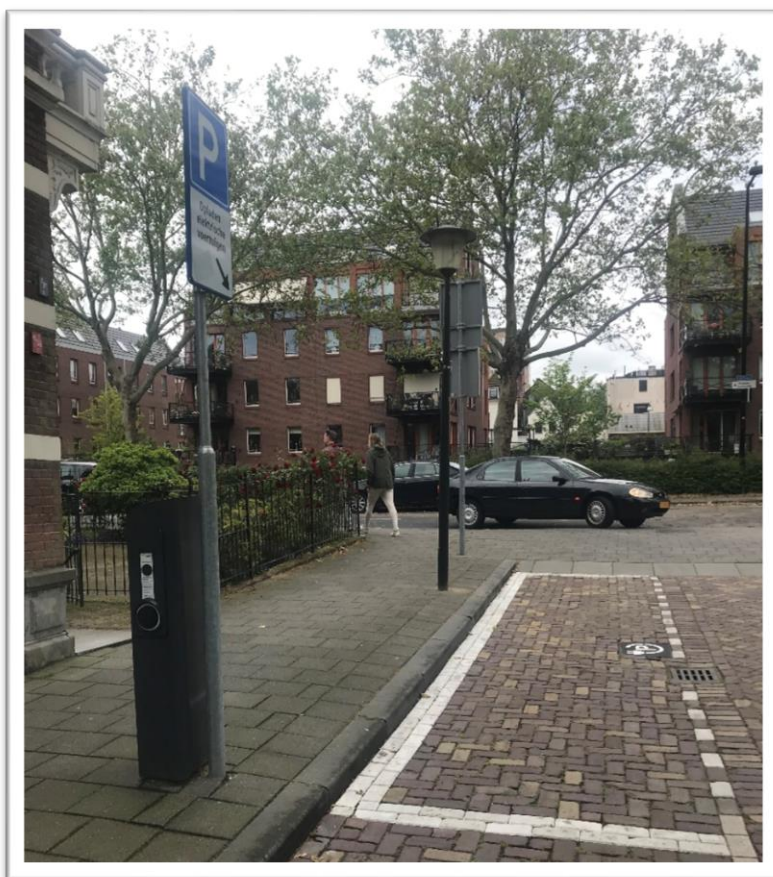




Gemeente Vlaardingen

Bijlage 8.A. Programma van Eisen Parkeerhandhaving 2021 Hoofdperceel I Gemeente Vlaardingen



Spark-parkeren
Nieuwstraat 4
2266 AD Leidschendam
T. 070 3177005
M. info@spark-parkeren.nl
www.spark-parkeren.nl
maart 2021
Versie 1.0

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	4
1.1	Algemeen kader.....	4
1.2	Beschrijving uitgangspunten opdracht	4
1.3	Gereguleerd parkeren Vlaardingen	5
1.4	Kwantiteitenoverzicht.....	5
1.5	Huisvesting	6
2	Begrippen.....	7
3	Eisen aan de dienstverleningsorganisatie	13
3.1	Management van de dienstverlening.....	13
3.2	Veiligheid	14
3.3	Handelen bij Calamiteiten.....	15
3.4	Informatiebeveiliging.....	15
3.5	Opstartplan	15
3.6	Omschrijving opstartactiviteiten.....	16
3.7	Einde Overeenkomst.....	16
3.8	Overlegstructuur met Opdrachtgever	16
3.9	Klantcontacten, meldingen, klachten.....	17
4	Parkeercontrole.....	19
4.1	Algemeen.....	19
4.2	Resultaten van de parkeercontrole.....	19
4.3	Minimumeisen aan de aanwezigheid van parkeercontrole	20
4.4	Inzet gestuurd door Opdrachtgever.....	20
4.5	Taken parkeercontrole.....	21
4.6	Bevoegdheden parkeercontrole	22
5	Wielklem en wegslepen	23
6	Handhavers Team Toezicht en Handhaving	25
7	Uitrusting Parkeercontroleurs en Handhavers.....	26
7.1	Uniform Handhavers.....	26
7.2	Handhaafsysteem.....	26
7.3	Specifieke opleidingseisen parkeercontrole	31
7.4	Innovatie	31
8	Invordering Naheffingsaanslagen en Beschikkingen.....	32
8.1	Naheffingsaanslagen.....	32
9	Afhandeling Bezwaarschriften en Beschikkingen	34

9.1	Algemeen.....	34
9.2	Procedure bezwaarafhandeling naheffingen.....	34
9.3	Taken.....	34
10	Beheer en onderhoud Parkeerapparatuur	37
10.1	Algemeen.....	37
10.2	Het onderhoud en Storingsherstel.....	37
10.3	Opsomming onderhoudswerkzaamheden.....	38
10.4	Administratieve afwikkeling	39
11	Het personeel.....	40
11.1	Algemene personeelseisen	40
11.2	Personeel (parkeer)handhaving	40
11.3	Personeel afhandeling bezwaar en beroep.....	41
12	Geldstromen	42
12.1	Controle van opbrengsten, administratie en verantwoording.....	42
12.2	Opdrachtverlening aan derden	42
12.3	Betalingen aan derden	43
12.4	Vergoedingen aan de Opdrachtnemer	43
13	Administratie naheffingsaanslagen.....	44
13.1	Beschrijving administratie	44
13.2	Administratieve dienstverlening.....	44
13.3	Administratie en boekhouding	45
14	De rapportage	46
14.1	Algemeen.....	46
14.2	Maandcijfers	46
14.3	Jaarcijfers	46
14.4	Inhoud van de rapportage	47
14.5	Exportdata Handhavingssysteem.....	50
15	Service Level Agreement.....	51
15.1	Niveau dienstverlening	51
	Bijlage A Kwantiteitenoverzicht 2019	54
	Bijlage B. Prijsformulier	55
	Bijlage C. Verordeningen en besluiten aangaande parkeerhandhaving.....	56
	Bijlage D Kostenverdeling	57
	Bijlage E. Exportdata.....	58
	Overzicht documenten ter inzage	59

1 Inleiding

1.1 Algemeen kader

In het centrum en aangrenzende stadswijken van gemeente Vlaardingen geldt betaald parkeren. Zie https://vlaardingen.nl/Onderwerpen/Verkeer_en_parkeren/Betaald_parkeren voor een plattegrond van het huidige gebied. Dit Programma van Eisen en wensen (PvE) heeft op hoofdlijn betrekking op parkeerhandhaving en de daaruit volgende processen invordering van Naheffingen, toepassen wielklem en bezwaar/beroepsafhandeling inclusief de aansturing hiervan. Tevens wordt inzet gevraagd voor het Team Toezicht en Handhaving en verzorgt Opdrachtnemer het eerste lijn beheer en onderhoud aan de Parkeerautomaten.

Vlaardingen is een stad met dorpse charme. Inwoners genieten van een historisch centrum met veel voorzieningen en evenementen. Mooie stadsparken en een uitgestrekt natuurgebied zijn op loop- en fietsafstand. Het club-, sport- en verenigingsleven is goed ontwikkeld en veel Vlaardingers zetten zich vrijwillig in voor de samenleving. Vlaardingen heeft zich in de negentiende eeuw ontwikkeld van middeleeuws dijk- en vissersdorp tot industrie- en transitohaven met een stoere en industriële sfeer, met als resultaat dat Vlaardingen de vijfde overslaghaven van Nederland is. Haven, cleantech, maintenance en zorg zijn de economische pijlers van de toekomst, met duurzaamheid hoog in het vaandel. De stad ligt langs de Nieuwe Maas en aan de rand van de bedrijvige Metropoolregio, dichtbij Rotterdam en Den Haag. Op dit moment telt Vlaardingen ruim 73.000 inwoners.

Voor meer informatie kunt u onze website raadplegen: www.vlaardingen.nl.

1.2 Beschrijving uitgangspunten opdracht

Gemeente Vlaardingen beoogt een kwalitatief goede en klantvriendelijke dienstverlening in parkeerhandhaving en aanverwante processen. Deze klantvriendelijke dienstverlening vertaalt zich in een bereikbare (parkeer)organisatie, die op basis van een positieve grondhouding communiceert met de mensen en hen helder kan uitleggen waarom parkeren op een goede manier bijdraagt aan een bereikbare stad. Als onderdeel hiervan maakt de gemeente Vlaardingen in toenemende mate gebruik van digitale oplossingen en worden parkeerrechten in toenemende mate op kenteken uitgegeven. Inmiddels zijn bijna 95% van de parkeervergunningen op kenteken uitgegeven en is het de verwachting dat dit de komende jaren 100% wordt. Het verschuldigde parkeergeld voor parkeren langs de openbare weg wordt voornamelijk digitaal (mobiel, Tap&Go) voldaan: de inning, verwerking, controle en rapportage hiervan ligt buiten de scope van deze opdracht (perceel I) en is ondergebracht in een separaat perceel II. De parkeerder die betaalt aan de Parkeerautomaat (PA) ontvangt hiervoor een parkeerkaartje.

Gemeente Vlaardingen streeft naar het aangaan van een meerjarige overeenkomst met twee Inschrijvers – één Inschrijver voor elk perceel-, onder voorwaarde van voldoende gebleken ervaring en geschiktheid. Het is mogelijk om als partij op beide percelen in te schrijven. De selectie van de Opdrachtnemers wordt bepaald via Europese openbare aanbesteding op basis van de hoogst scorende Inschrijvingen. Gemeente Vlaardingen verstaat onder kwaliteit een klantvriendelijke en flexibele (parkeer)organisatie, die begrijpt waar het bij parkeren in Vlaardingen om draait.

Tot slot wenst gemeente Vlaardingen continuïteit in de serviceverlening aan haar klant. Hiervoor dient Opdrachtnemer gedurende de Reguleringstijd een permanente (zie 1.4.1) telefonische bereikbaarheid te garanderen.

1.3 Gereguleerd parkeren Vlaardingen

Op een deel van het parkeerareaal van de gemeente Vlaardingen is regulering van toepassing. Deze regulering bestaat uit de volgende parkeermaatregelen:

- a. Betaald parkeren in combinatie met vergunninghoudersparkeren op straat;
- b. Vergunninghoudersparkeren ten behoeve van gehandicapten;
- c. Regulering op grond van RVV (parkeer- en stopverboden e.d.);
- d. Parkeerschijf zone (In de Billitonlaan en op het parkeerterreintje bij het politiebureau gelegen aan de Delftseveer.).

Binnen het gereguleerde gebied zijn drie parkeergarages gelegen: Liesveld, Hoogstraat en Stadhuis / Centrum. Deze parkeerlocaties zijn bij derden in exploitatie en beheer.

Van de parkeerplaatsen waarop de regulering van toepassing is, is voor het merendeel sprake van een mengvorm van (vooraf) betaald parkeren en parkeren voor vergunninghouders. Op ca. 30 parkeerplaatsen is sprake van vergunninghoudersparkeren zonder de mogelijkheid tot vooraf betaald parkeren.

Een overzicht van de straten waarin sprake is van Parkeerregulering is opgenomen in het aanwijzingsbesluit bij de Verordening Parkeerbelasting 2021-01 inclusief Plattegrond (zie Bijlage C. Verordeningen en besluiten aangaande parkeerhandhaving).

Dit PvE geeft een beschrijving van het beoogde resultaat van het te verzorgen takenpakket waarvoor de Opdrachtnemer verantwoordelijk is en waar de dienstverlening minimaal aan moet voldoen. Het takenpakket omvat op hoofdlijnen de volgende onderdelen:

- a. De parkeercontrole van het gereguleerde Straatparkeren inclusief de invordering en afhandeling van naheffingsaanslagen, bezwaarschriften en beschikkingen;
- b. (Eerste lijn) Onderhoud aan de PA;
- c. Het voeren van de administratie (operationeel en financieel) en de verzorging van de bijhorende rapportages ten aanzien van de dienstverlening die onder de Opdracht valt;
- d. Wielklemmen zetten en wegslepen van Wegsleepwaardige voertuigen.

De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de ontwikkeling van het beleid (ten aanzien parkeren en tarieven). De Opdrachtgever bepaalt hiermee zowel de hoogte als de structuur van de geldende parkeertarieven.

In dit PvE zijn de eisen opgenomen waar de Opdrachtnemer in het kader van de te sluiten Overeenkomst aan dient te voldoen. Bij de uitvoering van de Opdracht dient Opdrachtnemer te allen tijde te voldoen aan de gestelde eisen voor het goed uitvoeren van de Opdracht. Met het indienen van een aanbieding geeft de Inschrijver tevens aan, dat hij akkoord gaat met alle in dit PvE gestelde eisen.

1.4 Kwantiteitenoverzicht

Om ervoor te zorgen dat de Inschrijvingen zo gericht mogelijk kunnen worden opgesteld, heeft de Opdrachtgever kwantitatieve gegevens over de uitvoering van de werkzaamheden over het kalenderjaar 2019 bijgevoegd. Aan het kwantiteitenoverzicht (separaat bijgevoegd Bijlage A Kwantiteitenoverzicht 2019) kan de Opdrachtnemer geen rechten ontleen.

1.4.1 Tijden

- De parkeercontrole dient op elk moment binnen de Reguleringstijd ingezet te kunnen worden;
- Handhaving als werk binnen het Team Toezicht en Handhaving, zie ook hoofdstuk 6, vindt ook plaats buiten de Reguleringstijd en wordt onderwerp- of projectafhankelijk vastgelegd in het rooster.

1.4.2 Wijziging van hoeveelheden

De Opdrachtnemer kiest de meeste efficiënte manier om de werkzaamheden overeenkomstig de Overeenkomst volledig voor de door haar aangeboden prijs uit te voeren. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kunnen de werkzaamheden of delen daarvan op schriftelijk verzoek van de Opdrachtgever in aard en omvang wijzigen. De Opdrachtgever kan dan verzoeken om (tijdelijk) de werkzaamheden aan te passen aan de veranderde situatie. De Opdrachtnemer is gehouden om aan wijzigingsverzoeken binnen redelijke termijn invulling te geven.

Verrekening van de door de Opdrachtgever verzochte wijzigingen, vindt plaats tegen de in de Overeenkomst geldende condities. Aantallen mogen zowel naar boven als beneden afwijken, zonder dat bij de verrekening hiervan andere prijzen gehanteerd worden, er een afnameverplichting geldt of uren betaald moeten worden. Zie Bijlage B. Prijsformulier voor meer informatie hierover.

1.5 Huisvesting

1. Voor de uitvoering van de Opdracht stelt Opdrachtgever aan Opdrachtnemer huisvesting (thans gelegen aan de Hofsingel) en enkele voorzieningen ter beschikking. Een specificatie van de verdeling van de huisvestingskosten over Opdrachtgever en Opdrachtnemer is opgenomen in Bijlage D Kostenverdeling **Huisvestingskosten.**

2 Begrippen

De navolgende begrippen zullen in dit document met een hoofdletter worden geschreven. Voor enkele begrippen wordt, omwille van de leesbaarheid, gebruik gemaakt van een afkorting.

Aanbesteder	Gemeente Vlaardingen
Aanmaning	Een Aanmaning of betalingsherinnering is een brief waarin de schrijver verzoekt om betaling van een nog openstaande factuur.
Aspirant Parkeercontroleur	Een medewerker die nog niet aan de opleidingseisen voldoet maar al wel als Parkeercontroleur wordt ingezet.
Backoffice	De programmatuur waarbinnen de processen draaien die voor de operatie noodzakelijk zijn. Binnen het Handhavingssysteem draagt de Backoffice zorg voor de toegankelijkheid en continuïteit die de Parkeerapparatuur zowel productief als beheersbaar maakt. De Backoffice is bedrijfskritisch voor het hele Handhavingssysteem.
Begroting	Het jaarlijks vooraf door Opdrachtnemer op te stellen overzicht van de in het betreffende jaar met de uitvoering van de opdracht verwachte financiële baten en lasten.
(Aankondiging van) Beschikking	Voor zover er bij een verkeersovertreding geen letsel aan personen of schade aan goederen ontstaat, is er sprake van een gedraging waar de Wet administratieve handhaving verkeersvoorschriften op van toepassing is. De handhaving van Mulderfeiten bestaat uit het opleggen van een administratieve sanctie (een "Mulderbon"). Dit is een beschikking in de zin van de Algemene wet bestuursrecht waartegen administratief beroep ingesteld kan worden bij de Officier van Justitie.
Betalingsgraad	Het totaal aantal legaal geparkeerde voertuigen met een geldig Parkeerrecht, inclusief een geldige vergunning, ten opzichte van het totaal aantal legaal geparkeerde voertuigen, voor zover geparkeerd op fiscale parkeerplaatsen. De Betalingsgraad wordt berekend op basis van de definitie 'betalingsgraad' A van de "Richtlijn parkeercontrole", verder aan te duiden als: 'CROW publicatie 176'.
Bezettingsgraad	Het aandeel van de parkeercapaciteit dat op enig moment in gebruik is. Bijvoorbeeld: de Bezettingsgraad om 8:00 uur is 40%. De Bezettingsgraad is een indicator waarmee de effectiviteit van parkeerbeleid kan worden vastgesteld. Het kan deel uitmaken van de Service Level Agreement. Vergelijkbare indicatoren zijn de Betalingsgraad en de betalingsbereidheid.
Bezwaarschrift	Een Bezwaarschrift is het schriftelijk stuk waarmee een besluit van een bestuursorgaan wordt aangevochten.
BOA	Buitengewoon Opsporings Ambtenaar
BOT-team	Een bedrijfsopvangteam (BOT) verzorgt de collegiale opvang van Handhavers die in aanraking komen met traumatische of psychisch belastende omstandigheden of ervaringen.
CROW	Zie www.crow.nl De in Ede gevestigde organisatie welke gezien wordt als het nationale kennisplatform voor onder meer infrastructuur, verkeer, vervoer en openbare ruimte.
Calamiteit	Een situatie waarin de voortgang van het operationele

	parkeerproces of de veiligheid van de parkeerders of personeel in het gedrang komt.
Debiteurenbeheer	Hieronder wordt verstaan de wijze waarop wordt omgaan met de openstaande rekeningen van personen en bedrijven omdat zij goederen en/of diensten geleverd krijgen die niet (contant) zijn betaald.
Dwanginvordering	Zie Invordering
Eerste lijn onderhoud	Werkzaamheden aan Parkeerautomaten die ter plaatse worden uitgevoerd om een Storing op te lossen, zonder dat het gebruik van (specifiek) gereedschap hiervoor noodzakelijk is.
Foutparkeren	Het door een voertuig stilstaand overtreden van de Wegenverkeerswet.
Gemnet	Gemnet is opgericht op initiatief van De Bank Nederlandse Gemeenten (BNG) en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). Met als doel om een netwerk te ontwikkelen voor het gebruik van vertrouwelijke wettelijke toepassingen en voor het uitwisselen van vertrouwelijke informatie. Vanaf 6 oktober 2006 is Gemnet een onderdeel van KPN, functioneert het als een ICT-serviceprovider voor de publieke sector. Per begin 2013 heeft KPN de naam Gemnet omgezet in KPN Lokale Overheid.
Handhaver	De medewerker van Opdrachtnemer die vanuit het Team Toezicht & Veiligheid werkt, bevoegd en voor de gemeente Vlaardingen beëdigde BOA is of door Opdrachtnemer aangemeld is voor beëdiging. De Handhaver verricht de controle op: Algemene Plaatselijke Verordening (APV), Afvalstoffenverordening en andere gemeentelijke handhavingstaken (Domein I) maar kan tevens worden ingezet als Parkeercontroleur en heeft derhalve dezelfde kwalificaties.
Handhavingssysteem	Het samenhangende geheel van software en apparatuur ten behoeve van de Parkeercontrole, bestaande uit een Backoffice, verbindingen, koppelvlakken en Handterminals welke gebruikt kunnen worden voor bevragen van Parkeerrechten en uitschrijven van Naheffingsaanslagen, waarschuwingen en (Aankondigingen van) Beschikkingen.
Handterminal	Een handzaam en draagbaar apparaat waarop de Parkeercontroleur gegevens invoert en verwerkt richting de Backoffice.
Heffingsambtenaar	Ambtenaar zoals bedoeld in artikel 231, tweede lid, onder b van de Gemeentewet.
Inning	Als Inning wordt gerekend elke Invorderbare Naheffingsaanslag die daadwerkelijk voldaan is door de belastingschuldige. Als Inning wordt ook gerekend een Oninbare Naheffingsaanslag, mits dit aantoonbaar is.
Invorderbare Naheffingsaanslag	Als Invorderbare Naheffingsaanslag wordt gerekend elke opgelegde Naheffingsaanslagen waarvan alle gegevens correct zijn, die niet wordt geseponeerd en die niet wordt verminderd na bezwaar.
Invordering	De daadwerkelijke Inning van de belastingschuld. Na betaling vervalt de belastingschuld. De invordering van belastingen wordt geregeld door de Invorderingswet 1990.
Jaar	Een kalenderjaar of een deel daarvan, afhankelijk van de ingangsdatum dan wel de aflooptdatum van het contract.
Klacht	In dit Programma van Eisen wordt met de term Klacht specifiek bedoeld op iedere uiting van ongenoegen over het handelen (dan wel nalaten van handelen) van medewerkers

	die met de uitvoering van de Opdracht zijn belast.
Logboek	Een registratie waarin gedetailleerd gebeurtenissen worden bijgehouden zodat die bijdraagt aan het achterhalen van hun oorzaak en samenhang.
Melding	Een binnenkomende mededeling (kennisgeving) over een gebeurtenis, geconstateerde waarneming of een geconstateerd feit. Indien een melding aan Klacht behelst, wordt deze als zodanig geregistreerd en afgehandeld.
Mensuren (Parkeercontrole)	Het aantal uren dat de Parkeercontroleurs werken, zowel bestaande uit Parkeercontrole op straat, als ook kantoorwerkzaamheden ten behoeve van de Parkeercontrole (administratieve werkzaamheden direct gerelateerd aan de taken van de Parkeercontrole).
Mobiel parkeren	De mogelijkheid voor een parkeerder om zich via een mobiele telefoon aan te melden voor een Parkeerrecht en de verschuldigde belasting te betalen via een abonnement met een in de gemeente Vlaardingen actieve provider.
NPR	Nationaal Parkeerregister (zie www.nationaalparkeerregister.nl). De landelijke database waarin alle actuele parkeerrechten van aangesloten vanuit aangesloten gemeenten op kenteken geregistreerd staan. Het NPR is ondergebracht bij de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW) door het Servicehuis Parkeer- en Verblijfsrechten (SHPV). Het NPR maakt onder meer de volgende diensten mogelijk: • het faciliteren van mobiel parkeren via alle parkeerproviders; • het registreren van vergunningen en parkeerrechten via een Parkeerautomaat; • het verzamelen en publiceren van openbare informatie en tarieven over parkeergebieden en – tarieven; • het registreren van gehandicaptenparkeerkaarten; • digitale parkeercontrole.
Naheffing / Naheffingsaanslag	In de context van gefiscaliseerd parkeren is een Naheffingsaanslag een verhoging van het te betalen parkeergeld omdat voor het geparkeerde voertuig geen parkeerrecht is verkregen, of de verschuldigde belasting niet volledig betaald is. Tegen een opgelegde Naheffingsaanslag kan bezwaar aangetekend worden, waarna eventueel vermindering van de aanslag kan volgen.
Onderhoudscontract	De hoofdstukken in het Programma van Eisen ombouw en onderhoud Parkeerautomaten Gemeente Vlaardingen die betrekking hebben op het beheer en onderhoud van de Parkeerapparatuur en de onderliggende serviceovereenkomst 'Parkeerautomaten & kaartlezers'.
Oninbare Naheffingsaanslag	Als oninbaar wordt beschouwd een Naheffingsaanslag opgelegd aan een belastingschuldige die toegelaten is tot de WSNP of een belastingschuldige die in het bevolkingsregister geregistreerd staat als 'niet actueel' (VOW).
Opstartplan	Een plan ter voorbereiding op de Opdracht dat een omschrijving bevat van de opstartactiviteiten en de wijze waarop de Opdrachtnemer invulling zal geven aan de uitvoering van de operationele fase van de Opdracht.
Parkeerapparatuur	Deze definitie kent twee betekenissen: enerzijds heeft het de essentie:

	1. Alle apparatuur ten behoeve van het betalen voor het parkeren inclusief de daarmee verbonden beheersystemen. Zoals de betekenis in de Parkeerverordening: 'parkeerapparatuur: parkeermeters, parkeerautomaten, met inbegrip van verzamelparkeermeters, centrale computer, en hetgeen naar maatschappelijke opvatting overigens onder parkeerapparatuur wordt verstaan'. Daarnaast heeft de definitie de volgende betekenis: 2. Parkeerautomaten ten behoeve van het gefiscaliseerd parkeren, voorzien van alle in het PvE (van de PA) omschreven toebehoren en functionaliteiten, alsmede het Beheersysteem en alle benodigde programmatuur en licenties. Het geheel werkt als een integraal systeem.
Parkeerautomaat (PA)	Een automaat welke dient voor het vooraf betalen van een Parkeerrecht. Parkeerautomaten staan verspreid over het gebied waar gereguleerd parkeren van kracht is en hebben betrekking op een aantal parkeerplaatsen. De PA maakt onderdeel uit van de Parkeerapparatuur
Parkeerhandhaving	Het samenhangend geheel van activiteiten in dit PvE gericht op het heffen van verschuldigde parkeergelden, het toezien op het juiste gebruik en het onderhoud van het parkeerareaal met als doel uitvoering te geven aan het vastgestelde parkeerbeleid.
Parkeerbelasting	De Gemeentewet geeft gemeentes de bevoegdheid om parkeerbelasting te heffen. Dit wordt gefiscaliseerd parkeren genoemd. Het heffen van parkeerbelasting is een uitvoeringsmaatregel voor het parkeerbeleid. Door het heffen van parkeerbelasting kan immers gereguleerd worden welke parkeerders waar worden gefaciliteerd.
Parkeercontroleur	De medewerker die namens Opdrachtgever de controle verricht op werking van Parkeerapparatuur op straat, geldige parkeerrechten in voertuigen en foutparkeren stilstaand verkeer. De Parkeercontroleur kan tevens Naheffingsaanslagen (fiscale handhaving) uitschrijven, en indien de Parkeercontroleur tevens beëdigd is tot BOA, ook (aankondiging van) Beschikkingen. Zie voor zijn volledige takenpakket, 4.5 Taken parkeercontrole.
Parkeerrecht	Het onder de voorwaarde van het voldoen van de verschuldigde vergoeding of van parkeerbelasting op aangifte ontstane recht, om een voertuig gedurende een bepaalde of onbepaalde periode op een daarvoor bestemde parkeerplaats te parkeren.
Parkeerregulering	Pakket van maatregelen die genomen worden waarmee het gebruik door verschillende doelgroepen om de beschikbare parkeercapaciteit over de verschillende doelgroepen te verdelen.
Programma van Eisen (PvE)	Dit document waarin de inhoudelijke eisen van de Opdrachtgever ten aanzien van de Opdracht waaraan de Inschrijver gedurende de looptijd van de Overeenkomst minimaal dient te voldoen.
Reguleringstijd	De tijden waarop betaald parkeren voor het Straatparkeren van kracht is.
Responsetijd	De tijd die verstrijkt na binnenkomst van een melding van een Storing op de overeengekomen wijze bij de Opdrachtnemer tot het moment waarop Opdrachtnemer bij het betreffende onderdeel van de Parkeerapparatuur (van de Parkeerautomaten) vertegenwoordigd is middels een medewerker, vertegenwoordiger of onderaannemer, en waarbinnen met de benodigde onderhoudswerkzaamheden

	is aangevangen op locatie.
Service Level Agreement (SLA)	Het contract tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarin afspraken zijn vastgelegd aangaande het minimaal te leveren niveau en type service.
Sleutelplan	Een registratiesysteem waarin alle voor het operationeel beheer noodzakelijke en in gebruik zijnde sleutels en de betreffende sleutelhouders zijn vastgelegd.
Storing	Het niet of niet volledig voldoen van de Parkeerapparatuur of delen hiervan aan de eisen die aan het functioneren moeten worden gesteld, de specificaties vastgelegd in de offerte uitvraag, de technische, functionele en/of operationele specificaties in de bijbehorende en/of meegeleverde fabriek, product- of onderdeelspecificaties van de fabrikant en/of de in de geldende (wettelijke) voorschriften vermelde normen. Een storing vangt aan op het eerste van de tijdstippen: melding door gebruiker of melding in het Beheersysteem, en eindigt op het tijdstip melding herstel in het Beheersysteem.
Straatparkeren	De in Vlaardingen langs de openbare weg gelegen gereguleerde parkeerplaatsen.
Team Toezicht en Handhaving	Het handhavingsteam van gemeente Vlaardingen, waarbij de handhaving gericht is op: Algemene Plaatselijke Verordening (APV), Afvalstoffenverordening en andere gemeentelijke handhavingstaken die op projectmatig niveau worden uitgevoerd.
Verkeersontheffing RVV	Ontheffing van één of meerdere regels en/of tekens uit het Reglement van Verkeersregels en Verkeerstekens (RVV).
Vertrokken onbekend waarheen (VOW)	Dit zijn personen van wie na onderzoek is vastgesteld dat ze in geen enkele Nederlandse gemeente staan ingeschreven. Zij krijgen de codering 'niet actueel' in het bevolkingsregister en worden dus niet meegeteld als inwoner van Nederland. Zij worden administratief afgevoerd uit de basisregistratie van de gemeente waar ze het laatst bekend waren. Een deel meldt zich later weer bij een gemeente en wordt weer administratief opgenomen. Jaarlijks vinden er meer afvoeringen dan opnemingen plaats. In de jaarlijkse emigratiestatistieken wordt het saldo van de afvoeringen en opnemingen bij de geregistreerde emigratie geteld.
Waarschuwing(en)	Op operationeel niveau zijn afspraken gemaakt wanneer en of een Parkeercontroleur de mogelijkheid heeft om alvorens een aankondiging van Beschikking of Naheffing een officiële Waarschuwing op te leggen. Een Waarschuwing wordt geregistreerd in het Handhavingssysteem.
WAHV	Wet Administratieve Handhaving Verkeersvoorschriften
Wielklem	Een aan het motorvoertuig aangebracht mechanisch hulpmiddel waarmee verhinderd wordt dat het motorvoertuig kan weggrijden.
Wielklemmedewerker	De medewerker die is aangewezen om de wielklem te plaatsen en te verwijderen. Dit kan een zelfde persoon zijn als een Parkeercontroleur.
WSNP	De WSNP staat voor Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen. De WSNP bestaat sinds 1 december 1998 en is bestemd voor mensen die schulden hebben waar ze zelfstandig niet meer uitkomen. De rechter beslist aan de hand van een aantal criteria of iemand wordt toegelaten tot de WSNP. Indien de rechter positief beslist, wordt een bewindvoerder

	aangesteld. De bewindvoerder heeft als taak te regelen dat de schulden zo veel mogelijk worden vereffend. De bewindvoerder bepaalt welk bedrag de schuldenaar moet aflossen en stelt een saneringsplan op waar de schuldenaar zich aan moet houden. Als de schuldenaar zich hier drie jaar aan heeft gehouden wordt door de rechtbank een “schone lei” verleend. Men is dan schuldenvrij.
--	---

3 Eisen aan de dienstverleningsorganisatie

De algemene eisen die aan de uitvoering van de Opdracht worden gesteld zijn hierna beschreven:

2. De Opdrachtnemer houdt zich bij de uitoefening van de Opdracht te allen tijde aan de wet. In het bijzonder (maar niet uitputtend) moet hierbij worden gedacht aan de Algemene wet inzake Rijksbelastingen, Invorderingswet 1990, Gemeentewet, het wetboek van strafvordering, de wettelijke Aansprakelijkheidsverzekeringen en de bepalingen ter zake van waardentransport.
3. Opdrachtnemer is gehouden om zich bij de uitvoering van de Opdracht te houden aan alle geldende regelgeving. Eventuele schade die volgt uit het niet naleven van wetgeving vergoedt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever;
4. Indien Opdrachtnemer tijdens de uitvoering van de Opdracht gebruik maakt van werknemers die volgens de Wet Arbeid Vreemdelingen (WAV) niet bevoegd zijn om in Nederland te werken en de Opdrachtgever wegens het brede werkgeversbegrip in deze wet wordt beboet, vergoedt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever de opgelegde boete.
5. In het kader van Wet Aanpak Schijnconstructies (WAS) houdt Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de Opdracht aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsvoorwaarden en aan de CAO die voor zijn medewerkers van toepassing zijn. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor alle aanspraken van derden die zij op grond van deze wet heeft ingesteld.
6. Opdrachtgever zorgt – waar nodig - voor de juiste en correcte aanstellingen van medewerkers van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer geeft tijdig de benodigde informatie voor deze aanstellingen.

3.1 Management van de dienstverlening

7. Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van zijn opdracht steeds als “goed huisvader” op te treden. Daarbij is Opdrachtnemer te allen tijde verantwoordelijk voor het handelen of nalaten te handelen van de voor de uitvoering van de opdracht door hem (direct en indirect, bijvoorbeeld leveranciers en onderaannemers) ingezette personen. Daarbij dient Opdrachtnemer te allen tijde indachtig te houden dat de goede naam van Opdrachtgever niet mag lijden onder de toegepaste methode van werken;
8. Als onderdelen van de Overeenkomst gaat Opdrachtnemer door ondertekening akkoord met een verwerkingsovereenkomst welke als bijlage 6 is bijgesloten. Opdrachtnemer wordt gezien als ‘verwerker’ conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
9. Opdrachtnemer is compliant met de AVG en zorgt ervoor gedurende de Opdracht compliant te blijven.
10. Opdrachtnemer stelt bij de uitvoering van de Opdracht de veiligheid van de klant en het voertuig centraal en zal de klant steeds proactief en klantvriendelijk benaderen;
11. De voertaal van alle communicatie tussen de Opdrachtgever, de Opdrachtnemer, het personeel en het publiek is Nederlands;
12. Opdrachtnemer zorgt voor één aanspreekpunt naar Opdrachtgever toe ten aanzien van de Opdracht;
13. Opdrachtnemer stelt een coördinator aan. De coördinator is het aanspreekpunt voor Opdrachtgever op locatie. De coördinator dient op drie verschillende dagen per week in totaal ten minste 24 uur per week op locatie aanwezig te zijn; Deze eis geldt niet tijdens een crisis zoals we nu kennen waarbij thuiswerken de norm is.;

14. Alle kosten die verband houden met de uitvoering van dit PvE zijn voor rekening van de Opdrachtnemer, tenzij nadrukkelijk anders vermeld;
15. De coördinator van Opdrachtnemer of diens vervanger dient gedurende de uren waarop Opdrachtnemer zijn werkzaamheden uitvoert telefonisch bereikbaar te zijn voor Opdrachtgever;
16. Voor een uniforme wijze van de Parkeerhandhaving stelt Opdrachtnemer instructies op. Deze instructies zijn bekend bij en worden nageleefd door het personeel en de managers, en geven een beschrijving van de voor de uitvoering van de werkzaamheden relevante onderwerpen en de handelwijze. Alle instructies behoeven vooraf goedkeuring van Opdrachtgever, Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de inhoud;
17. Indien de situatie daarom vraagt zullen de medewerkers van Opdrachtnemer actie (laten) ondernemen en melding maken bij Opdrachtgever (telefonisch en per e-mail) en/of in bijzondere gevallen (bijvoorbeeld Calamiteiten) ook bij de nood- en hulpdiensten;
18. Opdrachtnemer draagt zorg voor een goede verslaglegging van relevante gegevens in dienst- en dagrapporten en Logboeken;
19. Opdrachtnemer draagt zorg voor het coördineren van en toezicht houden op de betrouwbaarheid van de uitvoering van de werkzaamheden en haar personeel. Door middel van scheiding van taken en verantwoordelijkheden over verschillende medewerkers borgt Opdrachtnemer de betrouwbaarheid;
20. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om zijn medewerkers ten tijde van de daadwerkelijke uitvoering van de Opdracht, zonder schriftelijke toestemming vooraf, werkzaamheden voor zichzelf of voor een andere Opdrachtgever te laten verrichten;
21. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om extra taken op te dragen. Indien deze binnen de beschikbare tijd voor de uitvoering van de werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd (afhankelijk van aard en omvang, in overleg te bepalen), vindt hiervoor geen verrekening plaats¹;
22. In het geval Opdrachtgever behoefte heeft aan extra diensten (ten opzichte van hetgeen contractueel is overeengekomen), bijvoorbeeld extra inzet van Parkeercontroleurs, draagt Opdrachtnemer zorg hiervoor. Extra diensten worden uiterlijk 2 weken van tevoren aangevraagd;
23. Opdrachtnemer draagt zorg voor een betrouwbare aanwezigheidsregistratie;
24. Binnen twee weken na opdrachtverstrekking verstrekt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een gedetailleerde opstartplanning.

3.2 Veiligheid

25. Parkeercontroleurs opereren bij voorkeur in koppels van twee personen, maar in ieder geval niet met méér dan twee personen, tenzij dit door Opdrachtgever is verzocht;
26. Parkeercontroleurs en Handhavers maken gebruik van het communicatiesysteem van de politie (lees nu: C2000) dat via de teammanager van Toezicht & Handhaving ter beschikking wordt gesteld;
27. Opdrachtnemer voldoet volledig aan de voorschriften, voorwaarden en contractafspraken die de politie aan het gelieerd gebruik van haar communicatiesysteem stelt;

¹ Denk hierbij aan:

- Tijdens controlerondes aandacht voor speciale aspecten of gebieden n.a.v. meldingen openbare ruimte.
- Administratieve werkzaamheden die relatie hebben met betaald parkeren, door medewerker die coördinerende rol heeft.

28. Bij misbruik van het politiecommunicatiesysteem zijn consequenties c.q. eventuele boetes voor rekening van Opdrachtnemer;
29. De Opdrachtnemer heeft een BOT-team ter ondersteuning van de Parkeercontroleurs. Dit BOT-team verzorgt de collegiale opvang van hen die in aanraking komen met traumatische of psychisch belastende omstandigheden of ervaringen;

3.3 Handelen bij Calamiteiten

De Opdrachtnemer kan te maken krijgen met Calamiteiten. Hieronder wordt het plaatsvinden van onverwachte gebeurtenissen verstaan, die het normale functioneren van de parkeercontrole en/of het welbevinden en de veiligheid van personen in gevaar kunnen brengen. Voorbeelden zijn: vandalisme, ongeval, het ontstaan van letsel, schade aan PA of het plaatsvinden van een overval.

30. De Opdrachtnemer zal in voorkomende gevallen, in lijn met het Opstartplan, alle nodige handelingen verrichten om de Calamiteit zo spoedig en goed mogelijk af te wikkelen. Van een Calamiteit maakt de Opdrachtnemer terstond melding bij de Opdrachtgever (of aan te wijzen derde).

3.4 Informatiebeveiliging

De voor de Opdracht gebruikte apparatuur vormt een cruciaal onderdeel van de dienstverlening door Opdrachtgever. Vertrouwelijkheid, integriteit en continuïteit van de gegevensverwerking is daarom van groot belang. De Opdrachtnemer dient te zorgen voor passende technische en organisatorische maatregelen om de gegevens goed te beveiligen. De Opdrachtgever stelt daarom – zeker met het oog op de privacywetgeving (AVG) - eisen aan de informatiebeveiliging.

Deze eisen zijn:

31. Alle binnen de Parkeerapparatuur verzamelde en vastgelegde data is en blijft eigendom van Opdrachtgever en dient te allen tijde op verzoek van Opdrachtnemer verstrekt te kunnen worden;
32. Opdrachtnemer dient zich ten aanzien van alle verzamelde en vastgelegde data te houden aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) (let op: alle gegevens die informatie kunnen verschaffen over een identificeerbare natuurlijke persoon moeten als persoonsgegevens worden beschouwd);
33. Opdrachtnemer behoudt geen rechten om de gegevens te gebruiken, te ontsluiten en/of publiek te maken;
34. Opdrachtnemer verplicht zich om geen andere handelingen met de (persoons)gegevens te verrichten dan ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijk is.

3.5 Opstartplan

35. Ter voorbereiding op de Opdracht stelt de Opdrachtnemer een Opstartplan op. Dit plan bevat een omschrijving van de opstartactiviteiten en de wijze waarop de Opdrachtnemer invulling zal geven aan de uitvoering van de operationele fase van de Opdracht.

Het Opstartplan behoeft de uitdrukkelijke instemming van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer verstuurt 3 weken na gunning het Opstartplan aan Opdrachtgever. Vervolgens heeft Opdrachtgever de mogelijkheid hierop te reageren en het plan met Opdrachtnemer te bespreken.

36. In het Opstartplan zijn minimaal de volgende onderdelen opgenomen:

- a. Een omschrijving van de opstartactiviteiten ten behoeve van de Parkeerhandhaving inclusief een gedetailleerde opstartplanning. De opstartactiviteiten;
- b. De vijf top risico's welke de Opdrachtnemer ziet en de wijze waarop hij deze beheersbaar maakt;
- c. Regeling afwikkeling Klachten en melding:
Opdrachtnemer overlegt de procedure die hij hanteert bij het afwikkelen van meldingen en klachten. Ten minste wordt voldaan aan de eisen in par.3.9.
- d. Privacyreglement:
Opdrachtnemer overlegt een privacyreglement waarin beschreven is hoe hij ervoor zorgt dat informatie die bij hem uit hoofde van de uitvoering van de Opdracht beschikbaar is niet bij onbevoegden bekend wordt.
- e. Organogram met bij de uitvoering van de opdracht betrokken en/of verantwoordelijke medewerkers met hun taken en verantwoordelijkheden.
Opdrachtnemer verstrekt Opdrachtgever telkens wanneer de situatie daarom vraagt een Organogram met actuele contactpersonen en relevante telefoonnummers.

3.6 Omschrijving opstartactiviteiten

Deze omschrijving is onderdeel van het Opstartplan en laat zien welke activiteiten de Opdrachtnemer onderneemt om zijn eigen organisatie tijdig in orde te maken voor de te verrichten Opdracht. De omschrijving van de opstartactiviteiten bevat tenminste de volgende onderdelen:

37. Een omschrijving van de activiteiten die de Opdrachtnemer zal ondernemen, om tijdig in staat te zijn om vanaf startdatum de verrichten taken op de door haar aangeboden wijze uit te voeren.

3.7 Einde Overeenkomst

38. De Opdrachtnemer zal bij het einde van de Overeenkomst de door de Opdrachtgever ter beschikking gestelde bedrijfsmiddelen in goede staat van onderhoud en schoongemaakt, met afgifte van alle sleutels, aan de Opdrachtgever opleveren. Bij de beoordeling van de staat van onderhoud van de bedrijfsmiddelen wordt slijtage, ontstaan als gevolg van normaal gebruik en/of veroudering, buiten beschouwing gelaten;
39. Voorafgaande aan het einde van de Overeenkomst worden de Bedrijfsmiddelen en sleutels, in aanwezigheid van beide Partijen, in een proces-verbaal van oplevering vastgelegd, beoordeeld op de staat waarin zij verkeren en in het bezit gesteld van de opvolgende Opdrachtnemer.

3.8 Overlegstructuur met Opdrachtgever

40. Opdrachtnemer initieert de in het Opstartplan en in deze paragraaf bepaalde overleggen met Opdrachtgever;
41. Opdrachtnemer verzorgt telkens binnen 7 dagen de verslagen van de formele overleggen. De overleggen vinden plaats op een door Opdrachtgever te bepalen locatie (wanneer thuiswerken en online vergaderen niet meer de norm is);
42. Opdrachtnemer garandeert Opdrachtgever dat in geval van Calamiteiten een met de opdracht bekende contactpersoon gedurende de Reguleringstijd telefonisch bereikbaar is;
43. Minimaal 1 keer per maand vindt er operationeel overleg en afstemming plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever;

44. Eens per maand vindt een coördinerend overleg over de inzet van de Handhavers plaats: coördinator Opdrachtnemer en teammanager van Toezicht & Handhaving evalueren de inzet van de Handhavers en bepalen de prioriteiten voor de komende periode.
45. Eens per maand vindt een overleg plaats omtrent de uitvoering van de Opdracht in zijn geheel. Hierbij geeft Opdrachtnemer een toelichting aan Opdrachtgever op de drie maandelijkse managementrapportages.
46. De eerste drie maanden van de looptijd van de Overeenkomst, zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zo nodig wekelijks overleggen over de opstart en de uitvoering van de Overeenkomst;
47. Minimaal voeren Opdrachtnemer en Opdrachtgever eens per jaar een evaluatiegesprek. Evaluatieonderwerpen zijn onder meer: het dienstverleningsniveau aan de hand van de SLA, de uitvoering van de opdracht conform dit PvE, de rapportages, de actuele financiële situatie ten opzichte van de Begroting, bijzondere onderwerpen en verbeterpunten.

3.9 Klantcontacten, meldingen, klachten.

48. Opdrachtnemer is het eerste aanspreekpunt voor vragen, meldingen en klachten betreffende zijn taken voor de parkeerhandhaving in Vlaardingen ;
49. Voor alle door Opdrachtnemer uit te voeren taken geldt, dat Meldingen van derden over de wijze van uitvoering van de diensten, door de Opdrachtnemer moeten worden geregistreerd en afgehandeld conform een vastgesteld proces. Klachten en Meldingen dienen zowel per e-mail, brief of telefonisch te kunnen worden geuit.
50. Minimaal dient een overzicht van alle Meldingen en afhandelingen maandelijks aan Opdrachtgever te worden aangeboden. Zie 14.4.10 Klantcontacten. Alle Meldingen, zowel ontvangen door Opdrachtnemer als Meldingen die bij Opdrachtgever binnenkomen, worden besproken in de evaluaties;
51. Meldingen, Klachten en vragen over parkeerhandhaving kunnen worden ontvangen op een emailadres dat Opdrachtnemer verzorgt en dat ten tijde van de dienstverlening door Opdrachtnemer wordt gehanteerd voor alle in en uitgaande communicatie per e-mail ten aanzien van de uitvoering van de Opdracht;
52. Opdrachtnemer reageert nimmer schriftelijk (e-mail, social media) zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever. In het werk worden detailafspraken hierover vastgelegd. Opdrachtnemer mag er vanuit gaan dat, waar het gaat over taken voor het parkeerhandhaving, die hij grotendeels zelfstandig uitvoert, deze toestemming betreffende e-mail verkeer wordt verleend;
53. Klachten worden te allen tijde door de Opdrachtgever behandeld. Indien de Klacht het handelen van een (onbezoldigd) ambtenaar betreft die in dienst is bij Opdrachtnemer wordt de Opdrachtnemer geïnformeerd en gehoord. Medewerking verlenen aan de afhandeling van de klacht is voor betrokkenen verplicht;
54. Opdrachtnemer is bereikbaar via een telefoonnummer waarop maximaal het lokale tarief van toepassing is. Hiervoor gelden de volgende eisen:
 - a. De telefoon van de Opdrachtnemer wordt binnen 5 keer overgaan opgenomen gedurende de tijd dat de Opdrachtnemer telefonisch bereikbaar moet zijn. De klant wordt daarna geholpen of er wordt duidelijk gemaakt hoe en wanneer de klant geholpen gaat worden.
 - b. Indien de telefonist constateert dat het noodzakelijk is de Opdrachtgever in te lichten (bij een Calamiteit) doet hij dit.
55. De Opdrachtnemer is het aanspreekpunt voor vragen ten aanzien van de taken. De parkeerder wordt door medewerkers van de Opdrachtnemer adequaat, klantgericht en vakkundig geholpen en geadviseerd. Indien de klant een vraag stelt die niet (of niet

volledig) door de Opdrachtnemer kan worden beantwoord, neemt de Opdrachtnemer contact op met de Opdrachtgever. Op basis van de reactie van de Opdrachtgever helpt de Opdrachtnemer de klant vervolgens verder. Klanten worden niet van het kastje naar de muur gestuurd, Opdrachtnemer mag zich niet verschuilen achter Opdrachtgever, maar dient namens deze te werken. Er worden geen toezeggingen gedaan die het mandaat van Opdrachtnemer te boven gaan en/of verkeerde verwachtingen wekken.

4 Parkeercontrole

4.1 Algemeen

De uitvoering van de parkeercontrole is gericht op het handhaven van het door de Opdrachtgever vastgestelde parkeerbeleid. De Parkeercontrole beoogt te bewerkstelligen dat het gebruik van de parkeerplaatsen gedurende de Reguleringstijd (voor huidige Reguleringstijd zie Bijlage A Kwantiteitenoverzicht 2019) geschiedt overeenkomstig de daarvoor gestelde en kenbaar gemaakte regels. De parkeercontrole is derhalve geen doel, maar een middel. Teneinde objectief te kunnen meten of de controle doelmatig wordt uitgevoerd, worden de in dit hoofdstuk genoemde criteria gehanteerd.

4.2 Resultaten van de parkeercontrole

4.2.1 Betalingsgraad

56. De huidige gemiddelde Betalingsgraad is vermeld in het kwantiteitenoverzicht zie Bijlage A Kwantiteitenoverzicht 2019. De Opdrachtnemer wordt gevraagd aan te geven welk percentage zij zal realiseren met een minimum van 95,0%. (zie de gunningscriteria in het aanbestedingsdocument)
57. De meting van de Betalingsgraad geschiedt door de Opdrachtnemer ten minste eenmaal per maand, waarbij drie metingen per jaar op een zaterdag plaatsvinden. De metingen moeten worden uitgevoerd door een niet-geüniformeerde medewerker van de Opdrachtnemer. Elke maand wordt ten minste 1/3^e deel van het gereguleerde gebied gemeten, zodoende is per kwartaal het hele gereguleerde gebied gemeten. De metingen worden gecombineerd met een meting van de bezettingsgraad en van het aantal foutparkeerders. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat eventuele aanpassingen in het parkeerareaal in de metingen en de rapportage worden verwerkt. Ter controle zal de Opdrachtgever de metingen steekproefsgewijs door niet-geüniformeerde medewerkers (laten) controleren. De resultaten zijn maatgevend bij het vaststellen van de behaalde Betalingsgraad en het percentage foutparkeerders.
58. De gemiddelde Betalingsgraad en het gemiddelde percentage foutparkeerders worden bepaald op basis van alle resultaten van de in een Jaar verrichte metingen. Een meting namens of door de Opdrachtgever zal nimmer plaatsvinden voordat aan Opdrachtnemer gerapporteerd is over het resultaat van de voorafgaande door of namens de Opdrachtgever uitgevoerde meting. Indien bij een willekeurige meting blijkt dat Betalingsgraad of het percentage foutparkeerders niet voldoet aan de norm, zal de Opdrachtnemer de oorzaak hiervan aangeven en direct maatregelen ter verbetering nemen.
59. Indien bebording ontbreekt of onvolledig is én dit vooraf door de Opdrachtnemer is gerapporteerd zal onbetaald parkeren dat hiervan het gevolg is én dat relevant is voor het percentage niet in de berekening van het percentage worden opgenomen.

4.2.2 Naheffingen

60. Het opleggen van naheffingen is geen doel op zichzelf. Niettemin bestaat er een relatie tussen effectief handhaven en het aantal opgelegde naheffingsaanslagen. De Opdrachtgever stelt als minimeis dat per in rekening gebracht Mensuur parkeercontrole, ten minste 1,0 Invorderbare naheffingsaanslagen worden geschreven (gemiddeld op jaarbasis).

4.2.3 Correct parkeergedrag

61. De meting van het correct parkeergedrag geschiedt volgens CROW publicatie 176 en wordt tegelijkertijd met de meting van de Betalingsgraad verricht. Het gemiddelde percentage foutparkeerders mag maximaal 5% bedragen. Met het gemiddelde percentage wordt hier bedoeld het gemiddelde percentage van de drie laatste metingen.

4.3 Minimumeisen aan de aanwezigheid van parkeercontrole

62. De parkeercontrole geschiedt bij voorkeur met inzet van een koppel van twee personen. Indien de veiligheid dit toestaat, kan een Parkeercontroleur alleen werken. Parkeercontrole in groepen van drie of meer personen is niet toegestaan, tenzij de Opdrachtgever hiervoor vooraf toestemming heeft gegeven;
63. Op alle zaterdagen wordt ten minste door twee koppels op straat gehandhaafd;
64. Gedurende minimaal twee doordeweekse avonden (te allen tijde op de koopavond) wordt door twee koppels op straat gehandhaafd;
65. De jaarlijkse inzet Mensuren Parkeercontrole is minimaal 9.000 uur. Deze inzet is verdeeld gedurende de Reguleringstijd. Hierbij dient de minimale inzet per periode van 4 weken minimaal 7,5% van de jaarinzet Parkeercontrole te zijn. Per werkdag van 8 uur dient ten minste 6,5 uur effectief op straat aan de Parkeercontrole te worden besteed;
66. Ten minste een derde van alle ingezette Mensuren Parkeercontrole (derhalve jaarlijks minstens 2.500 uur), is ingezet door Parkeercontroleurs, die zijn bevoegd en voor de gemeente Vlaardingen beëdigde BOA zijn. Tijdens de inzet van deze BOA-Parkeercontroleurs handhaaft men op WAHV-feiten.
67. De parkeercontrole mag geen voorspelbaar karakter hebben. Opdrachtnemer organiseert dit op een wijze dat deze haar Parkeercontroleurs volgens verschillende routes op wisselende tijdstippen worden ingezet zodat voorspelbaarheid van de aanwezigheid niet voorkomt.
68. De Inschrijver neemt in zijn Inschrijving het minimaal benodigd aantal Mensuren Parkeercontrole per kalenderjaar op dat hij nodig acht om het in diezelfde Inschrijving opgegeven percentage Betalingsgraad te behalen;
69. De Opdrachtnemer overlegt (via de maandrapportages) een controleerbare urenregistratie voor de inzet van Mensuren Parkeercontrole. Wanneer het aantal gerealiseerde Mensuren Parkeercontrole lager is dan het in de Inschrijving opgenomen minimaal benodigd aantal Mensuren, wordt dit aantal verrekend tegen de daarvoor geldende uurprijs;
70. In geval het aantal gerealiseerde Mensuren hoger is dan het in de Inschrijving opgegeven aantal Mensuren, is het verschil verrekenbaar tot een maximum van 5% van het opgegeven aantal Mensuren. Het meerdere aan gerealiseerde Mensuren is niet verrekenbaar, tenzij hiervoor door Opdrachtnemer vooraf toestemming is gevraagd en schriftelijk door Opdrachtgever is verleend. Zie ook 1.4.2 Wijziging van hoeveelheden.

4.4 Inzet gestuurd door Opdrachtgever

71. Van het aangeboden jaarlijks aantal uren Parkeercontrole kan 150 uur door de Opdrachtgever worden aangewezen voor door hem te stellen prioriteiten qua plaats, tijd en aard van de Parkeercontrole. De Opdrachtnemer houdt hier rekening mee bij het bepalen van de door hem noodzakelijk geachte inzet aan parkeercontrole die nodig is om de gestelde doelen te behalen;
72. Indien de Opdrachtgever gebruik maakt van bovengenoemde bevoegdheid, zal deze de Opdrachtnemer 2 weken van te voren aangeven welke prioriteiten gesteld worden.

4.5 Taken parkeercontrole

De uit te voeren taken bestaan in hoofdlijnen uit de volgende werkzaamheden:

73. Parkeercontrole gereguleerd parkeren binnen de gemeentegrenzen van Vlaardingen

a. parkeercontrole betaald parkeren bij Parkeerapparatuur;

In een derde deel van de inzet (zie paragraaf 4.3) handhaaft Opdrachtnemer ook op:

b. parkeercontrole WAHV feiten;

c. parkeercontrole in de parkeerschijfzone.

Opdrachtgever kan besluiten om bij de parkeercontrole gebruik te maken van de Bestuurlijke strafbeschikking (OM-boete).

De Opdrachtnemer wordt geacht hier zijn volledige medewerking aan te verlenen.

4.5.1 Opleggen Naheffingsaanslagen

74. Uitschrijven en aanbrengen (opleggen) van Naheffingsaanslagen op kenteken van voertuigen waarvan de bestuurder niet voldoende of geheel niet voldaan heeft aan de belastingplicht. Parkeercontroleurs houden een coulancetijd aan. De door Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen coulancetijd wordt opgenomen in de werkinstructies. Indien een parkeerder betaald heeft voor het parkeren en het moment van constateren door de Parkeercontroleur valt binnen de coulancetijd, wordt geen Naheffingsaanslag uitgeschreven. Indien bij een overtreding de overtreder aanwezig is bij het voertuig, spreekt de Parkeercontroleur in eerste instantie met de overtreder om de overtreding op te heffen. Pas als de overtreder hiertoe niet bereid is schrijft de Parkeercontroleur een Naheffingsaanslag.

75. In nader overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer te bepalen situaties, kan Opdrachtgever eisen dat bij een eerste overtreding van een kenteken, geen Naheffingsaanslag maar een waarschuwing wordt opgelegd. Deze waarschuwing, met een Handterminal uitgeschreven, wordt herkend indien het kenteken de overtreding herhaald.

76. In alle gevallen waarin een Naheffingsaanslag wordt opgelegd, worden door de Parkeercontroleur, voor een verweer tegen een eventueel bezwaar- en/of beroepschrift, relevante foto's genomen van het voertuig en de situatie.

4.5.2 Opleggen Aankondiging van Beschikking

77. Uitschrijven en aanbrengen (opleggen) van een Aankondiging van Beschikking (Aankondiging van Beschikking) op kenteken van een voertuig dat stilstaand de Wegenverkeerswet overtreedt.

78. Uitschrijven en overhandigen van een aankondiging van Beschikking op naam, van bestuurders van voertuigen die stilstaand de Wegenverkeerswet overtreden. Indien de Parkeercontroleur de bestuurder bij het voertuig aantreft, houdt hij/zij de bestuurder staande en vraagt de Parkeercontroleur naar een geldig legitimatiebewijs.

79. In alle gevallen waarin een Parkeercontroleur een Aankondiging van Beschikking oplegt, neemt hij/zij voor een verweer tegen een eventueel beroepschrift, relevante foto's van het voertuig en de situatie.

80. Opdrachtgever is aangesloten bij het Nationaal Parkeerregister (NPR) voor de registratie van gehandicaptenparkeerkaarten. Dit betekent dat Opdrachtnemer van gehandicaptenparkeerkaarten die tijdens controlerondes worden aangetroffen, met behulp van het kaartnummer, in het NPR controleert of deze geregistreerd zijn als 'gestolen' of 'verloren'. Indien de betreffende kaart staat geregistreerd als 'verloren' of 'gestolen', neemt Opdrachtnemer actie (verbaliseren of melden bij de politie).

4.5.3 Controle op juiste bebording en werking Parkeerapparatuur

81. Tijdens de controlerondes wordt de bebording gecontroleerd op aan- of afwezigheid, actualiteit, werking, staat van onderhoud en vervuiling. Geconstateerde gebreken worden zo snel mogelijk gemeld aan de contactpersoon van de Opdrachtgever. Ook indien een Parkeercontroleur andere zaken uit hoofde van zijn functie constateert waarover de Opdrachtgever moet worden ingelicht doet hij dit.
82. Tijdens de controlerondes worden de PA gecontroleerd op aan- of afwezigheid, actualiteit, werking, staat van onderhoud en vervuiling. Geconstateerde gebreken worden zo snel mogelijk door de Opdrachtnemer verholpen. Zie verder 10 Beheer en onderhoud Parkeerapparatuur.
83. Indien een Parkeercontroleur voor andere zaken uit hoofde van zijn functie constateert dat de Opdrachtgever moet worden ingelicht doet hij dit.
84. Proactief (indien een Parkeercontroleur inschat dat de bezoeker van Vlaardingen daaraan behoefte heeft) en op verzoek geven Parkeercontroleurs informatie over alle aspecten van het parkeren. De Parkeercontroleur is daarvan uit hoofde van zijn taak tot in detail op de hoogte.
85. De Opdrachtnemer is het aanspreekpunt voor telefonische vragen over de parkeercontrole. Telefonische vragen over parkeerhandhaving komen doorgaans binnen via het Klanten Contact Centrum (KCC) van de gemeente Vlaardingen. De gemeente zal indien nodig doorschakelen naar Opdrachtnemer teneinde de vragen te beantwoorden.

4.6 Bevoegdheden parkeercontrole

86. De Parkeercontroleurs beschikken over de bevoegdheden die zijn aangegeven in CROW publicatie 176 paragraaf 5.2. met uitzondering van die van "Toezichthoudend ambtenaar".
87. De Opdrachtgever zorgt voor de nodige aanwijzingen en aanstellingen. De Opdrachtnemer dient te zorgen voor tijdige en volledige informatieverschaffing zodat de procedures tijdig kunnen worden gestart. De hierna volgende doorlooptijden gelden als minimaal:

Omschrijving:	Aanlevermoment:
Aanwijzing als belastingheffingsambtenaar en Aanstellen als onbezoldigd ambtenaar in de functie van Parkeercontroleur	1 maand voor start inzet
Beëdiging als BOA ²	2 maanden voor start inzet

88. Opdrachtnemer begeleidt en bewaakt het verkrijgen en behouden van de benodigde bevoegdheden en stelt hiervoor tijdig aan Opdrachtgever de benodigde documenten ter beschikking.

² Binnen één maand na ondertekening van de Overeenkomst dient de benodigde informatie vanuit Opdrachtnemer door de Opdrachtgever te zijn ontvangen.

5 Wielklem en wegslepen

Sinds medio 2020 geeft gemeente Vlaardingen uitvoering aan het gestelde in de Verordening parkeerbelastingen ten aanzien van de wielklem en bijhorende wegsleepregeling. In de Beleidsregels wielklem zijn de huidige uitvoeringsregels weergegeven. Zie Bijlage C. Verordeningen en besluiten aangaande parkeerhandhaving.

Onderdeel van de Opdracht is het onlosmakelijk met parkeerhandhaving verbonden proces van: het constateren van wielklemwaardige voertuigen, het aanbrengen van wielklemmen, het faciliteren van betalen van de openstaande kosten, het verwijderen van wielklemmen en het wegslepen van wegsleepwaardige voertuigen indien niet binnen de gestelde termijn is betaald nadat een wielklem is aangebracht.

Momenteel zijn de voorwaarden om aan een voertuig een wielklem aan te brengen als volgt:

De wielklem wordt gebruikt indien en voor zover op het aangetroffen kenteken ten minste twee naheffingsaanslagen zijn uitgeschreven sinds 1 januari 2020, die niet zijn betaald en waarbij de naam, het adres en de woonplaatsgegevens van de kentekenhouder niet te achterhalen zijn door de heffings- en invorderingsambtenaar.

89. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Parkeercontroleurs tijdens de parkeercontrole, kunnen vaststellen of een voertuig wielklemwaardig is;
90. De wielklem wordt door, dan wel in opdracht van, de heffings- en invorderingsambtenaar aangebracht door de Wielklemmedewerker nadat is vastgesteld dat aan de voorwaarden is voldaan. Dit terstond nadat het aanslagbiljet aan de belastingschuldige is uitgereikt dan wel nadat het aanslagbiljet overeenkomstig artikel 234 lid 7 van de Gemeentewet op het voertuig is aangebracht.
91. De Wielklemmedewerker brengt de wielklem op een zodanige wijze aan dat het motorvoertuig niet beschadigd wordt.
92. Door de Wielklemmedewerker worden voor het plaatsen van de klem foto's van het motorvoertuig gemaakt, waarop tenminste de kentekenplaat op leesbare wijze en alle zichtbare schades aan het motorvoertuig en het wiel waaraan de wielklem zal worden aangebracht zichtbaar zijn.
93. Op het motorvoertuig wordt door de wielklemmedewerker een sticker aangebracht om personen die gebruik wensen te maken van het motorvoertuig er op te wijzen dat een wielklem is aangebracht.
94. Schade veroorzaakt doordat met de wielklem aan het motorvoertuig wordt gereden komt nooit voor rekening en risico van de gemeente.
95. Een wielklem wordt alleen verwijderd indien alle openstaande kosten zijn voldaan.
96. De ontvangen gelden komen ten gunste van Opdrachtgever en worden op dezelfde rekening gestort als Nahef (onder verrekening van de in het kader van de invordering van Naheffingsaanslagen gemaakte afspraken).
97. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de betaler (dit hoeft niet de voertuighouder te zijn) van de openstaande kosten (Naheffingen, vervolgkosten, kosten voor klemmen en ontklemmen en eventueel wegslepen) ineens en veilig kan voldoen. Cash betaling is niet toegestaan.
98. Opdrachtnemer kan gebruik maken van het bewaarterrein van de gemeente aan aan de Marconistraat 14 in Vlaardingen. Opdrachtnemer maakt hierover afspraken met team Toezicht & Handhaving.

99. Voertuigen worden alleen teruggegeven aan de rechthebbende voertuighouder nadat diegene heeft aangetoond de rechthebbende te zijn.

In het gunningscriterium 'Proces wielklem en wegslepen' beschrijft Inschrijver hoe hij het proces inricht ten aanzien van: het *betalen* van de openstaande kosten, het aanrijden ten behoeve van *verwijderen* van de wielklem en eventueel volgend het *wegslepen* (fiscaal regime).

Deze processen worden beoordeeld. Indien de processen van Opdrachtnemer afwijken van de vigerende Beleidsregels, kan Opdrachtgever na gunning op deze punten de Beleidsregels aanpassen. Zie de gunningscriteria in het aanbestedingsdocument.

6 Handhavers Team Toezicht en Handhaving

100. Gemeente Vlaardingen heeft zelf Handhavers werkzaam bij het Team Toezicht en Handhaving, maar maakt graag gebruik van aanvullende capaciteit via de Opdrachtnemer.
101. Team Toezicht & Handhaving (hierna: Team T&H) stelt één handterminal van haar team ter beschikking aan Opdrachtnemer zodat een Handhaver daarmee de gevraagde werkzaamheden vanuit T&H kan verrichten.
102. Opdrachtnemer dient ermee rekening te houden dat voor 5.000 uren, naast de inzet van Parkeercontroleurs, inzet gevraagd wordt al dan niet door Parkeercontroleurs, als Handhavers bij het gemeentelijke Team T&H. Deze inzet wordt door Opdrachtgever, in deze teammanager Toezicht en Handhaving, aangestuurd. De inzet is in principe gelijkmatig over het jaar verdeeld. Er kan extra inzet worden gevraagd bij ziekte, verlof of incidenten. Deze extra inzet valt binnen de gevraagde uren op jaarbasis zoals in dit hoofdstuk wordt gevraagd.
103. Afdeling T&H hanteert twee die diensten waarin Handhavers ingeroosterd worden; een dienst van 08:00 – 17:30 uur en een dienst van 13:30 – 23:00 uur.
104. De inzet wordt per 4 weken bepaald en is minimaal 4 weken tevoren bekend. Ter illustratie: in januari zal de gewenste inzet voor februari worden aangevraagd.
105. Een Handhaver, ingezet door Opdrachtnemer, dient bij voorkeur het kennis – en ervaringsniveau te beheersen van iemand met een afgeronde HTV opleiding of ervaring te hebben als Handhaver. Het volgen of afgerond hebben van deze opleiding is geen eis.
106. Handhavers verzorgen de controle en handhaving op APV-feiten (bijvoorbeeld toezicht houden op en handhaven van kleine ergernissen zoals loslopende honden, autowrakken en drugsafval), fout geparkeerde auto's in wijken buiten het gereguleerde gebied), Afvalstoffenverordening en andere gemeentelijke handhavingstaken die op projectmatig niveau worden uitgevoerd.
107. Daarnaast vervullen de Handhavers een signalerende functie: zij informeren de Opdrachtgever omtrent zaken die de openbare orde en veiligheid in het publieke domein betreffen.
108. De dagelijkse aansturing van de werkzaamheden vindt plaats door de teammanager van het Team Toezicht en Handhaving van de Opdrachtgever.
109. De Handhavers worden gezien als gastheer of gastvrouw van de gemeente Vlaardingen en beschikken dientengevolge over een professionele houding en gedrag, die horen bij een functie als Handhaver.
110. De kwaliteit van de Handhavers is dusdanig dat het aantal gegronde klachten dat wordt ontvangen over (het handelen c.q. gedragingen van) de Handhavers tot een minimum wordt beperkt.
111. Verdere inhoudelijke instructies volgen via de teammanager van het Team Toezicht en Handhaving.
112. De bevoegdheden van de Handhaver liggen vast in de akte van beëdiging. Zij vallen binnen Domein I. Zie verder par 4.6 Bevoegdheden parkeercontrole.

7 Uitrusting Parkeercontroleurs en Handhavers

113. Parkeercontroleurs en Handhavers hebben andere werkzaamheden. Opdrachtgever wil een separaat tenue voor beiden; De uitrusting van Parkeercontroleurs en Handhavers moeten duidelijk van elkaar te onderscheiden zijn. Beide uniformen worden betaald door Opdrachtnemer, maar in samen spraak vindt na gunningverlening een uitwerking plaats over de verschillen in het uiterlijk van de uniformen en dan met name hoe het tenue voor de Parkeercontroleurs eruit komt te zien. De jas en shirt hebben ten miste een andere kleur dan het BOA tenue zoals weergegeven in paragraaf 7.1. Vervolgens na overeenstemming bestelt Opdrachtnemer de uniformen en belast de kosten door aan Opdrachtgever.
114. De uitrusting van de Parkeercontroleur dient te voldoen aan CROW publicatie 176 paragraaf 5.5.

7.1 Uniform Handhavers

115. Het te gebruiken uniform ten tijde van de inzet bij afdeling T&H dient te worden verzorgd door Opdrachtnemer en dient nadrukkelijk herkenbaar te zijn als een uniform van de BOA. Hierbij moet met name gebruik gemaakt worden van duidelijke naamgeving, herkenbaar logo en lettertype zichtbaar op rug, schouder, mouw en/of borst. De schoenen dienen zwart te zijn;

Ter illustratie geeft de Opdrachtgever hierna een beeld van een jas, shirt en een broek welke voldoen aan de verwachtingen van de Opdrachtgever voor het BOA-uniform.



Afbeelding: Illustratie tenue Handhaver

7.2 Handhaafstelsysteem

116. Voor het uitschrijven van naheffingsaanslagen dient gebruik gemaakt te worden van door de Opdrachtnemer te leveren apparatuur (Handterminals en Backoffice systeem). Ook de waarschuwingen en Aankondigingen van Beschikking (alle feitcodes vallend binnen domein I.) dienen door middel van de handterminals verwerkt te worden.
117. De tekst van de Naheffingsaanslag en de waarschuwing behoeft de goedkeuring van de Opdrachtgever. Alle uitgeschreven naheffingsaanslagen dienen te worden vastgelegd in een geautomatiseerd bestand en dienen maandelijks digitaal (te bewerken met MS Office) aan de Opdrachtgever beschikbaar te worden gesteld.
118. Het gescande kenteken wordt gecontroleerd op een geldig parkeerrecht in de database van parkeervergunningen, mobiele parkeerproviders of een centrale

parkeerrechten database (NPR of vergelijkbaar). Opdrachtgever maakt momenteel gebruik van barcodepassen ten aanzien van de digitale vergunningen en de vergunningen zijn gekoppeld aan kentekens. Het is mogelijk dat ten tijde van de Opdracht alle vergunningen op kentekens kunnen worden gehandhaafd (waarbij de barcodepassen vervallen). Inmiddels wordt bijna 75% van de omzet van kortparkeerders gegenereerd via mobiel parkeren waarbij tevens handhaving op kentekens het uitgangspunt is. De Opdrachtnemer dient hier rekening mee te houden in de opzet van de dienstverlening en de aan te schaffen apparatuur en systemen maar kan hier geen rechten aan ontleen.

119. Met de handterminals moeten kentekens gescand kunnen worden zodat makkelijk en snel een Parkeerrecht geverifieerd kan worden en kan worden gehandhaafd. Opdrachtnemer houdt er in zijn aanbieding rekening mee dat de Parkeercontrole in staat is met de Handterminals kentekens te bevragen bij maximaal 5 aparte databases. Opdrachtnemer zorgt voor de koppelingen tussen de Handterminals en de maximaal 5 databases, waaronder Lynxx of het NPR. De Handterminals dienen te beschikken over software waarmee kentekens³ en eventueel barcode- of transponderkaarten kunnen worden gescand. Tevens zijn de Handterminals voorzien van simkaarten zodat een gprs-verbinding tot stand kan worden gebracht zodat met de Handterminals databases kunnen worden bevraagd.
120. De in te zetten Handterminals dienen te zijn voorzien van de mogelijkheid om foto's te maken.
121. Met het oog op mogelijke acties ter invordering dient bij het opleggen van een Naheffingsaanslag zichtbaar te zijn of en zo ja hoeveel Naheffingen eerder zijn uitgeschreven en nog niet zijn betaald;
122. Opdrachtnemer draagt als onderdeel van de Opdracht zorg voor voldoende eigen Handterminals;
123. Handterminals zijn moderne apparaten, voorzien van gps.

Handhavingssysteem

124. Het handhavingssysteem dat gebruikt wordt door de Parkeercontroleur is van Opdrachtnemer. De kosten voor gebruik van het handhavingssysteem zijn opgenomen in het uurtarief voor de Parkeercontroleur.
125. De Handterminal moet tijdens het handhaven aan de hand van een ingegeven of gescand kenteken de Backoffice van het handhavingssysteem kunnen bevragen. De Backoffice doet de benodigde bevestigingen en zal vervolgens de handterminal laten weten wat de volgende stap is en verschaft tevens de eventueel benodigde informatie.
126. De Backoffice moet het kentekenregister van de RDW kunnen bevragen en aan de hand van het kenteken komen de relevante voertuiggegevens (voertuigkenmerken, status) direct – pre-fill – op de Handterminal beschikbaar voor verdere verwerking in het proces. Houdergegevens vallen hier niet onder.

Het betreft hier de standaard berichteninterface op het Kentekenregister die door de RDW is ontwikkeld, beschreven en beschikbaar gesteld.
127. Met behulp van het BSN moeten met de Handterminal via de Backoffice de relevante persoonsgegevens (NAW) van een staande gehouden persoon vanuit de BRP opgevraagd kunnen worden.

- Het betreft hier de standaard berichteninterface op de BasisVoorziening BSN.
128. Opdrachtnemer dient middels de Handterminals de mogelijkheid te bieden om haar parkeervergunningensysteem te bevragen op geldigheid van parkeerrechten op kenteken.
 129. Het Handhavingssysteem moet een module bevatten waarmee waarschuwingen kunnen worden uitgeschreven. Waarschuwingen moeten gesynchroniseerd worden zodat alle gebruikers inzicht hebben in uitgeschreven waarschuwingen. Een waarschuwing kan eenvoudig worden omgezet in een bon.
 130. Het Handhavingssysteem moet geschikt zijn op controle op geldigheid van een Europese Gehandicaptenparkeerkaart als deze kaart is geregistreerd in de database van het NPR.
 131. Het Handhavingssysteem moet geschikt zijn op controle op aanwezigheid en geldigheid van parkeerrechten in een Parkeerrechten Database. Het Handhavingssysteem dient te kunnen koppelen met een Parkeerrechten Database op basis van het SOAP-protocol, via REST-compliant Web services en – indien de gemeente besluit aan te sluiten bij het SHPV - via de interface van het NPR.
 132. Het moet mogelijk zijn om handgeschreven bonnen achteraf in de Backoffice in te voeren, waarbij het unieke nummer van het brondocument (de handgeschreven bon) ook vastgelegd kan worden en een scan van het brondocument aan deze ingevoerde bon toegevoegd kan worden.
 133. Het hierna volgende overzicht geeft alle verplicht door u te leveren koppelingen weer.

Systeem	Van	Type koppeling	Uitgewisselde gegevens
Kentekenregister	RDW	Synchroon berichtenverkeer	Kenteken, Voertuiggegevens
BRP	BV BSN	Synchroon berichtenverkeer	BSN, Persoonsgegevens
Parkeerrechten Database	NPR of Lynxx	Synchroon berichtenverkeer	Kenteken, locatie, tijdstip, parkeerrecht
Registratie Bel- en SMS- parkeerrechten	Belparkeer-providers	Synchroon berichtenverkeer	Kenteken, locatie, tijdstip, parkeerrecht

Basisfunctionaliteit Backoffice Handhavingssysteem

134. Het Backofficefunctionaliteit van het handhavingssysteem moet volledig Nederlandstalig zijn.
135. Vanuit de Backoffice kunnen de verschillende gegevenssoorten (Naheffingen, waarschuwingen) op gecontroleerde wijze geëxporteerd worden (geen gaten in de export, geen overlap, geen onjuiste formaten, etc.)
136. Het Handhavingssysteem heeft functionaliteit om de gebruikers van het systeem (gebruikers, handhavers) te beheren (autorisaties, rechten, basisgegevens). Opdrachtnemer verschaft Opdrachtgever de hoogste rechten voor wat betreft dat deel van het Handhavingssysteem dat betrekking heeft op de handhaving in Vlaardingen.
137. Het Handhavingssysteem kent beheerfuncties voor minimaal de volgende gegevens:
 - a. Gebruikers
 - b. Handhavers / Handhaversgroepen (teams)
 - c. Rechten (wie mag wat met welke functie)
 - d. Voertuiggegevens (soorten, merken, kleuren) conform RDW-tabellen
 - e. Standaardteksten (ten behoeve van Naheffingsaanslagen; (aankondigingen van) beschikkingen; waarschuwingen)
 - f. Landen, gemeenten, woonplaatsen, straten, zones, rayons/wijken, gebieden
 - g. Tarieven per gebied, rayon/wijk of zone
 - h. Soorten overtredingen
 - i. Handterminals
 - j. Feitenboekje (inclusief importfunctie)
138. Met deze beheerfuncties kunnen de desbetreffende gegevens worden:
 - a. toegevoegd;
 - b. gewijzigd;
 - c. gezocht en geraadpleegd;
 - d. afgedrukt;
 - e. geïmporteerd vanuit externe bronnen via standaard formaat (.xls; .csv; .txt; .pdf) en
 - f. verwijderd of inactief gemaakt worden.
139. Van straatnamen moeten verschillende schrijfwijzen vastgelegd kunnen worden. Het BAG-adresbestand moet leidend zijn bij de schrijfwijze van de straten, niet bijvoorbeeld de TPG-postcodetabel.
140. Historische gegevens moeten voor een ongedefinieerde periode beschikbaar blijven voor raadplegen en voor het kunnen genereren van benodigde managementinformatie.
141. Historische gegevens kunnen, naar behoefte en binnen de restricties van de database opgeschoond worden middels een gebruikersfunctie (niet middels database-hulpmiddelen).

Seponeren binnen Handhavingssysteem

142. Het moet mogelijk zijn om de mogelijkheid van het seponeren (tot nul verminderen) van Naheffingen parkeerbelasting op de handterminal te blokkeren en in de Backoffice alleen toe te staan voor bepaalde gebruikers of gebruikersgroepen.

Controle en beveiliging Handhavingssysteem

143. Ten aanzien van de gehoste webapplicaties geldt dat de applicatie van het Handhavingssysteem wat betreft beveiliging moet voldoen aan het volgende:
- a. Opdrachtnemer maakt voor de door haar geboden oplossing gebruik van:
 - i. een beveiligde serveromgeving en hardware encrypted storage,
 - ii. HTTPS verbindingen tussen client (Handterminals) en server
 - iii. beveiligde verbindingen tussen haar Backoffice-server en de ontsluiting naar het gemeentelijke netwerk;
 - b. Opdrachtnemer garandeert dat de opslag van data beveiligd is tegen ten minste de top 10 van bedreigingen voor webapplicaties zoals gepubliceerd door www.owasp.org (lijst 2013);
 - c. Het Handhavingssysteem van Opdrachtnemer voldoet aan de Europese privacyrichtlijnen (AVG) wat betreft opslag van data.
144. Gebruikersautorisatie dient op gebruikersrol en per functionaris te kunnen worden gedefinieerd.
145. Functiescheiding moet ondersteund worden met behulp van applicatiecontroles. Dit wil zeggen dat het systeem in staat moet zijn om functiescheiding in te voeren en de werking hiervan te controleren. Er moeten barrières zijn opgenomen om te voorkomen dat buiten deze functiescheiding kan worden getreden. Als voorbeeld kan gedacht worden aan de controle dat de Handhaver nooit de door hem/haar zelf uitgeschreven bonnen kan seponeren. De applicatie zal dat dan op basis van bepaalde controles weigeren.
146. Het informatiesysteem moet controle op de juistheid en volledigheid van de ingevoerde en uitgevoerde gegevens mogelijk maken.
147. Afscherming van gegevens (privacy) door geautoriseerd gebruik afgestemd op de gebruiker. Het te gebruiken wachtwoord moet verplicht een zogenaamd 'sterk' wachtwoord zijn, dit is een wachtwoord dat bestaat uit minimaal 8 karakters, bestaande uit meerdere soorten tekens. Het – door de gebruiker – voldoen aan de eis 'sterk' wachtwoord dient binnen het systeem afgedwongen te worden. Het wachtwoord dient na een vrij instelbare periode te verlopen, waarna de gebruiker de kans krijgt een nieuw wachtwoord aan te maken dat aan dezelfde eisen moet voldoen.

Managementinformatie en rapportages uit Handhavingssysteem

148. Gebruikers moeten op eenvoudige wijze overzichten en tellingen kunnen genereren.
149. Het moet mogelijk zijn met behulp van een gebruikersvriendelijk rapportage- en opvraagtool ad hoc rapportages en overzichten te genereren uit het Handhavingssysteem. Het Handhavingssysteem voorziet in een aantal standaard rapportages waar de eindgebruiker op eenvoudige wijze een keuze kan maken; binnen deze standaard rapportages kan de gebruiker variëren met een aantal relevante parameters: selectieperiode, Handhaver, gebied (of zone, rayon), soort feit;
150. Het Handhavingssysteem voorziet in exportfunctionaliteit om de meest relevante gegevens in een aantal standaard bestandsformaten (.xls; .csv; .txt) te exporteren.

Hierbij dient het onder andere mogelijk te zijn om alle uitgeschreven bonnen met alle bijbehorende velden over een vrij te definiëren tijdsduur te exporteren.

151. De te leveren standaard rapportages uit het Handhavingssysteem betreffen minimaal:
- a. het aantal feiten (Naheffingen / waarschuwingen / (aankondiging van) Beschikkingen) per op te geven periode, per Handhaver, per gebied;
 - b. het aantal controles per periode, per Handhaver, per gebied; en
 - c. het aantal seponeringen per periode, per Handhaver, per gebied.
152. Historische en actuele gegevens dienen vergelijkbaar te zijn waarmee trends kunnen worden gesignaleerd.

Telling betalingsgraad en bezettingsgraden met Handterminals

153. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat benodigde tellingen voor het bepalen van de Betalingsgraad of de Bezettingsgraad (zie paragraaf **Fout! Verwijzingsbron niet evonden.**) met behulp van haar Handterminals en haar Handhavingssysteem uitgevoerd kunnen worden.

7.3 Specifieke opleidingseisen parkeercontrole

154. Ingezet personeel voldoet aan de opleidingseisen zoals aangegeven in par. 11.2, met dien verstande dat het is toegestaan om Aspiranten (niet opgeleide personen) in te zetten.
155. Het percentage uren dat door Aspiranten wordt ingevuld is gemiddeld per jaar maximaal 20% van de ingezette uren.
156. Een Aspirant wordt te allen tijde begeleid door een volledig opgeleide Parkeercontroleur.

7.4 Innovatie

157. Wanneer Opdrachtgever innovatieve technieken wenst toe te passen die van invloed zijn op de werkzaamheden van de Opdrachtnemer, zal Opdrachtnemer hieraan meewerken. Opdrachtnemer zal van de eventueel te maken kosten en (efficiency-)voordelen vooraf een Begroting en planning opstellen en aan Opdrachtgever overleggen. Indien de Opdrachtnemer uit eigener beweging, op basis van haar kennis en de ontwikkelingen in de markt, nieuwe technieken wenst toe te passen kunnen deze ter goedkeuring aan de Opdrachtgever worden voorgelegd.

8 Invordering Naheffingsaanslagen en Beschikkingen

8.1 Naheffingsaanslagen

8.1.1 Algemeen

158. De Opdrachtnemer draagt zorg voor de Invordering van de – gedurende de looptijd van de Opdracht door de Parkeercontroleurs binnen de gebiedsgrenzen van de gemeente Vlaardingen uitgeschreven Naheffingsaanslagen parkeerbelasting. Bij aanvang van de Overeenkomst worden de op dat moment nog uit-/openstaande Naheffingsaanslagen door de huidige opdrachtnemer ingevorderd, na afloop van de Overeenkomst worden alle bij Opdrachtnemer ter Inning aangeboden Naheffingsaanslagen door Opdrachtnemer geïnd en rapporteert Opdrachtnemer hierover aan Opdrachtgever;
159. De Opdrachtnemer conformeert zich in de uitvoering van de dienstverlening aan de Leidraad Invordering Geldschulden gemeente Vlaardingen (zie http://decentrale.regelgeving.overheid.nl/cvdr/XHTMLoutput/Actueel/Vlaardingen/CVD_R423442.html). Opdrachtnemer hanteert te allen tijde de vigerende leidraad.

8.1.2 Invorderingspercentage

160. Voor de beoordeling geldt een Naheffingsaanslag als niet ingevorderd als 6 maanden na verzending eerste duplicaat geen Inning heeft plaatsgevonden. Als minimale eis geldt dat 91,0% van de invorderbare Naheffingsaanslagen ten aanzien van Nederlandse kentekens moet worden ingevorderd binnen 6 maanden na verzending eerste duplicaat (inclusief eventuele navorderingen). De Opdrachtnemer geeft aan of en zo ja in welke mate zij een hoger percentage kan garanderen, zie hiervoor de gunningcriteria in het aanbestedingsdocument.

8.1.3 Taken

De Opdrachtnemer voert de volgende werkzaamheden uit:

161. De Naheffingsaanslag met alle vereiste gegevens, inclusief foto's, vastleggen in een geautomatiseerd bestand;
162. Niet eerder dan 7 maar niet later dan 15 werkdagen na oplegging een factuur (de duplicaat Naheffingsaanslag) met het verschuldigde bedrag aan de kentekenhouders verzenden;
163. Indien geen betaling volgt, wordt niet eerder dan 4 weken en niet later dan 6 weken na verzenddatum van de duplicaat Naheffingsaanslag een aanmaning verzonden;
164. Indien geen betaling volgt, wordt niet eerder dan 4 weken en niet later dan 6 weken na datum aanmaning de Dwanginvordering aangevangen;
165. Indien de Opdrachtnemer de Invordering staakt, meldt hij dit voorzien van motivatie aan de Opdrachtgever.
166. Wanneer een Bezwaarschrift wordt ontvangen, wordt de Invordering voortgezet en derhalve niet opgeschort.
167. Opdrachtnemer zorgt voor een digitaal platform waar Naheffingsaanslagen betaald kunnen worden;
168. De Opdrachtnemer verzorgt het volledige Debiteurenbeheer en voert ter zake een administratie waarmee de juistheid en volledigheid van opgelegde en ter Invordering aangeboden Naheffingsaanslagen en de ontvangen en afgedragen betalingen kan worden aangetoond.
169. De Opdrachtnemer verzorgt zo nodig het terug storten van gelden als gevolg van vermindering na bezwaar en/of beroep.

8.1.4 Ontvangen gelden en afdracht

170. Uit de rapportage blijken de ontvangen gelden. De Opdrachtnemer stort maandelijks de ontvangen gelden – voorzien van een nader overeen te komen specificatie waaruit blijkt op welke periode de gelden betrekking hebben – op rekening van de Opdrachtgever. Het bedrag van de Naheffingsaanslag (het minimale uurtarief, verhoogd met de wettelijke kosten) komt toe aan de Opdrachtgever.
171. Het wettelijke toegestane opslagbedrag voor een aanmaning alsmede het wettelijk toegestane opslagbedrag voor kosten van Dwanginvordering komen toe aan Opdrachtnemer. De kosten en risico's van aanmaning en Dwanginvordering zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

Zie ook hoofdstuk Gunningcriteria in het aanbestedingsdocument.

8.1.5 Overige eisen

172. De Opdrachtnemer maakt in zijn correspondentie (zoals de te verzenden duplicaat Naheffingsaanslagen) duidelijk dat hij werkt in opdracht van de gemeente Vlaardingen. Hij past hierbij het beeldmerk en de lay-out (lettertype, grootte, uitlijning) van de Opdrachtgever toe.
173. Opdrachtnemer informeert belastingschuldigen die vragen hebben over de betaling van de Naheffingsaanslag. De Opdrachtnemer zorgt voor een adequate telefonische bereikbaarheid tenminste gedurende alle werkdagen tussen 9.00 uur en 18.00 uur (zoals beschreven in paragraaf 3.1). Opdrachtnemer behandelt en beantwoordt alle correspondentie inzake de Invordering van de Naheffingsaanslagen.

8.1.6 Buitenlandse kentekens

174. De Opdrachtgever eist Invordering in de landen waarmee een verdrag van kracht is. Dit zijn momenteel België en Duitsland. Opdrachtgever is zich ervan bewust dat de feitelijke mogelijkheden afhangen van wettelijke bepalingen en overeenkomsten met de betreffende landen. Opdrachtgever wil geïnformeerd worden omtrent de wijze waarop Naheffingsaanslagen opgelegd aan houders van kentekens uit verdragslanden ingevorderd worden.

8.1.7 Aanleveren Beschikkingen

175. Alle uitgeschreven Beschikkingen door Opdrachtnemer worden eens per week door Opdrachtnemer vanuit het Gemnet account van Opdrachtgever geüpload naar de module van het CJIB op een daarvoor door Opdrachtgever beschikbaar gestelde computer aan het pand aan de Hofsingel, via een Gemnet-verbinding.

8.1.8 Taken

De Opdrachtnemer voert de volgende werkzaamheden uit:

176. De administratief rechtelijke Beschikking met alle vereiste gegevens vastleggen in een geautomatiseerd bestand;
177. De vereiste gegevens tijdig digitaal doorsturen (in MS Office) aan Opdrachtgever.

8.1.9 Overige eisen

178. De Opdrachtnemer zorgt voor een adequate telefonische bereikbaarheid in dit verband. Opdrachtnemer behandelt en beantwoordt alle mondelinge communicatie in dit kader. Schriftelijke correspondentie naar aanleiding van een administratief rechtelijke Beschikking dient gevoerd te worden met de officier van justitie.

9 Afhandeling Bezwaarschriften en Beschikkingen

9.1 Algemeen

179. Bezwaarschriften inzake parkeerbelasting worden door Opdrachtnemer namens de Opdrachtgever afgehandeld en verzonden. De behandeling geschiedt Overeenkomstig alle van toepassing zijnde wettelijke eisen.
180. Opdrachtnemer draagt zorg voor een scheiding van verantwoordelijkheden waarbij vastgelegd en geborgd is dat medewerkers die betrokken zijn bij de afhandeling van Bezwaarschriften en beroepschriften niet direct betrokken zijn bij de Parkeercontrole.
181. Bij aanvang van de Overeenkomst worden de nog binnenkomende bezwaar- en beroepschriften op naheffingen die uitgeschreven zijn door medewerkers van de huidige Opdrachtnemer door de huidige Opdrachtnemer afgehandeld.

9.2 Procedure bezwaarafhandeling naheffingen

182. Het Bezwaarschrift dient door betrokkene rechtstreeks naar Opdrachtnemer gezonden te worden, dit is op de naheffingsaanslag vermeld. Indien Opdrachtgever onverhoopt een bezwaarschrift ontvangt, wordt het Bezwaarschrift van datumstempel voorzien en zonder vertraging doorgezonden naar Opdrachtnemer per e-mail. Tevens ontvangt Opdrachtnemer van Opdrachtgever alle van toepassing zijnde verordeningen en besluiten, inclusief tarieventabel, aanwijzingsbesluit, eventuele plattegronden en een kopie van de publicatie. Voor correspondentie omtrent de procedure gebruikt de Opdrachtnemer briefpapier, lay-out en enveloppen van de gemeente Vlaardingen.
183. De Opdrachtnemer voert een administratie waarin onder meer is vastgelegd:
 - a. Datum van ontvangst bij Opdrachtnemer;
 - b. Reden van bezwaar;
 - c. Het nummer van de naheffingsaanslag waarop het bezwaar betrekking heeft;
 - d. Verbalisantennummer;
 - e. Uitspraak;
 - f. Datum van verzending besluit.
184. Opdrachtgever bepaalt op hoofdlijn het beleid inzake de bezwaarafhandeling, Opdrachtnemer geeft hieraan invulling met haar expertise en actuele kennis van jurisprudentie. Opdrachtgever voert hierover regelmatig overleg met Opdrachtnemer. Ook de wijze van afhandeling en de vormgeving van het besluit wordt in samenspraak bepaald met Opdrachtgever. Hierover worden heldere afspraken vastgelegd.
185. Alle Bezwaarschriften, ook buitenlandse, worden (conform wettelijk voorschrift) in het Nederlands beantwoord.

9.3 Taken

De volgende taken behoren tot het takenpakket van de Opdrachtnemer:

9.3.1 Afhandelen Bezwaarschriften

186. Van elk Bezwaarschrift dient een dossier aangelegd te worden, dat gedurende de looptijd van het contract door Opdrachtnemer wordt bewaard en na afloop van het contract aan Opdrachtgever wordt overgedragen;

187. Opdrachtnemer stuurt binnen een week na ontvangst van een Bezwaarschrift een ontvangstbevestiging aan de bezwaarmaker. Hierin vermeldt hij de procedure van afhandeling en de verwachte termijn van afhandeling.
188. De behandelaar bepaalt of het Bezwaarschrift ontvankelijk is en of er advies ingewonnen dient te worden bij de Parkeercontroleur die de betreffende naheffing heeft uitgeschreven;
189. Binnen de afhandelingstermijn van 6 weken na ontvangst van het Bezwaarschrift ontvangt betrokkene de schriftelijke uitspraak.
190. De uitspraak voldoet aan alle wettelijke eisen en is duidelijk en begrijpelijk opgebouwd. In de uitspraak wordt ten minste aangegeven:
 - a. ontvankelijkheid
 - b. samenvatting van het bezwaar
 - c. uitspraak
 - d. motivatie
 - e. beroepsmogelijkheden.Indien van toepassing wordt duidelijk aangegeven hoe en waar men beroep kan aantekenen tegen de beschikking.
191. De afhandeltermijn van 95% van de bezwaarschriften bedraagt maximaal 6 weken en de gemiddelde afhandeltermijn van alle bezwaarschriften over het hele jaar bedraagt maximaal 6 weken.
192. De eerste 25 Bezwaarschriften die worden afgehandeld door Opdrachtnemer worden in conceptversie naar Opdrachtgever verstuurd voor feedback alvorens te verzenden aan de bezwaarmaker.

9.3.2 Afhandeling bezwaarschriften Beschikkingen

193. Bezwaarschriften inzake Beschikkingen worden ontvangen door het Openbaar Ministerie (OM). Het OM vraagt in dat kader per brief aanvullende informatie aan de BOA die de Beschikking heeft uitgeschreven. Opdrachtgever ontvangt deze post en stuurt het onmiddellijk door aan de coördinator van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer draagt zorg voor tijdige en volledige afhandeling aan het OM door de betreffende BOA.

9.3.3 Afhandeling beroepsschriften naheffingsaanslagen

194. De behandeling van beroepsprocedures geschiedt door gekwalificeerde juridisch geschoolde medewerkers. De Opdrachtnemer behartigt de belangen van Opdrachtgever en richt zich daarbij naar hetgeen de rechtbank van hem vraagt. Hij is op de hoogte van alle relevante jurisprudentie en wettelijke afhandeltermijnen en past deze kennis toe.
195. De Opdrachtgever zorgt voor een machtiging waarmee de Opdrachtnemer de Opdrachtgever kan vertegenwoordigen. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever vooraf over beroepszaken en overlegt eventueel met Opdrachtgever inzake bijzondere gevallen.
196. Van elk beroepsschrift dient een dossier aangelegd te worden, dat gedurende de looptijd van het contract door Opdrachtnemer wordt bewaard en na afloop van het contract aan Opdrachtgever wordt overgedragen.
197. Opdrachtgever zorgt ervoor dat Opdrachtnemer zo snel mogelijk post van de Rechtbank ontvangt indien deze betrekking heeft op een beroep naar aanleiding van een opgelegde Naheffingsaanslag.

9.3.4 WOB-verzoeken

198. Opdrachtnemer verleent alle medewerking wanneer Opdrachtgever een WOB-verzoek ontvangt in het kader van (een aspect van) de Opdracht.

Opdrachtnemer voorziet Opdrachtgever van de nodige antwoorden binnen drie werkdagen na ontvangst van het verzoek vanuit Opdrachtgever aan Opdrachtnemer.

10 Beheer en onderhoud Parkeerapparatuur

10.1 Algemeen

199. De Opdrachtnemer draagt zorg voor het beheer van de Parkeerapparatuur en neemt daartoe met betrekking tot de uitvoering van de Onderhoudsovereenkomst voor beheer en onderhoud de plaats in van de Opdrachtgever;
De Parkeerapparatuur is eigendom van de gemeente Vlaardingen. Voor de PA op straat is een onderhoudsovereenkomst afgesloten. Het Eerste lijns preventief en correctief onderhoud wordt verzorgd door Opdrachtnemer en vervangt beperkt modules in opdracht van de leverancier als onderdeel van het tweedelijns onderhoud. Het overige tweedelijns onderhoud en het preventieve onderhoud wordt door de leverancier verricht. Een overzicht van de te beheren installaties treft u aan in bijlage A Kwantiteitenoverzicht;
200. Opdrachtnemer ziet toe op het nakomen van de Responstijd door de leverancier;
201. Opdrachtnemer maakt gebruik van de bijhorende en onlosmakelijk verbonden managementbeheersystemen van de PA. Opdrachtgever verstrekt hiervoor de benodigde inlogcodes en url's en/of toegang tot benodigde te installeren software.
202. De Opdrachtgever zal de leverancier in kennis stellen van het feit dat de Opdrachtnemer aanspreekpunt wordt voor onderhoud en storingsmelding. De Opdrachtnemer stuurt uit naam van de Opdrachtgever de leverancier aan betreffende de door deze contractueel uit te voeren werkzaamheden en (eventueel daarbuiten vallende) werkzaamheden die tot doel hebben de Parkeerautomaten in goede en bedrijfszekere conditie te houden.
203. De Opdrachtnemer is bevoegd om op basis van ingecalculeerde onderhoudswerkzaamheden akkoord te geven op offertes van en de uitvoering ervan door de leverancier tot een maximum bedrag (zie paragraaf 12.2). Dit bedrag kan (in onderling overleg) worden bijgesteld tijdens de uitvoering van de Opdracht;
204. Opdrachtgever heeft voldoende reserveonderdelen op voorraad. Opdrachtnemer maakt gebruik van deze reserveonderdelen en zorgt via de leverancier dat deze op voorraad worden gehouden. Onder voldoende wordt verstaan, dat bij reparatie van defecten geen tijd verloren gaat aan levertijden.
205. Opdrachtnemer zorgt voor de aanwezigheid van voldoende papier in de Parkeerautomaten. Onder voldoende wordt verstaan dat de Parkeerautomaten niet buiten bedrijf raken ten gevolge van het niet beschikbaar hebben van parkeertickets en indien de Parkeerder een kwitantie wenst te krijgen voor zijn/haar gekochte parkeerrecht, dit mogelijk is. Ten aanzien van de keuze voor papier dient de samenstelling van papier, de vorm of de inkt geen negatieve bijwerking te hebben op het functioneren van de Parkeerapparatuur of de leesbaarheid van de teksten. Opdrachtnemer houdt de vereisten aan die Leverancier stelt aan de kwaliteit van het papier.

10.2 Het onderhoud en Storingsherstel

206. Uitvoeren van een dagelijkse controle op het juist functioneren van de Parkeerapparatuur gedurende de routes op straat en met gebruik van de managementbeheersystemen van de PA;
207. Opdrachtnemer stelt instructies op voor het beheer van de Parkeerapparatuur conform de kwaliteitseisen van de Opdrachtgever en de voorwaarden van de

- leverancier. De Opdrachtgever houdt zich het recht voor om tussentijds aanpassingen te verlangen, wanneer gewijzigde omstandigheden hierom vragen;
208. Het herstel van Eerste lijn Storingen dient aan te vangen uiterlijk 1 uur nadat de Storing is geconstateerd of is gemeld. Het dient plaats te vinden door ter zake opgeleid personeel dat beschikt over de nodige technische middelen;
209. Indien de Storing niet opgelost kan worden binnen 2 uren of een in nader overleg te stellen tijd, dient de tweede lijn Storing gemeld en ingezet te worden bij de leverancier;
210. De Opdrachtnemer houdt een overzicht bij van Storingen en onderhoud. Dit geschiedt in de vorm van een digitaal bestand (bv. Excel of Access). Zie verder 14.4.7 Storingen;
211. In het geval van schade doet de Opdrachtnemer al het nodige voor een correcte afhandeling, zoals:
1. tijdelijke maatregelen;
 2. melden bij de leverancier;
 3. melden bij de Opdrachtgever met alle nodige informatie om deze financieel (o.a. aansprakelijkheid, verzekering) af te handelen.

10.2.1 Beschikbaarheid PA

212. Opdrachtnemer voert de werkzaamheden zodanig uit dat de PA minimaal 98,0% van de tijd beschikbaar (volledig werkend) is. Als 100% daarbij geldt 24 uur in een dag, 7 dagen in een week: voor de berekening wordt de Reguleringstijd buiten beschouwing gelaten. Storingsuren die buiten de invloedsfeer liggen van Opdrachtnemer worden niet meegerekend ten aanzien van het beschikbaarheidspercentage. Zoals een PA die buiten bedrijf staat als gevolg van schade/vandalisme of wanneer de leverancier van de PA een wanprestatie levert. Echter, Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting om ervoor te zorgen dat de leverancier zo snel mogelijk de PA in bedrijf stelt zodat de beschikbaarheid zo optimaal mogelijk blijft.

10.3 Opsomming onderhoudswerkzaamheden

213. Onder de Eerste lijns preventieve en correctieve onderhoudswerkzaamheden wordt verstaan het verrichten van de in onderstaande tabel weergegeven werkzaamheden. (Aan de opsomming kunnen geen rechten worden ontleend)

Beheersmatig

Het op juiste wijze:

- 1 Buiten bedrijf en in bedrijf stellen van systeemcomponenten (o.a. PA);
- 2 Controleren, instellen en eventueel corrigeren van de instelbare parameters;
- 3 Controleren van de status van de componenten;
- 4 Controleren van onregelmatigheden in het systeem via de software;
- 5 Monitoren communicatie en werking elektronisch betalingsverkeer.

Hardwarematig

Het op juiste wijze en met de juiste middelen/gereedschappen:

- 1 Opheffen van papierklemmingen / stuwingen;
- 2 Uitwisselen van eenvoudig toegankelijke modulaire systeemcomponenten met stekkerverbindingen (waaronder o.a. lampen en knoppen);
- 3 Controleren van de status van onderdelen van de Parkeerapparatuur en het resetten daarvan;

4 Vervangen van inktpatronen /printerkoppen, bonrollen.

Reiniging

Het met door de leverancier van de PA voorgeschreven en hiertoe geëigende onderhoudsmiddelen reinigen van behuizingen van PA (incl. displays, RVS- en kunststofdelen), buitenzijde van PC toebehoren, mechanieken, selectoren, betaalterminals/kaartlezers, kaartlezers etc.

10.4 Administratieve afwikkeling

214. De leverancier factureert aan de Opdrachtgever. Opdrachtgever zendt alle facturen aan Opdrachtnemer die het gevolg zijn van door Opdrachtnemer gegeven opdrachten aan de leverancier;
215. Opdrachtnemer controleert deze facturen op juistheid, geeft aan of de prestatie geleverd is en of deze voor facturatie in aanmerking komt (bijvoorbeeld al of niet behorend tot de contractuele werkzaamheden binnen het onderhoudscontract);
216. Opdrachtgever keurt de factuur goed voor betaling na afstemming met Opdrachtnemer;
217. Bij afwijkingen informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever en neemt contact op met de leverancier om e.e.a. aan te laten passen.
Opdrachtnemer voert terzake een administratie waaruit blijkt:
 - Welke opdrachten zijn verstrekt;
 - Status van de opdracht (openstaand, afgewikkeld, openstaande acties,...);
 - Ontvangen facturen met bedrag;
 - Status van de factuur (goedgekeurd, afgekeurd, reden van afkeur, openstaande acties,...);
 - Dit overzicht wordt in de periodieke overleggen met de Opdrachtgever besproken.

11 Het personeel

11.1 Algemene personeelseisen

218. De Opdrachtnemer voert een personeelsbeleid dat is gericht op het inzetten van kundige gemotiveerde medewerkers met de goede werkinstelling;
219. Onder goede werkinstelling wordt verstaan het situatiegericht vinden van de balans tussen waarschuwen, overtuigen van het belang van naleving van regels en optreden door het opleggen van een Naheffingsaanslag of Aankondiging van Beschikking. Het opleggen van een Naheffingsaanslag of Aankondiging van Beschikking is geen doel op zich, maar moet anderzijds ook plaatsvinden als de situatie daarom vraagt. Het maken van deze afweging is (binnen de kaders van de dienstinstructies) een afweging van de individuele Parkeercontroleur en/of Handhaver;
220. Opdrachtnemer selecteert het personeel op een verzorgd uiterlijk, goede communicatieve vaardigheden in woord en geschrift in de Nederlandse taal en een mens en omgevingsgerichte gerichte proactieve instelling;
221. Opdrachtnemer overlegt voorafgaand aan de eerste inzet van al zijn in en voor de gemeente Vlaardingen werkzame medewerkers een "Verklaring omtrent het gedrag" (VOG). Opdrachtnemer heeft vervolgens de meldplicht om Opdrachtgever terstond te informeren zodra twijfel ontstaat over het opnieuw verkrijgen van een VOG van een of meerdere medewerkers;
222. De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat aan alle vigerende wettelijke verplichtingen is/wordt voldaan.

11.2 Personeel (parkeer)handhaving

223. In het geval van ontwikkeling van de functie-eisen draagt Opdrachtnemer zorg voor tijdige bijscholing van de Parkeercontroleurs;
224. Parkeercontroleurs moeten ten minste één keer per jaar worden getraind in omgang met publiek in de openbare ruimte. Opdrachtgever ontvangt jaarlijks kopieën van de certificaten of kopieën van een ander soort bewijs van deelname van de Parkeercontroleurs aan deze training;
225. De Opdrachtnemer draagt zorg voor de uitvoering van regels en richtlijnen die voortvloeien uit het gemeentelijk beleid t.a.v. parkeren, of aanpassingen hiervan;
226. De Opdrachtnemer draagt zorg voor de aanvraag van beëdiging van de buitengewoon opsporingsambtenaren, inclusief de benodigde formulieren en bescheiden (dit wil zeggen dat de gehele correspondentie en opvolging daarvan wordt uitgevoerd door Opdrachtnemer). Het enige dat Opdrachtgever doet is het controleren van de verzendklare stukken en deze voorzien van de nodige handtekeningen. Opdrachtnemer verzorgt eventueel ook de aanvraag om advies bij de politie. Na aanlevering van de benodigde papieren en bescheiden doet Opdrachtnemer namens Opdrachtgever de aanvraag tot beëdiging bij het Ministerie van Justitie;
227. Parkeercontroleurs, aspirant Parkeercontroleurs en Handhavers lopen tijdens de uitvoering van hun taken te allen tijde in het uniform dat hen door Opdrachtnemer wordt verstrekt, tenzij expliciet anders is overeengekomen (bijvoorbeeld tijdens de uitvoering van tellingen van de Betalingsgraad).
228. De ingezette Parkeercontroleurs voldoen minimaal aan hetgeen in hoofdstuk 3 "Profiel van de Parkeercontroleur" van CROW publicatie 176 Richtlijn parkeercontrole is gesteld. Ten aanzien van de Handhavers en Parkeercontroleurs die ook Aankondigingen van Beschikking schrijven dient de opleiding zodanig te zijn dat wordt voldaan aan hetgeen in publicatie 445 "Opleidings- en exameneisen

Parkeercontroleur”, module “Parkeercontroleur met BOA”, staat beschreven. Indien het in de publicatie bedoelde examen niet (met goed gevolg) is afgelegd, kan de Opdrachtnemer door middel van certificaten en diploma’s aannemelijk maken dat aan de eisen wordt voldaan. Indien de Opdrachtgever de Parkeercontroleur heeft aangemerkt als voldoen aan opleidingseisen, dient deze controleur binnen 1 jaar het examen met goed gevolg af te leggen;

229. De Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate begeleiding van aspirant Parkeercontroleurs.
230. Het is toegestaan om aspiranten (niet opgeleide personen) in te zetten, mits deze aspiranten zijn gestart, of binnen 3 maanden na inzet starten, met een relevante opleiding tot Parkeercontroleur, al dan niet met BOA. Bedoelde BOA opleiding dient uiterlijk binnen 1 jaar na aanvang van de studie met succes te worden afgerond. Voor het overige zijn alle eisen met betrekkingen tot Parkeercontroleurs ook op aspirant Parkeercontroleurs van toepassing.
231. Opdrachtgever eist een goede kennis van de plaatselijke omstandigheden. Hieronder wordt verstaan:
 - kennis van het gebied waarin de werkzaamheden worden uitgevoerd;
 - kennis van plaatselijke gebruiken, gewoonten en (ongeschreven) regels.
232. Deze kennis kan uitsluitend worden verworven gedurende een periode van 2 tot 3 maanden waarin de medewerkers worden ingewerkt. Hieruit vloeit voort dat personeelsverloop dient te worden beperkt. De volgende eisen worden gesteld:
 - Personeel dient ten minste 12 maanden aaneengesloten te worden ingezet voor ten minste 16 uur per week. Deze eis geldt voor zover de inzet binnen de invloedssfeer van de Opdrachtnemer ligt.
 - Het personeelsbestand aan ingewerkte Parkeercontroleurs dient voldoende groot te zijn om ziekte en verlof zodanig op te vangen dat te allen tijde ingewerkt personeel ingezet wordt;
 - Voor de Opdracht geldt een algemene inwerkperiode van maximaal 2 maanden vanaf aanvang van de Opdracht. Na deze periode is inzet van niet ingewerkte medewerkers niet toegestaan, anders dan onder begeleiding van de ingewerkte Parkeercontroleur. Voor deze bepaling geldt dat er is ingewerkt nadat een Parkeercontroleur 80 uren is ingezet in Vlaardingen. Op gerealiseerde uren ‘inwerktijd’ na verstrijken van de eerste 2 maanden van de Opdracht wordt een korting van 25% toegepast.

11.3 Personeel afhandeling bezwaar en beroep

233. Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de Opdracht in gemeentelijke bezwarenprocedures ten aanzien van Naheffingsaanslagen gespecialiseerde medewerkers in te zetten die bekend zijn met de vigerende wetgeving en jurisprudentie;
234. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het personeel dat belast is met de afhandeling van bezwaar en beroep inzake Naheffingsaanslagen goed geïnformeerd is inzake de lokale omstandigheden, locaties, parkeerbeleid, regulering en cultuur in Vlaardingen.

12 Geldstromen perceel I

12.1 Controle van opbrengsten, administratie en verantwoording

235. De Opdrachtnemer voert een administratie waarmee de te ontvangen en daadwerkelijk ontvangen gelden sluitend worden verantwoord.

12.2 Opdrachtverlening aan derden

236. Ten behoeve van het uitvoeren van het beheer van de PA, kan de Opdrachtnemer (indien nodig) onder voorwaarden een opdracht verstrekken aan derden voor het uitvoeren van de volgende activiteiten:
- Het verrichten van preventieve werkzaamheden welke onderdeel maken van de onderhoudsovereenkomst;
 - Het verrichten van correctieve werkzaamheden;
 - Het opheffen van technische storingen;
 - Het verrichten van herstelwerkzaamheden;
 - De inkoop van gebruiksmaterialen en verbruiksmaterialen;
 - Andere rechtshandelingen namens de Opdrachtgever in het kader van de Opdracht.

Deze voorwaarden zijn:

237. Bij een opdrachtwaarde van een niet-repeterende opdracht, die lager is dan € 2.500,- (exclusief btw) geldt:
- Voor het verrichten van werkzaamheden mag de Opdrachtnemer zonder voorafgaande toestemming opdracht verlenen aan een vooraf door de Opdrachtgever vastgestelde dienstverlener;
 - Voor de inkoop van gebruiksmiddelen en verbruiksmiddelen mag de Opdrachtnemer zonder voorafgaande toestemming opdracht verlenen aan een door de Opdrachtgever vastgestelde leverancier;
238. Bij alle opdrachten met een opdrachtwaarde die € 2.500,- (exclusief btw) of hoger is geldt:
- Voor het laten verrichten van werkzaamheden door een derde, dient de Opdrachtnemer vooraf toestemming te vragen bij de Opdrachtgever. Deze derde is, indien mogelijk, een vooraf door de Opdrachtgever vastgestelde dienstverlener;
 - Voor de inkoop van gebruiksmiddelen en verbruiksmiddelen bij een derde, dient de Opdrachtnemer vooraf toestemming te vragen bij de Opdrachtgever. Deze derde is, indien mogelijk, een vooraf door de Opdrachtgever vastgestelde leverancier.
239. Indien het verzoek om toestemming tot gevolg heeft dat de schade tussentijds wordt vergroot of extra schade kan ontstaan, dan mag de Opdrachtnemer zonder voorafgaande toestemming een derde inschakelen. Deze derde is, indien mogelijk, een vooraf door de Opdrachtgever vastgestelde dienstverlener;
240. De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor het begeleiden en controleren van werkzaamheden die worden uitgevoerd door derden;
241. De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor het ontvangen van gebruiksmaterialen en verbruiksmaterialen en de opslag hiervan in huisvesting aan de Hofsingel;
242. In de rapportage dient achteraf verantwoording te worden afgelegd omtrent de verstrekte opdrachten aan derden.

12.3 Betalingen aan derden

De Opdrachtnemer verricht hierin de volgende taken:

243. Het controleren van alle door de Opdrachtgever te betalen nota's, rekeningen en heffingen in het kader van de Opdracht;
244. De administratie ten aanzien van de opdrachten aan derden;
245. De accordering van de betaling door Opdrachtgever aan derden.

12.4 Vergoedingen aan de Opdrachtnemer

246. De jaarlijks door de Opdrachtnemer te berekenen vergoeding wordt maandelijks achteraf gefactureerd in 12 gelijke maandtermijnen. Eens per jaar, uiterlijk op 1 maart ontvangt de Opdrachtgever een gespecificeerde eindafrekening waarin de verrekenbare hoeveelheden zijn aangegeven. De Opdrachtgever hanteert een betaaltermijn van 30 dagen, na indiening van de correcte factuur. Aan de facturatie worden de volgende eisen gesteld:
 - a. De factuur is bij de Opdrachtgever ontvangen binnen 30 dagen na afloop van de maand waarop de factuur betrekking heeft.
 - b. Door de Opdrachtgever separaat opgedragen meerwerk wordt verrekend binnen 2 maanden na uitvoering. Diensten die na deze termijn niet zijn berekend, worden geacht kosteloos te zijn geleverd.
 - c. De factuur is ten minste voorzien van de volgende specificaties:
 - Periode waarop de factuur betrekking heeft;
 - Specificatie conform posities in prijsformulier, zie Bijlage B. Prijsformulier;
 - Uitgevoerd meerwerk gespecificeerd.
247. Jaarlijks, uiterlijk op 1 september, overlegt Opdrachtnemer een gespecificeerde begroting van de naar verwachting door hem in het komende jaar te berekenen vergoeding voor zijn diensten. Hij houdt hierbij rekening met te voorziene wijzigingen in omstandigheden, zoals bijvoorbeeld een uitbreiding of inkrimping van het te beheren parkeerareaal of een wijziging in het parkeertarief. Deze begroting dient door de Opdrachtgever te worden goedgekeurd en zal nadien de basis vormen voor de termijnfactuur.

13 Administratie naheffingsaanslagen

Opdrachtnemer voert een gescheiden projectadministratie voor de Opdracht, voor zover het de invordering van gelden uit naheffingsaanslagen betreft en eventueel de kosten van het aanbrengen en verwijderen van wielklemmen en indien van toepassing ook wegsleepkosten. Deze administratie is zo ingericht dat Opdrachtnemer hieruit alle voor de rapportages benodigde informatie op een efficiënte verzamelen en aan Opdrachtgever kan rapporteren.

13.1 Beschrijving administratie

248. De Opdrachtnemer houdt ten behoeve van de Opdrachtgever een (derden-gelden) bankrekening aan;
249. De ontvangsten van Naheffingen worden door de Opdrachtnemer geïnd en geadmistreerd. De ontvangen bedragen met betrekking tot de Naheffingen worden op zo kort mogelijk termijn op de rekening van de Opdrachtnemer bijgeschreven;
250. Betalingen ter zake van het Parkeerbeheer worden door de Opdrachtnemer verricht voor zover hiervoor van te voren door de Opdrachtgever toestemming is verleend. Het betreft:
 - restituties ter zake van Naheffingsaanslagen, griffierechten en wettelijke vergoedingen inzake bezwaarschriften op Naheffingsaanslagen. Opdrachtnemer verricht deze betalingen: deze betalingen kunnen ten laste worden gebracht van de gelden op de derden geldenrekening die Opdrachtnemer beheert.
251. Met betrekking tot gelden die niet binnen komen op de rekening van Opdrachtgever geldt dat Opdrachtgever maandelijks een specificatie ontvangt van de door de Opdrachtnemer af te dragen gelden. Deze specificatie bevat ten minste de volgende informatie:
 - a. Datum;
 - b. Maand en jaar van de betreffende periode;
 - c. Herkomst van de gelden (Naheffingsaanslagen, wielklemmen, wegslepen).

13.2 Administratieve dienstverlening

252. De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor het administratieve beheer van de uitvoering van de Opdracht.
253. Opdrachtnemer voert een volledige en actuele administratie inzake Invordering Naheffingsaanslagen en beheert alle met de uitvoering van de Opdracht gegenereerde gegevens;
254. Opdrachtgever is en blijft eigenaar van alle met de uitvoering van de Opdracht gegenereerde gegevens (rapportages, bestanden, etc.). Opdrachtnemer is slechts toegestaan deze gegevens van Opdrachtgever te gebruiken voor het verzorgen van de gewenste rapportages. Het is Opdrachtnemer niet, zonder uitdrukkelijke en voorafgaande schriftelijke toestemming, toegestaan deze gegevens voor zichzelf te gebruiken of aan derden, al dan niet in geanonimiseerde vorm te verstrekken;
255. Opdrachtnemer draagt gedurende de uitvoering van de opdracht zorg voor de archivering van de gevoerde administratie. Binnen 2 maanden na beëindiging van de Opdracht of binnen 2 maanden na het eerste verzoek draagt Opdrachtnemer de volledige administratie (op papier en in een digitaal formaat dat leesbaar en te bewerken is in een gangbaar administratief bestandsformaat) over aan Opdrachtgever;

256. Opdrachtnemer stelt uiterlijk 1 september van elk kalenderjaar een Begroting op van de met de uitvoering in het komende jaar verbonden lasten (Te verwachten kwantiteiten ten aanzien van verrekenbare onderdelen: zie Bijlage B. Prijsformulier) en dient deze ter goedkeuring in bij de Opdrachtgever;
257. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het signaleren en tijdig schriftelijk rapporteren aan Opdrachtgever van overschrijdingen van de Begroting qua kosten en afwijkingen van de Begroting qua opbrengsten.

13.3 Administratie en boekhouding

258. Opdrachtnemer voert van de uitvoering van zijn Opdracht een betrouwbare administratie van alle door hem uitgevoerde werkzaamheden die betrekking hebben op aan de Opdrachtgever toebehorende gelden.
259. De eisen die worden gesteld aan de te voeren administratie zijn:
- a. De administratie dient zodanig te zijn ingericht dat adequaat beheer mogelijk is;
 - b. De administratie is te allen tijde toegankelijk voor een door de Opdrachtgever gemachtigde persoon;
 - c. Alle informatie aangaande de uitvoering van het Parkeerhandhaving is en blijft eigendom van Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal hiertoe op eerste verzoek alle relevante informatie daarbij ook de originele logboeken en/of transactiebestanden overdragen aan Opdrachtgever. Betreffende informatie wordt tevens in een gangbaar digitaal formaat (MS Office) beschikbaar gesteld.
260. De Opdrachtgever draagt zorg voor een onafhankelijke accountant die onderzoekt of de door de Opdrachtnemer gevoerde administratie deugdelijk is en de verantwoording, afstorting en rapportages omtrent de aan Opdrachtgever toebehorende gelden juist en volledig is.
- In het bijzonder beschouwt het onderzoek de juistheid en volledigheid van (niet uitputtend):
- a. De administratie van Naheffingsaanslagen (van uitgeschreven t/m ingevorderd);
 - b. De aan de Opdrachtgever gerapporteerde en gefactureerde hoeveelheden (uren en aantallen) juist en volledig zijn.

14 De managementrapportage

Er is sprake van twee rapportagefrequenties: per jaar en per maand. Opdrachtnemer kan met behulp van data-exports gegevens uit het datawarehouse verkrijgen ten behoeve van het samenstellen van rapportages aan de Opdrachtgever.

14.1 Algemeen

261. De rapportages zullen te allen tijde de volledige en juiste gegevens bevatten en tijdig worden aangeleverd. Controle vindt plaats via de jaarlijkse accountantscontrole waarvoor Opdrachtgever zorgt. Afwijkingen tussen jaarrapportage en maandrapportages mogen ten hoogste 1% bedragen.

14.2 Maandcijfers

262. In de maandrapportage wordt de gevraagde informatie geleverd over de betreffende maand. De maandrapportage wordt in digitale vorm beschikbaar gesteld. In digitale vorm kan zijn per e-mail in de vorm van een gangbaar formaat zoals MS Office Excel of via een website. Digitale gegevens (van een website of via de mail) moeten eenvoudig zijn te downloaden in een gangbaar formaat en kunnen worden bewerkt met MS office Excel. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de informatie uitsluitend bij Opdrachtgever bekend is. Maandcijfers zijn uiterlijk beschikbaar op de 20^e van elke volgende maand.
263. De met de maandcijfers geleverde bestanden bevatten ook de gegevens over de voorafgaande maanden van het betreffende jaar (voor zover beschikbaar). Zodoende wordt een database met gegevens over het gehele jaar opgebouwd. De opbouw begint bij aanvang van de opdracht. De maandrapportage toont een vergelijking met de overeenkomstige cijfers van het voorafgaande jaar. Deze is zo dat de Opdrachtgever eenvoudig kan zien hoe de cijfers van het lopende jaar zich verhouden tot die van het voorafgaande jaar. (Bij aanvang van de dienstverlening zullen de cijfers van het voorafgaande jaar door de Opdrachtgever beschikbaar worden gesteld.).

14.3 Jaarcijfers

264. De jaarrapportage betreft een kalenderjaar en is gelijk aan de rapportage over de laatste maand van het jaar. Het onderscheid is dat de in de jaarrapportage getoonde cijfers blijken een accountantsverklaring zijn getoetst op juistheid en volledigheid. De jaarrapportage kan derhalve kleine verschillen vertonen met de maandrapportage van december. Deze verschillen worden door de Opdrachtnemer verklaard. Deze jaarrapportage wordt aangevuld met een overzicht/samenvatting van de geleverde maandelijkse rapportages voorzien van conclusies en aanbevelingen over de uitvoering van de opdracht.
265. De concept-jaarrapportage is beschikbaar uiterlijk op de 1^{ste} dag van de maand maart van het volgende jaar. De rapportage wordt in opdracht van de Opdrachtgever door een onafhankelijke registeraccountant, eventueel op onderdelen, gecontroleerd op zijn betrouwbaarheid. Opdrachtnemer staat het vrij om zelf ook een accountant opdracht te geven om controle uit te voeren op de eigen rapportage. De jaarrapportage bevat een actueel bewijs (niet ouder dan 1 maand) waaruit blijkt dat voor Opdrachtnemer in de omstandigheden van de Eigen Verklaring geen verandering is opgetreden. De accountantsverklaring wordt bij de jaarrapportage

gevoegd. Opdrachtnemer en Opdrachtgever zullen nadere afspraken maken over de te volgen procedure in dit verband.

14.4 Inhoud van de rapportage

266. De jaar- en maandrapportages hebben een zelfde uniforme opzet. In deze rapportages worden onder meer de volgende rapportage onderdelen uitgewerkt:

14.4.1 Algemene omstandigheden

267.

- a. Omstandigheden of bijzonderheden in de voorbije periode die (mogelijk) van invloed zijn geweest op het parkeergedrag. Bijvoorbeeld afsluitingen, evenementen of extreme weersomstandigheden;
- b. Bijzonderheden die zijn opgemerkt door Parkeercontroleurs bij de uitoefening van hun taak.

14.4.2 Personeel

268. De rapportage omtrent personeel omvat:

- a. Personele mutaties, verleende en ingetrokken aanwijzingen en mandateringen, lopende aanvragen;
- b. Personele mutaties, verleende en ingetrokken akten van opsporing, lopende aanvragen;
- c. Gevolgde opleidingen en behaald resultaat;
- d. Samenstelling van het BOT;
- e. Bijzonderheden (bijvoorbeeld Calamiteiten bij uitvoering van controletaken) en knelpunten die voor de uitvoering van de Overeenkomst van belang zijn.

14.4.3 Parkeercontrole

269. Te rapporteren maandcijfers:

- a. Het werkelijk ingezette aantal Mensuren
- b. Het werkelijk ingezette aantal Mensuren, uitgesplitst naar overdag, avond en weekend;
- c. Een overzicht van de controle-uren die op verzoek van de Opdrachtgever aan diens prioriteiten zijn besteed;
- d. Een overzicht van het aantal uitgeschreven waarschuwingen, opgelegde Naheffingen en Beschikkingen
- e. Een overzicht waaruit het aantal Invorderbare Naheffingen per Mensuur controle blijkt;
- f. Een overzicht van door de Parkeercontroleurs geseponeerde Naheffingen met aangeven van de reden daarvan (in maximaal 10 categorieën verdeeld);
- g. Een overzicht van het aantal (Aankondigingen van) Beschikkingen, uitgesplitst naar feitcodes;
- h. Exportgegevens (bronbestand) afkomstig uit het Handhavingssysteem waarin alle gegevens van alle uitgeschreven Naheffingen, Aankondigingen van Beschikking en Waarschuwingen zijn weergegeven.

14.4.4 Parkeerareaal

270. De Opdrachtnemer inventariseert aan het begin van de Opdracht en daarna driemaandelijks het aantal beschikbare parkeerplaatsen (parkeerareaal) uitgesplitst naar type parkeerplaats (fiscaal, parkeerschijfzone, gehandicaptenparkeerplaats, laadplek voor EV-voertuig etc.) en aanwezige PA. Hij zorgt zodoende voor een

actueel kwartaaloverzicht dat is onderverdeeld naar type parkeerplaats in Vlaardingen.

14.4.5 Betalingsgraad en bezettingsgraad

271. Te rapporteren maandcijfers. Betalingsgraad en Bezettingsgraad conform het overzicht hieronder.

STRAAT	Aantal ppl fiscaal	Aantal ppl gehandicapten	Geldig Ticket	Geen Geldig Ticket	Geldige parkeervergunning	Opgelegde Naheffing	Geldige gehandic.parkeerkr	Fout parkeerders	Totaal	Bezettingsgraad %	Betalingsbereidheid %	Tijdstip meting	Opmerking (Vb: Fout p. op laden en lossen)
Straat 1	8	0	1	0	0	0	0	0	1	12,5%	100%	9:00	
Straat 2	8	1	0	0	5	0	0	1	5	62,5%	100%	9:00	parkeren op de stoep
Straat 3	35	0	0	0	13	0	0	0	13	37,1%	100%	9:00	
Straat 4	33	2	0	1	12	0	1	1	13	39,4%	92%	9:00	Parkeren voor uitrit
etc	29	0	0	1	4	0	0	0	5	17,2%	80%	9:00	
Totaal	113	3	1	2	34	0			37	32,7%	95%		

Figuur 1 Voorbeeldweergave wijze van rapporteren Betalings- en Bezettingsgraad

14.4.6 Invordering naheffingsaanslagen

272. De Opdrachtnemer verzorgt maandelijks een volledige rapportage van de resultaten van de Invordering en de ontvangen gelden, conform of gelijkwaardig aan het voorbeeld dat in de tabel hieronder is weergegeven. Het voorbeeld bevat fictieve getallen die geen relatie hebben met de cijfers die voor Vlaardingen gelden. Invorderingsgegevens worden per land weergegeven in separate tabellen.

273. Uit de invorderingscijfers blijkt hoeveel ingevorderde naheffingen binnen de betaaltermijn zijn ingevorderd uitgedrukt in %, en hoeveel ingevorderde naheffingen na de betaaltermijn ingevorderd zijn waarbij opslagkosten betaald zijn (zoals aanmaningen, dwangbevelen).

274. De rapportage wordt per kalenderjaar opgebouwd. Rapportages worden geleverd over alle jaren waarop de dienstverlening betrekking heeft. Nadat alle aanslagen uit een jaar zijn afgewikkeld, komt de rapportage over dat jaar te vervallen.

275. De informatie over invordering van Naheffingsaanslagen behoeft niet in de jaarlijks op te bouwen database te worden opgenomen. De hierna volgende informatie (aan te leveren in een MS Office-bestand en schriftelijke vorm) volstaat.

Soort	Naheffingen NL							
Rapportagejaar		2006						
Rapportageperiode:		dec-06						
Rapportagedatum:		6-1-2007						
	t/m	deze	t/m	%	Totaal	Totaal	Totaal	Betaald aan
	nov-06	periode	dec-06		Tarief	Kosten	opgelegd	opdrachtnemer
Naheffingen								
Ingelezen	1000	100	1100	100%				
Geseponeerd	10	5	15	1%				
Geregistreerd	990	95	1085	99%				
Oninbaar	5	0	5	0%				
Gegronde bezwaren	10	1	11	1%				
Totaal in te vorderen	975	94	1069	97%				
Betaald aan opdrachtnemer	600	60	660	60%				
Betaald aan opdrachtgever	10	5	15	1%				
Nog in te vorderen	365	29	394	36%				
Aanmaningen								
Opgelegd	200	20	220	20%				
Oninbaar	10	0	10	1%				
Totaal in te vorderen	190	20	210	19%				
Betaald aan opdrachtnemer	50	20	70	6%				
Nog in te vorderen	140	0	140	13%				
Dwangbevelen								
Opgelegd	30	0	30	3%				
Oninbaar	10	0	10	1%				
Totaal in te vorderen	20	0	20	2%				
Betaald aan opdrachtnemer	10	0	10	1%				
Nog in te vorderen	10	0	10	1%				

Figuur 2 Voorbeeldweergave wijze van rapporteren invordering naheffingsaanslagen

276. Per stadium van Invordering (verzending duplicaat Naheffing, aanmanen, opleggen dwangbevel) dienen de Naheffingen die als 'Oninbaar' worden beschouwd van een toelichting te worden voorzien.
277. Ten behoeve van het invullen van de SLA, zal de Opdrachtnemer op 1 februari van het kalenderjaar volgend op het rapportagejaar een rapportage opstellen waaruit blijkt welk percentage van de Naheffingen waarvan het eerste duplicaat langer dan 6 maanden geleden is opgelegd, volledig is geïnd. Ten aanzien van de Naheffingen op buitenlandse kentekens geldt dat in deze rapportage het percentage per land wordt weergegeven waarvan het eerste duplicaat langer dan 12 maanden geleden is opgelegd, volledig is geïnd.

14.4.7 Storingen

278. Per maand wordt gerapporteerd over geconstateerde en /of (al dan niet door parkeerder) gemelde Storingen. Van elke Storing wordt gerapporteerd:
- Datum en tijdstip constatering/melding;
 - Identificatiecode betreffende onderdeel van de PA en locatie;
 - Aard van de Storing;
 - Ondernomen actie;
 - Datum en tijdstip van melding tweede lijn (indien van toepassing);
 - Datum en tijdstip van gereedmelding;
 - Bijzonderheden.
- De rapportage van Storingen dient zodanig te zijn opgesteld dat deze geschikt is voor statistische analyse.
279. Het beschikbaarheidspercentage met bijhorende berekening.

14.4.8 Afhandeling Bezwaarschriften op Naheffingsaanslagen en Beschikkingen

280. De rapportage heeft ten doel om de Opdrachtgever en Opdrachtnemer inzicht te verschaffen in aantallen, redenen en uitspraken van Bezwaarschriften en met behulp daarvan de Parkeercontrole te optimaliseren. De Opdrachtnemer evalueert dit in zijn rapportages en levert minimaal onderstaande maandcijfers en doet voorstellen ter uitbreiding en optimalisatie van deze cijfers:
- Aantal ontvangen Bezwaarschriften naar reden Bezwaar (max. 10 categorieën);
 - Afgewikkelde Bezwaarschriften uitgesplitst naar gegrond, ongegrond, niet ontvankelijk per reden Bezwaar en in totaal;
 - Gegronde Bezwaarschriften uitgesplitst naar Parkeercontroleur die de Naheffing oplegde waarop het Bezwaarschrift is ontvangen;
 - Percentage ontvangen Bezwaarschriften t.o.v. opgelegde (uitgeschreven minus geseponeerde) Naheffingsaanslagen;

14.4.9 Afhandeling beroepsschriften

281. Per maand per procedure:
- Datum ontvangst;
 - stand van zaken;
 - voldoen aan wettelijke termijnen;
 - redenen van beroep;
 - uitspraak (de Opdrachtgever wil van iedere uitspraak een kopie in MS Office-formaat ontvangen) en;
 - motivatie.

14.4.10 Klantcontacten

282. De Opdrachtnemer rapporteert maandelijks aan de Opdrachtgever over de Meldingen en Klachten met betrekking tot Parkeerbeheer en signalen alsmede de wijze waarop deze zijn verwerkt.

Het volgende dient gerapporteerd te worden:

- Aantal;
- Aard;
- Wijze van verwerking en afhandeling;
- Categorisering.

De rapportage van Meldingen en Klachten dient zodanig te zijn opgesteld dat deze geschikt is voor statistische analyse.

14.4.11 Op verzoek aan te leveren query's

283. De Opdrachtnemer zorgt voor een gestructureerde database. Hij is daardoor in staat om op verzoek van de Opdrachtgever query's uit te voeren. Bijvoorbeeld (overzicht is uitsluitend indicatief en is niet uitputtend):
- Het aantal opgelegde Naheffingsaanslagen in een periode verdeeld naar tijdstip van de dag, verbalisant en straatnaam;
 - Ontvangen en afgehandelde Bezwaarschriften per verbalisant;
 - Ontvangsten per (groep) PA per periode per betaalwijze.
- Opdrachtnemer houdt er rekening mee dat de Opdrachtgever, in aanvulling op de rapportage, jaarlijks 10 query's laat maken.

14.5 Exportdata Handhavingssysteem

Zie Bijlage E. Export.

15 Service Level Agreement

Opdrachtgever wenst zijn bewoners en bezoekers handhaving- en parkeerdienstverlening te bieden van een hoge en constante kwaliteit. De in dit PvE beschreven zaken geven een beschrijving van het minimale niveau van dienstverlening op onderdelen. Ter borging van de nakoming van het overeengekomen dienstverleningsniveau maakt zal de Opdrachtgever dit niveau structureel monitoren met deze (concept) Service Level Agreement (SLA).

15.1 Niveau dienstverlening

De Opdrachtgever zal het kwaliteitsniveau waarop de Opdrachtnemer invulling geeft aan de uitvoering van de Opdracht monitoren. Hiervoor heeft de Opdrachtnemer enkele Kritische Prestatie Indicatoren (KPI) benoemd. Met het meten van het dienstverleningsniveau wordt gestart **2 maanden** na aanvang van de werkzaamheden. De vaststelling van de score op de in de SLA bepaalde KPI geschiedt telkens over de periode van een jaar. De score wordt binnen 3 maanden na afloop van het jaar bepaald. Indien uit de metingen blijkt dat niet minimaal het overeengekomen niveau wordt geleverd zal Opdrachtnemer oorzaken aangeven en een plan opstellen (en aan Opdrachtgever aanreiken ter bespreking en accordering) hoe hij zo snel mogelijk het dienstverleningsniveau op het vereiste niveau gaat brengen.

Omschrijving	Weging
I. Doel van de parkeercontrole, Betalingsgraad	20%
II. Efficiency van de parkeercontrole; Naheffingsaanslagen	20%
III. Invordering naheffingen (NL)	15%
IV. Bezwaarschriften	10%
V. Beschikbaarheid Parkeerautomaten	5%
VI. Rapportages	15%
VII. Aantal in te zetten uren	15%

Naast wat is vastgelegd in deze SLA geldt onverkort dat de Opdrachtgever de dienstverlening jaarlijks – of vaker indien daartoe aanleiding is – zal beoordelen ten opzichte van het PvE en de offerte van de Opdrachtnemer. Indien de Opdrachtnemer in gebreke is, zal de Opdrachtgever hem hiervan schriftelijk in kennis stellen en een redelijke termijn stellen om de gebreken te verhelpen. Indien de Opdrachtnemer in gebreke blijft, kan dit aanleiding zijn de Overeenkomst te ontbinden zonder dat hieruit enig recht voor de Opdrachtnemer op schadevergoeding kan voortvloeien.

15.1.1 I. Doel van de parkeercontrole, Betalingsgraad

De meting van de Betalingsgraad is in het Programma van Eisen beschreven. De vereiste Betalingsgraad is het percentage zoals aangegeven in de inschrijving, ten aanzien van het betreffende gunningcriterium, zie hoofdstuk Gunningcriteria in het aanbestedingsdocument. Het in de onderstaande formule in te vullen percentage gemeten Betalingsgraad is het rekenkundig gemiddelde van alle metingen in de periode waarover de score in de SLA berekend wordt.

Gemeten Betalingsgraad	* 100% = score (maximaal 100%)
Vereiste Betalingsgraad (volgens opgave Inschrijver)	

15.1.2 II. Efficiency van de parkeercontrole; Naheffingsaanslagen

In de beschouwde periode dient minimaal 1,0 Naheffingsaanslag per in rekening gebracht uur parkeercontrole (Mensuren) te worden opgelegd. In de onderstaande formule worden de aantallen in de beschouwde periode ingevuld.

Aantal opgelegde Invorderbare naheffingen	* 100% = score (maximaal 100%)
Aantal uitgevoerde en in rekening gebrachte Mensuren parkeercontrole	

15.1.3 III. Invordering naheffingen (NL)

Inschrijver dient het percentage van Invorderbare Naheffingen zoals aangegeven in zijn aanbieding daadwerkelijk binnen 6 maanden na verzending van de eerste duplicaat Naheffingsaanslag ingevorderd te hebben. In onderstaande formule wordt het werkelijke percentage afgezet tegen de minimeis. Het behaalde invorderingspercentage wordt als volgt berekend:

$$\frac{(Aantal\ Ingevorderde\ Naheffingen)}{(Totaal\ aantal\ Invorderbare\ Naheffingen)} \times 100\% = \text{behaald invorderingspercentage}$$

Behaalde % ingevorderde naheffingen (NL)	* 100% = score (maximaal 100%)
Vereiste % ingevorderde naheffingen (NL) (volgens opgave Inschrijver)	

15.1.4 IV. Kwaliteit parkeercontrole, Bezwaarschriften

Opdrachtnemer dient de parkeercontrole kwalitatief goed uit te voeren. Dit wordt mede gemeten door te kijken naar het percentage Bezwaarschriften. Daarbij wordt het percentage ontvangen bezwaarschriften afgezet tegen het aantal Opgelegde Naheffingen (uitgeschreven minus geseponeerde) zoals Opdrachtnemer heeft aangegeven in de inschrijving. Dit percentage mag niet hoger zijn dan het percentage dat Opdrachtnemer in de inschrijving heeft aangegeven. In onderstaande formule wordt het werkelijke percentage afgezet tegen de aangegeven minimeis.

Het percentage ontvangen Bezwaarschriften wordt als volgt berekend:

$$\frac{(Aantal\ ontvangen\ Bezwaarschriften)}{(Aantal\ Opgelegde\ Naheffingen\ (uitgeschreven\ -/ -\ aantal\ seponeerde))} \times 100\% = \text{percentage ontvangen Bezwaarschriften}$$

door Opdrachtnemer aangegeven % ontvangen Bezwaarschriften	* 100% = score (maximaal 100%)
het gerealiseerde % ontvangen Bezwaarschriften	

15.1.5 V. Beschikbaarheid Parkeerautomaten

De beschikbaarheid van de Parkeerautomaten moet voldoen aan de eisen die zijn gesteld in 10 Beheer en onderhoud Parkeerapparatuur en bedraagt minimaal 98,0%. Onder beschikbaarheid wordt verstaan het percentage van de totale tijd, gemeten over een volledige maand, waarin geen sprake is van een Storing. Van een Storing is sprake als tenminste één van de functies van de Parkeerautomaten niet volledig naar behoren werkt.

Het in de hieronder vermelde formule aangegeven percentage A wordt als volgt berekend: Voor elke maand binnen het jaar waarover de SLA wordt berekend, waarin niet aan de minimumeisen van 98,0% beschikbaarheid wordt voldaan, wordt A verhoogd met 0,5%. De startwaarde van A is 0.

Aantal bedrijfsuren waarin geen sprake was van een Storing	
$98\% \times \text{aantal bedrijfsuren}$	$\times 100\% = \text{score (maximaal 100\%)}$
Tussenscore minus A=score	

15.1.6 VI. Rapportages

Overeenkomstig het Programma van Eisen worden per jaar 12 maandrapportages en 1 (concept) jaarrapportage) aangeleverd. Onder de in de formule vermelde correcte rapportage wordt verstaan:

Rapportage juist, volledig en tijdig volgens de in het Programma van Eisen vermelde minimumeisen en de door de Opdrachtnemer in zijn inschrijving aangegeven detaillering daarvan.

Aantal correcte (juist, volledig en tijdig) rapportages	
$\frac{\text{Aantal correcte (juist, volledig en tijdig) rapportages}}{\text{Vereiste aantal correcte (juist, volledig en tijdig) rapportages}}$	$\times 100\% = \text{score (maximaal 100\%)}$

15.1.7 VII. Aantal in te zetten uren

Deze prestatie-eis VII. Aantal in te zetten uren heeft betrekking op zowel parkeercontrole-uren als uren die worden ingezet bij het Team Toezicht en Handhaving. Ten aanzien van de parkeercontrole-uren geldt het volgende:

Het in de hieronder vermelde formule aangegeven percentage A wordt als volgt berekend: Voor elke periode van 4 weken binnen het jaar waarover de SLA wordt berekend, waarin niet aan de minimumeisen in paragraaf 4.3 ten aanzien van de aanwezigheid van parkeercontrole wordt voldaan, wordt A verhoogd met 0,5%. De startwaarde van A is 0.

Aantal uitgevoerde en in rekening gebrachte uren	
$\frac{\text{Minimum aantal uren}}{\text{Aantal uitgevoerde en in rekening gebrachte uren}}$	$\times 100\% = \text{tussenscore minus A} = \text{score (maximaal 100\%)}$

15.1.8 Toerekenbare tekortkoming

In het geval waarin de totaalscore kleiner dan of gelijk is aan 94,0% zal Opdrachtgever Opdrachtnemer een ingebrekestelling versturen. Omdat hiermee is vastgesteld dat Opdrachtnemer niet de door Opdrachtgever gewenste hoge en constante kwaliteit van dienstverlening biedt, zal Opdrachtgever teneinde het dienstverleningsniveau op korte termijn weer op acceptabel niveau te krijgen een totaalscore bepalen over de 6 maanden die direct aangesloten zijn aan de laatste periode waarover de ondermaatse totaalscore is bepaald. Wanneer de totaalscore over deze verkorte periode wederom kleiner dan of gelijk is aan 94,0% dan staat het de Opdrachtgever vrij de opdracht te ontbinden en zal Opdrachtgever door Opdrachtnemer hiervoor schadeloos gesteld worden.

Bijlage A Kwantiteitenoverzicht 2019

Separaat toegevoegd in pdf format 'Kwantiteitenoverzicht parkeerbeheer Vlaardingen 2019'. Het betreft indicatieve aantallen en hier kunnen geen rechten aan ontleend worden voor de toekomst.

Bijlage B. Prijsformulier

Separaat bijgevoegd in Excel

Bijlage C. Verordeningen en besluiten aangaande parkeerhandhaving

De URL's naar de vigerende verordeningen, het aanwijzingsbesluit en beleidsregels zijn hierna weergegeven. De kaart geeft visueel de uitwerking van het Aanwijzingsbesluit weer wat betreft de gebieden waar parkeerregulering geldt.

Parkeerverordening (2009):

<https://decentrale.regelgeving.overheid.nl/cvdr/XHTMLoutput/Actueel/Vlaardingen/CVDR78057.html>

Verordening Parkeerbelastingen Vlaardingen (2021):

<http://decentrale.regelgeving.overheid.nl/cvdr/XHTMLoutput/Actueel/Vlaardingen/CVDR646250.html>

Uitvoeringsbesluit belanghebbende parkeren (2020):

<http://decentrale.regelgeving.overheid.nl/cvdr/XHTMLoutput/Actueel/Vlaardingen/CVDR630545.html>

Aanwijzingsbesluit betaald parkeren Vlaardingen (2020):

<https://decentrale.regelgeving.overheid.nl/cvdr/XHTMLoutput/Actueel/Vlaardingen/CVDR630627.html>

Beleidsregels wielklem Vlaardingen (2020)

<https://decentrale.regelgeving.overheid.nl/cvdr/XHTMLoutput/Actueel/Vlaardingen/CVDR630618.html>

Kaart gebied betaald parkeren Vlaardingen (2020):



https://www.vlaardingen.nl/Onderwerpen/Verkeer_en_parkeren/Betaald_parkeren

Bijlage D Kostenverdeling

Huisvestingskosten

Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer ten behoeve van de uitvoering van de Opdracht een eenvoudige gemeubileerde huisvesting en enkele zaken ter beschikking. In onderstaande worden de meest relevante onderwerpen opgesomd en aangegeven of de kosten hiervan voor rekening van Opdrachtgever of Opdrachtnemer komen. De kosten van vervanging door Opdrachtgever komen voor rekening van Opdrachtgever voor zover dit noodzakelijk is als gevolg van normaal dagelijks gebruik.

Onderwerp	Kosten voor rekening van:
huur huisvesting	Opdrachtgever
nutsvoorzieningen	Opdrachtgever
verzekering (brand, opstal)	Opdrachtgever
OZB gebruiker en eigenaarsdeel	Opdrachtgever
alarm	Opdrachtgever
bureaus en stoelen	Opdrachtgever
telefoonlijnen	Opdrachtgever
werkplekautomatisering binnen gemeentelijk domein, accounts voor medewerkers opdrachtnemer	Opdrachtgever
schoonmaak	Opdrachtgever
keuken en toilet	Opdrachtgever
vaatwasser/ijskast	Opdrachtgever
verlichting	Opdrachtgever
hardware t.b.v. PA	Opdrachtgever
kluis	Opdrachtgever
koffie en koffiezetmachine	Opdrachtgever
Magnetron	Opdrachtgever
inventaris (bureau, stoel, kast)	Opdrachtgever
eten/drinken	Opdrachtnemer
computers	Opdrachtnemer
Schoonmaakmiddelen	Opdrachtnemer
alle andere benodigdheden (Zoals: mondkapjes, desinfectiemiddelen, handschoenen, zonnebrandcrème ed.)	Opdrachtnemer

Wanneer Opdrachtnemer (tijdelijk) gebruik wenst te maken van aanvullende, niet hierboven, benoemde voorzieningen van Opdrachtgever dan dienen Opdrachtnemer en Opdrachtgever hierover nadere afspraken met elkaar te maken.

Kosten betaalsystemen

Voor rekening van Opdrachtgever zijn:

- Onderhoudskosten parkeerautomaten conform het hiervoor afgesloten onderhoudscontract
- Alle kosten van reparatie en geleverde onderdelen in het kader van de door het gecontracteerde onderhoudsbedrijf (Taxameter Centrale BV/TMC) uitgevoerde werkzaamheden (niet zijnde 1ste lijn werkzaamheden).
- Alle kosten van girale geldverwerking tot storting op de derden-gelden rekening van Opdrachtnemer (zoals kosten van contracten met mobiele providers, NPR, girale geldverwerking door TMC)

Bijlage E. Exportdata

Ruwe Data handterminals:

De database van de handterminals moet alle software (modules) bevatten die het mogelijk maakt om ruwe transactiedata en bestanden in gangbaar bestandsformaat (zoals csv) te exporteren, zodat eenvoudige verwerking mogelijk is. Eén export kan ten minste de gegevens van 1 hele maand bevatten van alle handterminals samen;

1. Exporteren transactiebestanden

Het systeem dient alle individuele transacties te loggen in transactiebestanden die zijn beveiligd tegen wissen en/of muteren. Van afgeronde transacties mogen geen delen worden gecomprimeerd of gewist. De benadering van de verschillende transactiebestanden is middels verschillende autorisatieniveaus indeelbaar. Van elke transactie kan worden geëxporteerd:

2. Exporteren bonbestanden handhavingssysteem

1. Zaak ID (een uniek nummer per geconstateerd feit)
2. Datum
3. Tijd
4. GPS/wijk/mobielparkeer zone en/of overige locatiebepalingen (het liefst GPS coördinaten)
5. Plaats
6. Straat
7. Kenteken (indien de opdrachtgever dit wenst)
8. Landcode kenteken
9. Verbalisant ID (een uniek nummer per verbalisant)
10. Seponering voor export naar andere applicatie (ja/nee)
11. Seponeerreden (nummer o.i.d. inclusief een verklarende tabel wat de nummers betekenen)
12. Feitcode
13. Feitomschrijving tekst/toelichting
14. Waarschuwing (ja/nee)
15. Soort geconstateerd feit (Mulder, strafbeschikking of fiscaal)
16. APV (Algemene Plaatselijke Verordening) (ja/nee)
17. De bon is geëxporteerd naar een andere applicatie, bijvoorbeeld CJIB (ja/nee)

3. exporteren bezwaar en beroep naheffingsaanslagen

18. Koppeling met een zaak ID uit het bonbestand (zie nr 2.1)
19. Datum bezwaar ontvangst
20. Datum afhandeling
21. Reden bezwaar (nummer o.i.d. inclusief een verklarende tabel wat de nummers betekenen)
22. Uitslag bezwaarafwikkeling (niet ontvankelijk, afgewezen en toegekend)

Overzicht documenten ter inzage

De overeenkomst waarmee opdrachtnemer bij de uitvoering van zijn werk rekening moet houden. Zoals:

- Onderhoudsovereenkomst Taxameter voor beheer en onderhoud aan de Parkeerautomaten.

Dit document zal ter inzage liggen bij gemeente Vlaardingen. Zie hiervoor verder het aanbestedingsdocument.