkeren, dit geldt voor inwoners en bezoekers. 70% gebruikt de mobiele telefoon betalen, 30% gebruikt de mobiele telefoon niet. Deze 30% vertegenwoordigt 5 miljoen transacties. We denken dat deze groep af en toe parkeert; het zijn toeristen, of wonen buiten Den Haag.	People have to be able to pay for parking, this counts for everyone that visits or lives in our city. 70% is using the mobile phone for parking, 30% is not using the mobile phone. This group of 30% represents 5 million transactions. We think that these people park on an occasional basis; they are tourists, or live outside The Hague.
Wat is de omzet?	What is the turnover?	30 miljoen per jaar	30 million per year
Hoe weet je dat de groep die geen mobiele telefoons gebruikt voor het betalen geen Nederlanders zijn?	How do you know that the group not using mobile phones is non-natives?	Tot voor kort werd de markt voor betalen per mobiel gedomineerd door Nederlands en nationaal georiënteerde bedrijven. Mede omdat er met de klanten van deze bedrijven een incasso relatie is, is de veronderstelling dat het merendeel van de gebruikers van de bestaande oplossingen van betalen per mobiel overwegend Nederlanders zijn. Als gevolg hiervan, is de veronderstelling dat de parkeerautomaten voor non-natives het enige alternatief zijn. Let wel; we veronderstellen niet dat uitsluitend non natives gebruiken maken van de automaten. Wel dat dit voor toeristen en andere non natives dit de enige mogelijkheid was om te betalen. En dat zij daardoor een groot deel van de doelgroep voor more easy way to park zijn.	Until recently the market for paying by mobile phone was dominated by Dutch and nationally oriented companies. As there is a payment relationship with the clients of these companies, the assumption is that the majority of the users of the existing payment by mobile phone methods are predominantly Dutch. As a result, we assume that the parking machines for non-natives are the only alternative. Please note; we do not assume that only non-natives use these machines. But we believe that this was the only payment possibility for tourists and other non-natives and that they are therefore a large part of the target group for "easy pay for parking"
Wat zijn de kosten van het onderhouden van de betaalautomaten?	What are the costs of maintaining the pay machines?	Kosten van onderhouden zijn 2.4 miljoen. Dit zijn alleen de jaarlijkse kosten.	Costs of maintaining is 2.4 million. These are only the yearly costs.
Is het een urgent probleem?	Is it an urgent issue?	Nee, ik daag de markt uit om met oplossingen te komen zodat ik het moment dat leveranciers hun diensten niet meer kunnen aanbieden kan vermijden. Ik heb de opdracht om op tijd nieuwe klantvriendelijke oplossingen	No, I am challenging the market to come up with solutions, so I can avoid the moment that the suppliers are not able to offer their services anymore. I have the obligation to look for new customer friendly solutions for the future. I want to be on time, so society can slowly adapt

		te zoeken, zodat de samenleving zich langzaam aan de veranderingen kan aanpassen.	to the changes.
Kent u de omvang van de mogelijke betaling van toeristen en bezoekers? Hoeveel van deze ongeveer 30 miljoen euro komt van toeristen?	Do you know the extent of the payments by tourists and visitors? How much of te 30 million euros comes from tourists?	Er zijn geen gegevens beschikbaar van hoeveel (aantal of %) parkeerbelasting door toeristen wordt betaald. Aangenomen wordt dat de doelgroep die gebruik maakt van de parkeerautomaten, parkeerders zijn die incidenteel parkeren (in Den Haag) en om die reden wordt aangenomen dat een deel van deze parkeerders, toeristen zijn.	There is no data available on how much (number or %) parking tax is paid by tourists. It is assumed that the target group that makes use of the parking machines are parking providers that occasionally park (in The Hague) and for that reason it is assumed that some of these parkers are tourists.
Wie is verantwoordelijk voor het aanmoedigen van toeristen/bezoekers om deze nieuwe potentiële oplossing te gebruiken?	Who is responsible for encouraging tourists/visitors to use this new potential solution?	Het bereiken van de doelgroep (incidentele bezoekers) is onderdeel van de te presenteren oplossing. Zeker wanneer er gekozen wordt voor een oplossing waarbij verrekening plaatsvindt via het Servicehuis Parkeer en Verblijfsrechten, zal de gemeente in het kader van het bieden van gelijk speelveld niet specifiek 1 oplossing (en daarmee 1 leverancier) promoten.	Reaching the target group (occasional visitors) is part of the solution to be presented. Certainly when choosing a solution the municipality will not specifically promote 1 solution (and thus 1 supplier).
Hoe gaat de gemeente dit promoten?	How would the Municipality promote this?	De gemeente is wel bereid eenmalig via de voor haar gebruikelijke kanalen (social media, lokale krant en outdoor reclame) aandacht te vragen voor een nieuwe / makkelijkere manier van betalen. Verdere promotie van de betaalwijze is aan de leverancier.	The municipality is willing to promote a new/easier way of paying via its usual channels (social media, local newspaper and outdoor advertising) once. Further promotion of the payment method is up to the supplier.
Waarom wordt QR-code technologie niet gebruikt? Zijn hier valkuilen?	Why is QR-code technology not being used? What are the pitfalls?	De huidige dienstverleners van parkeren per mobiel hebben hun product anders ontworpen (de start van parkeren met mobiel was met behulp van SMS of IVR met spraakherkenning) en er hebben zich nog geen aanbieders aangeboden die van deze technologie gebruik maken.	The current providers of payment by mobile phone have designed their product differently (at the start, payment by mobile phones made use of SMS or IVR with voice recognition). No providers have offered QR-code technology yet.
Wie betaalt de kosten van mobiel betalen? Dus ook extra creditcard kosten, iDeal etc. die mobiel namelijk veel hoger	Who pays the costs of mobile transactions (including extra credit card costs,	De gemeente is bereid te betalen voor de kosten voor de betaaltransacties, aangezien de veronderstelling is dat de transacties via de	The municipality is willing to pay for transaction costs, as we assume that transactions through the new solution will no longer be paid via the parking meter and that this will

liggen?	iDeal, etc. which are much higher?)	nieuwe oplossing niet meer via de parkeerautomaat worden betaald en we daar dus transactie kosten besparen.	save transaction costs.
Hoe kunnen wij als externe partij de actuele parkeertarieven berekenen? Bij ons is de locatie, het tijdstip van / tot en met bekend, hoe krijgen wij de bijbehorende tarieven in beeld? Werkt dit via GPS coördinaten of postcodes? Moeten wij zelf deze berekening doen of loopt dit via SHPV servers?	How can we, as an external party, calculate the current parking fees? Location and time are known, but how do we receive the corresponding rates? Does this work via GPS coordinates or postal codes? Do we need to do this ourselves or does this run via SHPV servers?	In het NPR liggen alle tarieven voor alle gebieden vast. Het hangt dus af van hoe het berichtenverkeer met het NPR loopt of hier gebruik van gemaakt kan worden. Als de berekening van de transactie buiten het NPR plaatsvindt (zoals nu bij de parkeerautomaten het geval is), dan zal de leverancier dit dus zelf moeten bouwen. Het NPR is in staat om het parkeertarief te berekenen en dit terug te koppelen aan de leverancier, maar dit veronderstelt dat de oplossing volledig via het NPR loopt. Dit zou dan ook inhouden dat de gemeente via het SHPV een vergoeding betaald aan de leverancier voor het leveren van de betaalservice. Dit heeft uiteraard gevolgen voor de hoogte van de overige kosten die gemeente bereid is te betalen aan de leverancier	All tariffs for the areas are fixed in the NPR. It therefore depends on whether we can make use of this data. If the calculation of the transaction takes place outside the NPR, as is now the case with parking machines, the supplier will have to build it himself. The NPR is able to calculate the parking tariff and link this back to the supplier, but this presupposes that the solution runs entirely via the NPR. This would also mean that the municipality pays a fee to the supplier via the SHPV for the delivery of the payment service. That obviously has consequences for the level of other costs that the municipality is willing to pay to the supplier.
Voert de Gemeente een goedkeuring procedure uit over de berekeningsmethode die wordt uitgevoerd door ons en geeft dit vrijwaring bij calculatie/code fouten?	Does the municipality carry out an approval procedure on the calculation method that is carried out by us and does this grant us indemnification with regards to calculation/code errors?	Nee. De gemeente kan tijdens het bouwen van de applicatie advies geven over hoe de tarieven werken en tests uitvoeren over de juistheid. Na productie ligt de verantwoordelijkheid voor de juistheid en volledigheid van het innen van parkeerbelasting bij de leverancier. De gemeente voert wel periodiek controles uit, maar dit zorgt niet voor vrijwaring van de leverancier.	No. The municipality can give advice on how the rates work and perform tests on the validity during the building of the application. After production, the responsibility for validity and completeness of collecting parking tax lies with the supplier. The municipality does carry out periodic inspections, but this does not result in indemnification from the supplier.
Kan er een richting worden gegeven over de transactiekosten die de Gemeente bereid is te betalen (exclusief de de betaaltransactiekosten), waarmee wij kunnen bepalen of het rendabel is deel te nemen aan deze challenge?	Can you indicate what the municipality is willing to pay regarding transaction costs, with which we can determine whether it is profitable to participate in this challenge?	De gemeente is bereid om de 1,5% betalingskorting te betalen indien de oplossing wordt geboden via het SHPV (zie website SHPV) of om transactiekosten (inclusief een redelijke marge) te vergoeden indien de oplossing buiten het SHPV om wordt geleverd. De wens van de gemeente is om uiteindelijk significant te	The municipality is prepared to pay the 1.5% payment discount if the solution is offered through the SHPV (see website SHPV) or to reimburse transaction costs (including a reasonable margin) if the solution is delivered outside the SHPV. The municipality wishes to save significantly on the current costs for payment, management and maintenance of vending machines.

		besparen op de huidige kosten voor betalingsverkeer, beheer en onderhoud van de automaten. De oplossing zal hier dus aan moeten bijdragen.	The solution will therefore have to contribute to this.
De parkeerduur wordt samen met het kenteken voor het betreffende tariefgebied vastgelegd in het Nationale Parkeer Register (NPR), moeten deze gegevens direct worden aangeboden of is dagelijks ook toegestaan?	The parking-duration as well as the registration number for the relevant tariff area will be recorded in the National Parking Register (NPR). Does this data have to be provided immediately or is daily also permitted?	Bij voorkeur real-time in verband met de parkeercontrole en het opleggen van naheffingsaanslagen. Eventueel kan dit ook einde van de dag worden aangeboden, aangezien er 's nachts een extra controle plaatsvindt op de uitgeschreven parkeerboetes en de aanwezige betalingen. Dit laatste geniet zeker niet de voorkeur.	Preferably real-time, with regards to the parking checks and the imposition of additional tax assessments. Data could also possibly be provided at the end of the day, as there is an extra check on the parking fines and payments at night. This, however, is not preferred.
<i>"De bestaande diensten voor betalen via de mobiele telefoon (Parkmobile, Yellowbrick, enz.) Worden niet als een geschikt alternatief gezien. Een app met vergelijkbare functies is toegestaan, maar het moet vanaf het begin duidelijk zijn dat de app bestaat, dat parkeertarieven van toepassing zijn en dat het gemakkelijk te begrijpen is hoe te betalen"</i> – Zijn deze functies toegestaan of niet; kan je dit nader toelichten?	<i>"The existing services for paying by mobile phone (Parkmobile, Yellowbrick, etc.) are not seen as a suitable alternative. An app with similar features is allowed, but it must be clear from the start that the app exists, that parking fees apply and that it is easy to understand how to pay"</i> → Are these features allowed or not; can you please further explain this?	Wat ik hier probeerde uit te leggen is dat een app of een mobiele oplossing een alternatief kan zijn, maar dat er al goed werkende mobiele oplossingen bestaan. De doelgroep is een groep die – ondanks de al bestaande alternatieve oplossingen – liever de ticket automaat i.p.v. de mobiele alternatieven gebruikt. Daarom moeten alternatieve mobiele oplossingen op de een of andere manier iets extra's bieden in vergelijking met de oplossingen die al bestaan. De kracht van de ticket automaat is dat deze zichtbaar is en de parkeerder terplekke er aan herinnert te betalen. Het bieden van een oplossing die lijkt op wat er bestaat, maar dan op een grotere schaal in Nederland is niet waar ik naar streef.	What I tried to explain here, is that an app or some mobile solution can be an alternative, but that there are already good working mobile solutions. The target group is a group who – despite the alternative solutions that already exists – prefers the ticket machine above the mobile alternatives. Therefore somehow alternative mobile solutions have to offer something extra compared to the solutions that are already there. The strength of the ticket machine is that it is visible and therefore reminds the parker on the spot that they have to pay for parking. So offering a solution that is more or less similar to what already exists (subscribe upfront, pay afterwards etc) on large scale in the Netherlands is not what I am aiming for.
Hebben jullie een andere oplossing voor deze hoge mobiele transactiekosten, of hebben wij een foute berekening gemaakt?	Do you have a different solution for the high mobile transaction costs, or did we make a mistake in our calculations?	Zoals u kunt lezen in de informatie over de casus, is er momenteel een app die zonder transactie kosten voor de gebruiker en tegen redelijke kosten voor de gemeente (Rotterdam) betalen voor parkeren met ideal aanbiedt. Wat het businessmodel van dit bedrijf	As you can read in the information about our case, an app for payment with mobile phones without transaction costs exists, and is affordable for the municipality (of Rotterdam). We do not know the business model of this company, but do see opportunities here.

		is, weten wij natuurlijk niet, maar kennelijk zijn er mogelijkheden om betalen voor parkeren rendabel te maken.	
Kan er duidelijkheid worden gegeven wat de Gemeente verstaat onder een redelijke marge per parkeertransactie als dit buiten het SHPV omloopt, zodat de winnaar van de Challenge kan zien of dit in de toekomst rendabel kan worden.	Can you explain what the Municipality sees as a reasonable margin per parking transaction if this is not in the SHPV, so that the winner of the Challenge can see whether this can become profitable in the future.	Nee. Dit hangt namelijk af van hoe de gemeente de toegevoegde waarde van de oplossing inschat. Pas als de gemeente een idee heeft bij de oplossing kan de gemeente een inschatting maken van de toegevoegde waarde of de mogelijke besparing. Pas dan kan de gemeente meer zeggen over wat een redelijke marge is.	No. This depends on how the municipality assesses the added value of the solution. Only when the municipality has an idea about the solution we will make an estimate of the added value or the possible savings. Only then can the municipality say more about what a we see as a reasonable margin per parking transaction.
<b>Vragen vraagstuk 'Slimme meter'</b>	<b>Questions regarding challenge 'Smarter on the Grid'</b>	<b>Antwoorden</b>	<b>Responses</b>
Zoek je de oplossing voor oude of moderne woningen?	Are you looking for a solution for old or new houses?	De oplossing moet vooral toepasselijk zijn voor oude woningen, omdat deze meestal nog gasverwarming gebruiken.	The solution should focus mainly on old houses, as they are mostly still using gas heating.
Ben je op zoek naar een oplossing voor de pompen met een lage of hoge temperatuur?	Are you looking for a solution for the low or high temperature pumps?	Lage temperatuur	Low temperature pumps
Hoop je dat deze oplossing huis eigenaren zal stimuleren om warmtepompen te installeren?	Do you hope this solution will stimulate house owners to install heat pumps?	Als een startup een betrouwbare oplossing kan ontwikkelen, zijn we ervan overtuigd dat huiseigenaren meer geneigd zijn om deze nieuwe slimme meters te installeren.	If a startup can develop a reliable solution, we are confident house owners are more inclined to install these new smart meters.
<b>Vragen vraagstuk 'Behoud bezoekers na wegafsluitingen'</b>	<b>Questions regarding challenge 'Easy Access'</b>	<b>Antwoorden</b>	<b>Responses</b>
Wat willen jullie niet?	What are you not looking for?	Wij zijn niet op zoek naar alternatieve parkeermogelijkheden. Het is juist de bedoeling dat er minder auto's door deze straten rijden.	We are not looking for alternative parking options. It is important that fewer cars drive through these streets.
Zoeken jullie alleen een oplossing voor de periode dat de weg tijdelijk is geblokkeerd of voor lange termijn?	Are you looking for a short term solution (only when roads are temporarily blocked) or for long term?	Voor lange termijn.	For long term, not only for temporary road blocks.
Zijn de documenten die in	Are the documents	Nee, deze zijn helaas alleen in	No unfortunately they are only

het vraagstuk staan, ook in het Engels verkrijgbaar?	that are mentioned in the challenge also published in English?	het Nederlands beschikbaar.	available in Dutch.
<b>Vragen vraagstuk 'Bezoekers evenementen: Meten is Weten'</b>	<b>Questions regarding challenge 'The Numbers Tell the Tale'</b>	<b>Antwoorden</b>	<b>Responses</b>
Is er al onderzoek gedaan naar de verschillende Crowd Management/Count tooling	Has any research been done regarding different Crowd Management tools/ Count tooling?	Er is wel onderzoek gedaan naar verschillende Crowd Management/Count tooling (bv de EventCloud) door andere afdelingen van de gemeente Den Haag maar dan ging het vaak om losse technieken met andere doeleinden in het kader van bijvoorbeeld drukte en veiligheid.	Research has been done on various Crowd Management / Count tooling (e.g. the EventCloud) by other departments of the municipality of The Hague, but then it often involved separate techniques with other purposes in the context of, for example, crowding and safety.
Wat mist men in de oplossingen die men al dan niet reeds gevonden heeft?	What is missing in the solutions that have already been found?	Wat we missen is een indicatie van de totale bezoekersaantallen.	What we miss is an accurate indication of the total number of visitors.
<b>Vragen vraagstuk 'Stemmen zonder grenzen'</b>	<b>Questions regarding challenge 'Voting without borders'</b>	<b>Antwoorden</b>	<b>Responses</b>
Betekent het dat de stempas andere echtheidskenmerk en mogen bevatten dan die ze nu hebben? Welke flexibiliteit hebben we hier?	Does it mean that the voting pass may contain other security features than what they currently have? What flexibility do we have here?	Op dit moment maken wij inderdaad gebruik van echtheidskenmerken, maar ieder briefstembewijs bevat een unieke persoonlijke barcode die wij tijdens het verwerken kunnen scannen. Dit is in principe dus een uniek kenmerk die ook met digitaal printen gebruikt kan worden, eigenlijk net als reguliere tickets.	At the moment we use authenticity features, but every voting paper contains a unique personal barcode that we can scan during processing. This is basically a unique feature that can also be used with digital printing, just like regular tickets.
Mogen de oranje enveloppen met de gewone enveloppen vervangen worden omdat er security risico's in deze felle enveloppen zitten?	Can the orange envelopes be replaced by the ordinary envelopes due to the security risks associated with the bright color?	Er is inderdaad sprake van de verdwijning van de oranje retourenveloppen, zeker als wij deze niet meer gaan verzenden naar kiezers toe. Vermoedelijk (al hoogst waarschijnlijk) mogen kiezers het gewoon in een eigen witte envelop terug gaan sturen.	It has indeed been discussed to remove the orange envelopes, especially if we are no longer going to send them to voters. Presumably, voters can simply send it back in their own white envelope.