



Gemeente Vlaardingen

Bijlage 8.B. Programma van Eisen Inning, verwerking, controle en rapportage Parkeergelden perceel II 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.....	3
1.1	Algemeen kader.....	3
1.2	Beschrijving uitgangspunten opdracht	3
1.3	Gereguleerd parkeren Vlaardingen	3
1.4	Kwantiteitenoverzicht.....	3
2	Begrippen.....	5
3	Eisen aan de dienstverleningsorganisatie	7
3.1	Management van de dienstverlening.....	7
3.2	Veiligheid	8
3.3	Handelen bij Calamiteiten.....	8
3.4	Informatiebeveiliging.....	8
3.5	Einde Overeenkomst	8
3.6	Overlegstructuur met Opdrachtgever	9
3.7	Klachten en meldingen	9
4	Inzameling parkeergelden & controle geldstromen	10
4.1	Geldinzameling Opdrachtnemer.....	10
4.2	Vergoedingen aan de Opdrachtnemer	12
5	Administratie	13
5.1	Beschrijving administratie.....	13
5.2	Administratieve dienstverlening.....	13
5.3	Administratie en boekhouding	14
6	De rapportage	15
6.1	Algemeen.....	15
6.2	Maandcijfers	15
6.3	Jaarcijfers	15
6.4	Inhoud van de rapportage	16
7	Het personeel.....	17
7.1	Algemene personeelseisen	17
8	Service Level Agreement.....	18
8.1	Niveau dienstverlening	18
	Bijlage A Kwantiteitenoverzicht 2019	20
	Bijlage B. Prijsformulier	21
	Bijlage C. Verordeningen en besluiten aangaande parkeerhandhaving.....	22
	Overzicht documenten ter inzage	23

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 de geldinzameling van parkeergelden, zowel chartaal geld afkomstig uit de parkeerautomaten, pintransacties uit de parkeerautomaten maar ook alle mobiele transacties via providers worden gecollecteerd, gecontroleerd en doorgestort.

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. Deze klantvriendelijke dienstverlening vertaalt zich in een bereikbare organisatie, die op basis van een positieve grondhouding communiceert met mensen. De gemeente Vlaardingen maakt in toenemende mate gebruik van digitale oplossingen en worden parkeerrechten in toenemende mate op kenteken uitgegeven. Het verschuldigde parkeergeld voor parkeren langs de openbare weg wordt voornamelijk digitaal (mobiel, Tap&Go) voldaan. De parkeerder die betaalt aan de Parkeerautomaat (PA) ontvangt hiervoor een parkeerkaartje. Deze Opdracht gaat over de inning, verwerking, controle en rapportage van de parkeergelden. De parkeerhandhaving en aanverwante processen zoals bezwaarafhandeling, invordering, beheer en onderhoud van de parkeerautomaten en management is ondergebracht in het hoofdperceel I van deze aanbesteding.

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 accuraat en zorgvuldig deze Opdracht uitvoert.

1.3 Gereguleerd parkeren Vlaardingen

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).

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 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.

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.

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.
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.
Jaar	Een kalenderjaar of een deel daarvan, afhankelijk van de ingangsdatum dan wel de afloopdatum van het contract.
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.
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
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.
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.

3 Eisen aan de dienstverleningsorganisatie

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

1. 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.
2. 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;
3. 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

4. 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;
5. 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).
6. Opdrachtnemer is compliant met de AVG en zorgt ervoor gedurende de Opdracht compliant te blijven.
7. 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;
8. De voertaal van alle communicatie tussen de Opdrachtgever, de Opdrachtnemer, het personeel en het publiek is Nederlands;
9. Opdrachtnemer zorgt voor één aanspreekpunt naar Opdrachtgever toe ten aanzien van de Opdracht;
10. Alle kosten die verband houden met de uitvoering van dit PvE zijn voor rekening van de Opdrachtnemer, tenzij nadrukkelijk anders vermeld;
11. 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;
12. 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;
13. 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.

3.2 Veiligheid

Geldtransport:

- a. Opdrachtnemer draagt zorg voor veilige omstandigheden rondom geldtransport en geldverwerking;
- b. Geldtransport wordt verricht door een bedrijf dat beschikt over een ministeriële vergunning voor het vervoeren van geld van derden.

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.

14. De Opdrachtnemer zal in voorkomende gevallen, 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:

15. 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;
16. 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);
17. Opdrachtnemer behoudt geen rechten om de gegevens te gebruiken, te ontsluiten en/of publiek te maken;
18. 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 Einde Overeenkomst

19. De Opdrachtnemer zal bij het einde van de Overeenkomst de door de Opdrachtgever ter beschikking gestelde bedrijfsmiddelen in goede staat van onderhoud en

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.

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;

20. 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.

3.6 Overlegstructuur met Opdrachtgever

21. 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);
22. Opdrachtnemer garandeert Opdrachtgever dat in geval van Calamiteiten een met de opdracht bekende contactpersoon gedurende de Reguleringstijd telefonisch bereikbaar is;
23. Eens per kwartaal vindt een overleg plaats omtrent de uitvoering van de Opdracht. Hierbij geeft Opdrachtnemer een toelichting aan Opdrachtgever op de drie maandelijkse managementrapportages.
24. 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.

3.7 Klachten en meldingen

De Opdrachtnemer is bereikbaar voor parkeerders die vragen, klachten of meldingen hebben over de uitvoering van de dienstverlening; dit heeft betrekking op de geldinzameling van chartaal geld; de dienstverlening in deze Opdracht die voor de burger zichtbaar is op straat. Klanten worden niet van het kastje naar de muur gestuurd.

4 Inzameling parkeergelden & controle geldstromen

Als onderdeel van de Opdracht is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor verschillende met de Opdracht samenhangende geldstromen. Voor de ontvangst van gelden houdt de Opdrachtnemer een zogenaamde derden-gelden rekening aan. De gelden op deze rekening maken geen deel uit van het vermogen van de Opdrachtnemer. De contante betalingen uit de PA worden door Opdrachtnemer ontvangen op deze bankrekening. De pin/Tap&GO inkomsten uit de PA en inkomsten uit mobiel parkeren worden vanuit die derden gelden rekeningen doorgestort naar de derdengeld bankrekening van de Opdrachtnemer. Verder voldoet Opdrachtnemer afdrachten aan Opdrachtgever en voldoet Opdrachtgever betalingen aan Opdrachtnemer.

4.1 Geldinzameling Opdrachtnemer

25. De verantwoordelijkheid voor de geldinzameling ligt geheel bij de Opdrachtnemer die hiervoor waardetransporteur inzet welke gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst beschikt over een door de Minister van Justitie verleende vergunning voor "het in stand houden van een particulier geld- en waardetransportbedrijf als bedoeld in artikel 3, aanhef en onder c, van de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Stb.1997,500)".
26. De Opdrachtnemer draagt zorg voor de inning van de parkeergelden uit de PA op straat. Het doel van de werkzaamheden is dat de PA worden geleegd en dat dit zorgvuldig en tijdig gebeurt.
27. Zorgvuldig: de ledigingshandeling geschiedt volgen de voorschriften van de Opdrachtgever, de PA raakt niet buitenwerking als gevolg van een ledigingshandeling; er ontstaat geen schade en sleutels raken niet kwijt.
28. Tijdig betekent dat PA niet buiten werking geraakt als gevolg van een te volle muntcassette alsmede dat geen te grote bedragen in de PA zijn waardoor diefstal kan worden uitgelokt:
 - a. De inhoud van een muntcassette is maximaal € 1.200,-;
 - b. PA worden tenminste één maal per 13 weken geleegd.
29. In de PA worden de parkeergelden verzameld in muntcassettes die bij lediging worden vervangen door een lege cassette.
30. De uitvoering en verantwoordelijkheid betreffen:
 - a. Bepalen en actueel houden van de optimale ledigingsfrequentie. Er dient optimaal gebruik te worden gemaakt van de informatie omtrent inkomsten per PA die zichtbaar is de managementbeheersystemen van deze apparatuur;
 - b. Ledigen c.q. wisselen van cassettes;
 - c. De zorg voor reparatie van defecte cassettes;
 - d. Het transporteren, verwerken en tellen van de gecollecteerde gelden;
 - e. Storting op de aangegeven bankrekening;
 - f. Verantwoording van juistheid en volledigheid van opbrengsten op automaatsniveau en niveau van individuele lediging.

4.1.1 Sleutelbeheer

De Opdrachtgever zorgt voor de levering van voldoende sleutels voor de uitvoering van de geldinzameling. Het aantal en soort sleutels wordt in overleg nader bepaald.

31. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een adequaat sleutelbeheer van de geleverde sleutels: zowel ten aanzien van de geldleging en geldtellen, als ten aanzien van het eerste preventief en correctief onderhoud. Hiertoe stelt deze een Sleutelplan

op. Het Sleutelplan wordt ter goedkeuring aan Opdrachtgever voorgelegd. Bijzondere aandacht dient daarbij het Sleutelplan van de PA te krijgen. Zo dienen de sleutels van de muntgeldcassettes alleen beschikbaar te zijn voor het onderdeel van de beheerorganisatie die de geldinhoud van de cassettes telt. De Opdrachtgever beschikt over een volledige set reservesleutels.

4.1.2 Geldtransport, tellen geld en geldafdracht

32. Gecollecteerde geldcassettes worden op de kortst mogelijke termijn vervoerd naar de tellocatie, eventueel via een overslagpunt. De getelde gelden worden uiterlijk binnen 3 werkdagen op de daartoe bestemde bankrekening van Opdrachtnemer bijgeschreven. De Opdrachtnemer verzorgt het logistieke proces zodanig dat lege cassettes tijdig weer beschikbaar zijn voor het inzamelen van parkeergelden.
33. In uitzonderlijke omstandigheden kan het nodig zijn dat automaten onmiddellijk worden gelegegd. Opdrachtgever of opdrachtnemer van hoofdperceel I kan dit verzoek doen. Opdrachtnemer dient dit bij melding voor 17:00 uur, te verzorgen op de volgende ochtend. De eventuele kosten hiervan zijn verrekenbaar.
34. De Opdrachtgever zorgt dat voldoende cassettes aanwezig zijn, te weten twee cassettes per automaat, te vermeerderen met twee reservecassettes zodat Calamiteiten kunnen worden opgevangen.
35. Indien de Opdrachtnemer meer cassettes nodig acht dient hij hiervoor zelf zorg te dragen. De Opdrachtgever aanvaardt niet de kosten voor het zoekraken en/of beschadigen van de cassettes als gevolg van het gebruik door de Opdrachtnemer, tenzij er sprake is van normale slijtage.

4.1.3 Verwerken giraal geld (Dip&Go)

36. De pin/Dip&Go transacties in de PA worden direct gecollecteerd en gestort op een stichting derdengelden bankrekening die wordt beheerd door de leverancier van de PA. Maandelijks worden de gecollecteerde pingelden gestort op een stichting derdengelden bankrekening van Opdrachtnemer. Opbrengsten en de afdracht van pintransacties dienen te worden gecontroleerd middels het managementbeheersysteem van de PA en de bijschrijvingen op deze derden gelden bankrekening (soll-ist controle).
37. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de controle op juistheid, administratie en verantwoording van de opbrengsten. Indien afwijkingen worden geconstateerd meldt Opdrachtnemer dit aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer gaat (al dan niet samen met de leverancier) onderzoeken hoe een verschil is ontstaan.

4.1.4 Verwerken opbrengsten mobiel parkeren

38. De opbrengsten uit mobiel parkeren worden maandelijks doorgestort door de providers en gestort op de derdengeld bankrekening die wordt beheerd door Opdrachtnemer. Opbrengsten en de afdracht van omzetpercentages aan de providers dienen te worden gecontroleerd middels de managementtools van providers en de bijschrijvingen op de derden gelden bankrekening (soll-ist controle).
39. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de controle op juistheid, administratie en verantwoording van de opbrengsten. Indien afwijkingen worden geconstateerd meldt Opdrachtnemer dit aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer gaat (al dan niet samen met de provider) onderzoeken hoe een verschil is ontstaan;
40. Opdrachtnemer controleert maandelijks of de opbrengsten die in de databases van de providers worden weergegeven overeen komen met hetgeen op de rekening is bijgeschreven (Ten behoeve hiervan ontvangt Opdrachtnemer benodigde url's en inlogcodes.).

41. Opdrachtnemer dient uit te gaan van zes geldstromen die betrekking hebben op mobiel parkeren vanwege de verschillende providers c.q. producten/diensten. Zie ook: Bijlage A Kwantiteitenoverzicht 2019.
42. Indien Opdrachtgever ten tijde van de Opdracht overstapt naar het NPR, richt Opdrachtnemer haar dienstverlener daarop in, verricht de nodige aanpassingen om de dienstverlening uit deze Opdracht voort te zetten.

4.1.5 Controle van opbrengsten, administratie en verantwoording

43. De Opdrachtnemer voert een administratie waarmee alle te ontvangen en daadwerkelijk ontvangen gelden sluitend worden verantwoord. Er dient daarbij ten minste aan het volgende te worden voldaan.
44. Van afdracht van gelden van inkomsten uit Straatparkeren wordt in de administratie vastgelegd:
 - a. Apparaat- of zonenummer;
 - b. Moment van ledigingen (ten aanzien van chartaal geld);
 - c. Volgens de PA aanwezige gelden ("soll-positie");
 - d. Gestorte gelden ("ist-positie");
 - e. Indien het verschil tussen soll en ist, gezien op apparaat- of zonenummerniveau, groter is dan 1%, zal de Opdrachtnemer dit in zijn rapportage vermelden met de reden van de afwijking.
45. De vergelijking tussen soll en ist zal nooit later plaatsvinden dan 10 werkdagen na de feitelijke lediging, dan wel afstorting.
46. Indien de verschillen tussen soll en ist dusdanig zijn dat een vermoeden van fraude of diefstal kan bestaan, neemt de Opdrachtnemer direct contact op met de Opdrachtgever teneinde maatregelen ter voorkoming van inkomstenderving voor te stellen.
47. Voor de soll-ist controle maakt Opdrachtnemer gebruik van het (webbased) managementbeheersysteem van de PA;
48. De Opdrachtnemer is aansprakelijk voor verlies of vermissing van parkeergelden vanaf het tijdstip dat de gelden zich onder zijn hoede bevinden (het moment van lediging). Geen aansprakelijkheid zal bestaan indien de Opdrachtnemer aannemelijk kan maken dat hij alle in redelijkheid te nemen maatregelen heeft getroffen om verlies of vermissing te voorkomen.

4.2 Vergoedingen aan de Opdrachtnemer

49. 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.

5 Administratie

Opdrachtnemer voert een gescheiden projectadministratie voor de Opdracht. Deze administratie is zo ingericht dat Opdrachtnemer hieruit alle voor de rapportages benodigde informatie op een efficiënte verzamelen en aan Opdrachtgever kan rapporteren.

5.1 Beschrijving administratie

50. De Opdrachtnemer houdt ten behoeve van de Opdrachtgever een (derden-gelden) bankrekening aan;
51. De ontvangsten uit PA van chartaal geld worden gerekend vanaf het moment van trekking binnen 3 werkdagen op de bankrekening van de Opdrachtnemer bijgeschreven. Controle op de juistheid en volledigheid geschiedt door Opdrachtnemer;
52. De ontvangsten uit PA van giraal geld (pin, Tap&Go) worden vanuit de bankrekening van de leverancier bijgeschreven op de rekening van de Opdrachtnemer. Controle op de juistheid en volledigheid geschiedt door Opdrachtnemer;
53. De ontvangsten van mobiel parkeren worden door de providers maandelijks op de bankrekening van de Opdrachtnemer bijgeschreven;
54. 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 (Chartaal PA, giraal PA, mobiel parkeren).

5.2 Administratieve dienstverlening

55. De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor het administratieve beheer van de uitvoering van de Opdracht.
56. Opdrachtnemer voert een volledige en actuele administratie inzake opbrengsten PA, mobiel betalen en beheert alle met de uitvoering van de Opdracht gegenereerde gegevens;
57. Opdrachtgever is en blijft eigenaar van alle met de uitvoering van de Opdracht gegenereerde gegevens (rapportages, transactiebestanden, 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;
58. 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.

5.3 Administratie en boekhouding

59. 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.
60. 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 de opdracht 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.
61. 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 ingezamelde parkeergelden;
 - b. De aan de Opdrachtgever gerapporteerde en gefactureerde hoeveelheden (aantallen) juist en volledig zijn.

6 De rapportage

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.

6.1 Algemeen

62. 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.

6.2 Maandcijfers

63. 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.
64. 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.).

6.3 Jaarcijfers

65. 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 blijkens 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.
66. 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.

6.4 Inhoud van de rapportage

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

6.4.1 Inkomsten parkeergelden

68. Opbrengsten via Parkeerautomaten:

- a. Opbrengsten per PA, per betaalwijze (munt, pin, Dip&Go);
- b. Verschillen in soll-ist positie groter dan de aangegeven tolerantie (tav alle betaalwijzen);
- c. Oorzaken van verschillen, advies te nemen maatregelen ter verbetering.

69. Opbrengsten via mobiel parkeren:

- a. Opbrengsten per provider en de totale opbrengsten;
- b. Aantal transacties per provider;
- c. Opbrengsten per zonenummer;
- d. Exportgegevens afkomstig uit de databases van de providers waarin alle gegevens van alle transacties zijn weergegeven. (alleen per maand niet per kwartaal).

Gegevens over mobiel parkeren worden gegenereerd door in te loggen met behulp van door Opdrachtgever te verstrekken gebruikersnaam en wachtwoord in de databases van de providers.

6.4.2 Op verzoek aan te leveren query's

70. 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):

- a. Ontvangsten per (groep) PA per periode per betaalwijze.

Opdrachtnemer houdt er rekening mee dat de Opdrachtgever, in aanvulling op de rapportage, jaarlijks 5 query's laat maken.

7 Het personeel

7.1 Algemene personeelseisen

71. De Opdrachtnemer voert een personeelsbeleid dat is gericht op het inzetten van kundige gemotiveerde medewerkers met de goede werkinstelling;
72. 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 instelling;
73. 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;
74. De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat aan alle vigerende wettelijke verplichtingen is/wordt voldaan.

8 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).

8.1 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. Correcte geldstromen	50%
II. Rapportage	50%

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.

8.1.1 I. Geldstromen

Over de namens de Opdrachtgever ontvangen gelden wordt volgens Programma van Eisen gerapporteerd. Binnen 5 werkdagen na rapportagedatum worden deze gelden door de Opdrachtnemer gestort op rekening van de Opdrachtgever. De juiste, volledige en tijdige rapportage en de juiste, tijdige en volledige afstorting wordt beschouwd als een correct afgehandelde geldstroom.

Aantal correct afgehandelde geldstromen	* 100% = score (maximaal 100%)
Vereiste aantal correct afgehandelde geldstromen	

8.1.2 II. 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 minimeisen en de door de Opdrachtnemer in zijn inschrijving aangegeven detaillering daarvan.

Aantal correcte (juist, volledig en tijdig) rapportages	* 100% = score (maximaal 100%)
Vereiste aantal correcte (juist, volledig en tijdig) rapportages	

8.1.3 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.

Verordening Parkeerbelastingen Vlaardingen (2021):

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

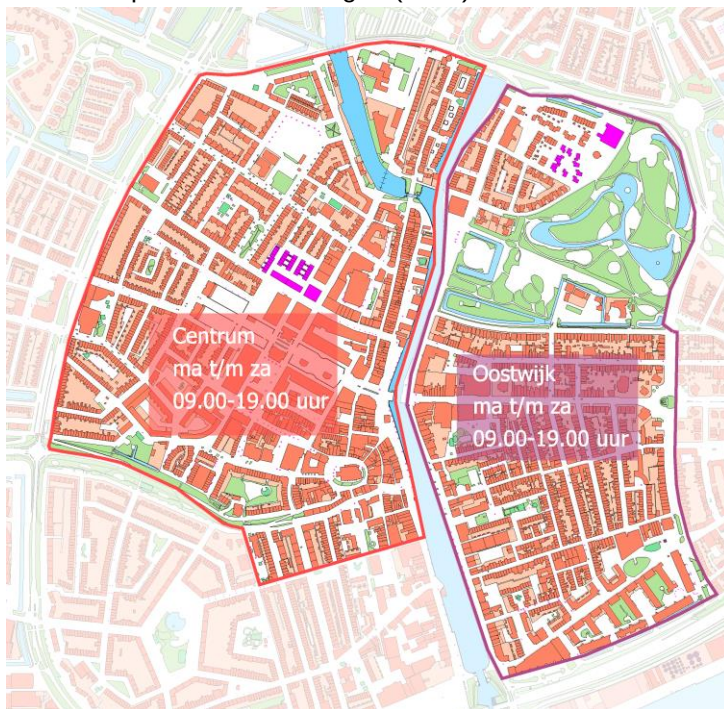
Aanwijzingsbesluit betaald parkeren Vlaardingen (2020):

<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

Overzicht documenten ter inzage

Alle overeenkomsten waarmee opdrachtnemer bij de uitvoering van zijn werk rekening moet houden. Zoals:

- Overeenkomsten met providers ten behoeve van mobiel parkeren

Deze documenten zullen ter inzage liggen bij gemeente Vlaardingen. Zie hiervoor verder het aanbestedingsdocument.