

Programma van eisen

Onderwerp: **Uitvoering parkeertaken**
 Klant: **Gemeente Noordwijk**
 Datum: **5-10-2022**
 Versie: **1.0**



Nummer	Categorie	Omschrijving	Soort
	Algemeen		
1	Algemeen	De Opdrachtnemer geeft invulling aan de parkeertaken voor gemeente Noordwijk. Dit bestaat uit de onderstaande hoofdbestanddelen: - Parkeerhandhaving; - Invorderen Naheffingsanslagen; - Verzenden Aankondiging van Beschikking; - Verwerken van Bezwaren en beroepen; - Uitgifte van vergunningen en ontheffingen; - Onderhouden parkeerapparatuur; - Het bieden van een professioneel parkeerloket; - Rapportage.	Knock-out eis
2	Algemeen	De Opdrachtnemer voert de parkeertaken uit, maar alle inkomsten blijven de Opdrachtgever toekomen.	Knock-out eis
3	Algemeen	Opdrachtnemer stelt zich proactief en klantvriendelijk op en handelt namens de Opdrachtgever.	Knock-out eis
4	Algemeen	Opdrachtnemer ondersteunt de wijze waarop de Opdrachtgever het parkeerbeleid uitvoert te allen tijde richting parkeerders. Hiervoor verdiept Opdrachtnemer zich in de argumentatie achter de verschillende reguleringsmaatregelen.	Knock-out eis
5	Algemeen	Opdrachtnemer is een eerste aanspreekpunt voor parkeerregulering. Burgers worden professioneel en vriendelijk geholpen en geadviseerd.	Knock-out eis
6	Algemeen	Daar waar de Opdrachtnemer de klant niet volledig kan helpen, functioneert Opdrachtnemer zelf als intermediair naar de Opdrachtgever en verzorgt zij het uiteindelijke antwoord naar de parkeerder.	Knock-out eis
7	Algemeen	De opdrachtnemer adviseert de Opdrachtgever op alle operationale facetten van het parkeren. Om dat de gemeente parkeren in Regie heeft geplaatst, komt de materiedeskundigheid bij de Opdrachtnemer te liggen.	Knock-out eis
8	Algemeen	De Opdrachtnemer rapporteert maandelijks cumulatief over alle opbrengsten en KPI's binnen de Overeenkomst. De Opdrachtnemer dient bij de inschrijving een voorbeeld van de maandelijks rapportage in. Bij de beoordeling van deze rapportage vormen de volgende punten onderdeel van de beoordelingssystematiek: - inzicht in de geleverde kwaliteit versus de KPI's; - eenvoudig overzicht van het areaal dat wordt beheerd; - actueel kwantiteitenoverzicht; - duidelijk onderscheid tussen de verschillende deelproducten/ -diensten; - compleet financieel inzicht in de parkeerexploitatie; - overzicht van storingen, calamiteiten en verbeterpunten; - inzicht in klachten en klachtafhandeling; - inzicht in de aantallen en gronden van bezwaar.	EMVI-criterium
9	Algemeen	De Opdrachtnemer bewaakt de kwaliteit van haar personeel en rapporteert hier maandelijks over aan de Opdrachtgever op basis van haar eigen waarnemingen en de ontvangen klachten/ opmerkingen van de Opdrachtgever of burgers.	Knock-out eis

10	Algemeen	De Opdrachtnemer werkt voor alle (sub)processen in overeenstemming met de AVG. Zowel voor haar eigen personeel als voor de burgers. De Opdrachtnemer levert een beschrijving over het complete werkproces en de borging van privacy in dat proces. Bij de beoordeling van deze beschrijving let de Opdrachtgever op de volgende aspecten: - het beschikken over een Data Protection Impact Assessment (DPIA); - software architectuur en koppelingen met bronnen van de Opdrachtgever; - het beschikken over verwerkersovereenkomst voor bewerkers verderop in de keten; - procesbeschrijvingen van de iegeen maatregelen om datalekken te vermijden.	EMVI-criterium
11	Algemeen	Opdrachtgever kan gedurende de overeenkomst extra taken beleggen bij de Opdrachtnemer. Hiertoe verstrekt de Opdrachtnemer verschillende uurtarieven bij de inschrijving. Of een aanvullende taak uitgevoerd kan worden, kan afhangen van de beschikbaarheid van de juiste resources. Opdrachtnemer heeft een zorgplicht jegens de Opdrachtgever om al het mogelijke te doen om aan de wensen van de Opdrachtgever tegemoet te komen.	Knock-out eis
12	Algemeen	Het Parkeerareaal van de Opdrachtgever zal gedurende de looptijd van de overeenkomst structureel wijzigen. Hierbij kan het areaal groeien of krimpen maar ook de grondslag voor handhaving kan veranderen als ook de reguleringstijden. Per contractjaar kunnen de Partijen de kwantiteiten van de overeenkomst aanpassen op de veranderingen te kunnen inspelen. De Inschrijvingsstaat biedt hiertoe voldoende mogelijkheden. Uiterlijk in oktober worden de kwantiteiten voor het komende contractjaar opnieuw bepaald. De Opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief.	Knock-out eis
13	Algemeen	<ul style="list-style-type: none"> - Opdrachtgever is en blijft eigenaar van alle met de uitvoering van de opdracht gegenereerde data en informatie. - In het kader van de verwerking van gegevens zal de verwerkersovereenkomst als opgenomen als Bijlage G worden gesloten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. - De gegevens staan Opdrachtgever ter vrije beschikking. Het is Opdrachtnemer slechts toegestaan deze gegevens te gebruiken voor het realiseren van de parkeerdienstverlening en het verzorgen van de rapportages aan Opdrachtgever en ketenpartners, zoals opgenomen in deze Opdracht. Het is Opdrachtnemer zonder uitdrukkelijke en voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever op geen enkele wijze toegestaan om deze gegevens: <ol style="list-style-type: none"> 1. Voor zichzelf te gebruiken anders dan voor de uitvoering van de opdracht. 2. Te verstrekken aan derden, al dan niet in geanonimiseerde vorm. - Alle intellectuele eigendomsrechten die ten aanzien van de opdracht waar en wanneer ook kunnen of zullen kunnen worden uitgeoefend, berusten bij Opdrachtgever voor zover dit data betreft die is/wordt gegenereerd vanuit of met het oog op de parkeerhandhaving en de andere dienstverlening in het kader van deze opdracht. Deze data kan door Opdrachtgever en andere door Opdrachtgever te benoemen partijen ook worden ingezet als open data en voor andersoortige controles. Het beschikbaar en opvraagbaar houden van deze (scan)data voor Opdrachtgever en de ontsluiting van deze (scan)data aan Opdrachtgever is inbegrepen in de prijzen en tarieven voor de uitvoering van de opdracht. - Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor: beveiligd beheer waarbij wordt voldaan aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheden (BIO) en wordt voldaan aan de eisen van ISO 27001. Ten aanzien van digitale opslag van data van de gemeente Alkmaar geldt tevens dat Opdrachtnemer zorg moet dragen voor een gedegen back-up systeem (inclusief data recovery). - Opdrachtnemer verzorgt de volledige archivering van de gevoerde administratie in het kader van deze opdracht. Binnen 2 maanden na beëindiging van de opdracht of binnen 2 maanden na het eerste verzoek van Opdrachtgever draagt Opdrachtnemer de volledige administratie (minimaal in een digitaal formaat dat leesbaar en te bewerken is in een gangbaar administratief bestandsformaat zoals Microsoft Office of vergelijkbaar) over aan Opdrachtgever. - Opdrachtnemer zorgt voor een deugdelijk digitaal eigen archief waarin alle stukken die voor de parkeerketen relevant zijn –conform de Archiefwet– bewaard worden en raadpleegbaar zijn. Na de beëindiging van de overeenkomst dient Opdrachtnemer dit archief kosteloos over te dragen aan Opdrachtgever met inachtneming van de eigen bewaarplicht. - Werkzaamheden dienen zodanig te worden ingericht dat de bijbehorende informatie en documentatie tijdig worden vernietigd conform de Selectielijst 2020 van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) (https://vng.nl/artikelen/selectielijst). - Van de vernietiging moet een verklaring worden opgeleverd waarin minimaal wordt aangegeven om welke informatie het gaat, dat de vernietiging volledig is uitgevoerd en om hoeveel data het gaat (TB, MB, etc.). - Opdrachtnemer draagt zorg voor de toepassing van een privacyreglement met betrekking tot de data die Opdrachtnemer in het kader van deze opdracht onder beheer heeft. Van Opdrachtnemer wordt daarom verwacht dat deze op een veilige en betrouwbare wijze omgaat met beheer, opslag en bewerking van de opgenomen beelden en data. Uitgangspunt hierbij is het werken conform de Europese wet Algemene 	Knock-out eis

		<p>Verordening Gegevensbescherming (AVG). De verwerkersovereenkomst als opgenomen als Bijlage XXX zal in dat kader worden gesloten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de overeenkomst kosteloos alle data-informatie betreffende de opdracht, uitgezonderd eigen personeelsdossiers, (near) real-time ter beschikking/ter inzage aan Opdrachtgever. - Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan enig verzoek van Opdrachtgever om ter facilitering van een eventuele heraanbesteding van de Opdracht, nog gedurende de dan lopende overeenkomst, alle data-informatie betreffende alle aspecten van de Opdracht, inclusief een opgave van activa en personeel, ter beschikking te stellen. - Na de beëindiging van de overeenkomst/Opdracht dient Opdrachtnemer mee te werken aan een soepele overgang door de daarvoor relevante dossiers/gegevens/data e.d. kosteloos over te dragen (o.a. als .CSV bestanden) en/of ter beschikking te stellen. - Opdrachtnemer kan op verzoek van Opdrachtgever inzicht geven in de kwantiteit en kwaliteit van de informatie (data omvang, bestandsformaten, hoeveelheid metadata). - Opdrachtnemer levert op verzoek van Opdrachtgever een overzicht van de processen die Opdrachtnemer uitvoert. - Opdrachtnemer kan op verzoek met een afgesproken format een export uitdraaien van alle informatie/dossiers. - Na vernietiging van een informatiedossier is er een verklaring van vernietiging beschikbaar. - Een blijvend te bewaren informatiedossier wordt na uiterlijk 10 jaar overgedragen aan Opdrachtgever. - Verdere invulling over afspraken omtrent beheer van dossiers worden vastgelegd in DVO's en SLA's. De Opdrachtnemer conformeert zich hier aan. - Opdrachtnemer draagt zorg voor het opnemen van lopende dossiers in hun informatiesysteem. - De Opdrachtnemer levert op verzoek van de gemeente een dossier nav WOB/WOO - verzoek en werkt kosteloos mee aan de juiste afhandeling. - Aan de dossiers moeten metadata over de aanvrager, bewaartermijn, resultaat van de proces/zaak en de einddatum van de zaak kunnen worden toegevoegd. - De export van een informatiedossier voldoet aan een 'open standaard' bestandsformaat (zie https://www.nationaalarchief.nl/archiveren/kennisbank/handreiking-voorkeursformaten-nationaal-archieff#collapse-5135). 	Knock-out eis
14	Algemeen	Incidentele of kortstondige wijzigingen, met een tijdsbesteding korter dan 20 uur, worden geacht zowel in het voor - al nadeel van de Opdrachtnemer op te treden en zijn daarmee in basis niet verrekenbaar.	Knock-out eis
15	Algemeen	De Opdrachtnemer dient bij zijn Inschrijving een beheerplan in waarbij hij ingaat op de wijze waarop zijn organisatie invulling gaat geven aan deze overeenkomst. Dit beheerplan wordt beoordeeld op de volgende criteria: <ul style="list-style-type: none"> - taakvolwassenheid van de organisatie op basis van werkinstructies; - wijze waarop gebeurtenissen worden vastgelegd en tot analyse over prestaties leiden; - klantgerichtheid vanuit het oogpunt van de parkeerder; - klantgerichtheid vanuit het oogpunt van de Opdrachtgever; - gebruik van automatiseringssystemen en standaardprocessen; - garanties over de KPI's van deze overeenkomst. 	EMVI-criterium
16	Algemeen	Binnen 6 weken na opdracht dient de Opdrachtnemer een implementatieplan in. Dat plan behoeft de schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever en bestaat minimaal uit de volgende onderdelen: <ul style="list-style-type: none"> - Opstartplanning; - Overzicht van in te zetten en over te nemen personeel en de te hanteren hiërarchie; - Overzicht van processen/ procedures; - Overzicht van systemen en koppelingen; - Contactmomenten, vergaderschema's en agenda's voor overleg met de Opdrachtgever; - Sleutelplan en beheer van inloggegevens. 	Knock-out eis
Parkeerhandhaving			
17	Parkeerhandhaving	Parkeercontrole dient plaats te vinden met een scanvoertuig met separate opvolging welke onderdeel van de dienstverlening van de Opdrachtnemer is.	Knock-out eis
18	Parkeerhandhaving	Het scanplatform behorend bij het scanvoertuig dient het handhavingsproces in alle facetten te ondersteunen en aan te sluiten op de handhavingssoftware van de Opdrachtnemer.	Knock-out eis

19	Parkeerhandhaving	De Opdrachtnemer toont middels een demo, de mogelijkheden en functies van het scanplatform en het scanvoertuig. Bij de Demo zullen de volgende functionaliteiten worden beoordeeld: - Nauwkeurigheid van het scanproces; - compleetheid van de scanplossing (vastleggen beelden, toepassing coulanacetijden, zowel Mulder als fiscaal; - integratie/ samenwerking met de handhaafsoftware; - Koppeling met kaartmateriaal; - Gebruikersgemak; - AVG-compliance.	EMVI-criterium
20	Parkeerhandhaving	De parkeerboetes en/ of naheffingen worden in eerste instantie nog opgelegd door deze fysiek op de voertuigen te plaatsen. Gedurende de overeenkomst moet het mogelijk zijn de bonnen ook direct digitaal op te leggen (Desk Force). De Opdrachtgever adviseert de gemeente over het moment waarop deze werkwijze haalbaar wordt en hanteert hierbij de Digitaliseringsgraad van de parkeerrechten.	Knock-out eis
21	Parkeerhandhaving	De Opdrachtgever past naast een scanvoertuig ook handhavingssoftware toe waar met behulp van handterminals of smartphones naheffingen en aankondigingen van beschikking kunnen worden opgelegd. De scanplossing dient naadloos samen te werken met deze handhavingssoftware.	Knock-out eis
22	Parkeerhandhaving	De opdrachtnemer garandeert de beschikbaarheid van het scanvoertuig en neemt voorzorgsmaatregelen om bij schade of storing een alternatief te kunnen bieden.	Knock-out eis
23	Parkeerhandhaving	Opdrachtnemer draagt zorg voor de Handhaving van alle lokaal geldende parkeerregulering (zie bijlage 1) van de Opdrachtgever binnen het gereguleerde gebied.	Knock-out eis
24	Parkeerhandhaving	In dit PVE is alleen de parkeerhandhaving beschreven. In geval van (extreme) calamiteiten kan de capaciteit van de Opdrachtnemer worden ingezet ten dienste van de integrale handhaving van Noordwijk. In die gevallen maken de partijen voor de betreffende maand aangepast afspraken over de KPI's.	Knock-out eis
25	Parkeerhandhaving	De opdrachtnemer zorgt voor het opleggen van Aankondiging van beschikkingen inclusief de administratie richting het CJIB. De handhaving op Mulderfeiten vindt alleen plaats in het gebied voor gereguleerd parkeren en gaat op basis van de volgende wet- en regelgeving: <ul style="list-style-type: none"> • Wegenverkeerswet 1994, voor alle overtredingen met betrekking tot stilstaand verkeer, voor een beperkt aantal overtredingen met betrekking tot rijdend verkeer, te weten de artikelen 4, 5, 6, 10, 60 en 82 van het Reglement verkeersregels en verkeerstekens 1990 en artikel 62 RVV zover dit artikel betrekking heeft op overtreding van C-borden en de handhaving hiervan is ingestoken vanuit de openbare orde problematiek en niet de verkeersveiligheid; • Wetboek van Strafrecht de artikelen 177, 179, 180, 181, 182, 184, 185, 266, 267, 435, onder ten vierde, en 447e; • Algemene Plaatselijke Verordening 	Knock-out eis
26	Parkeerhandhaving	De parkeerhandhaving in Noodwijk dient een duidelijke vorm van eenheid uit te dragen richting burgers (in gedraging, uitstraling en communicatie). Dit houdt in dat nauwe samenwerking tussen Team VTH en Opdrachtnemer plaats dient te vinden. Op leidinggevend niveau dient hier minimaal maandelijks afstemming over te zijn.	Knock-out eis
27	Parkeerhandhaving	Parkeercontrole vindt plaats binnen de reguleringstijden van Noordwijk. De inzet dient te worden gerelateerd aan de betalingsbereidheid en parkeerdruk. Dit informatiegestuurd handhaven wordt toegelicht in de maandelijkse rapportage.	Knock-out eis
28	Parkeerhandhaving	Parkeercontrole dient te leiden tot een Betalingsbereidheid van 97% over het gehele areaal. Voor de definitie van de Betalingsbereid wordt verwezen naar CROW publicatie 176.	Knock-out eis
29	Parkeerhandhaving	De Betalingsbereidheid dient te blijken uit de data vanuit het scanvoertuig.	Knock-out eis

30	Parkeerhandhaving	De opdrachtnemer dient een handhavingsstrategie in bij Inschrijving. Uit deze strategie dient te blijken hoe de informatiegestuurde handhaving leidt tot: - het voldoen aan wet- en regelgeving voor parkeerhandhaving (Mulder en Fiscaal); - hoge controlefrequenties per parkeerplaats; - een minimale Betalingsbereidheid van 97%; - een minimaal nalevingspercentage bij blauwe zones van 95%; - het beperken van aantal bezwaren waarbij een lager percentage dan 8% een betere score oplevert; - identificatie van 'hot spots' met een hogere controle frequentie; - het verzamelen van parkeerdeata met een hoog betrouwbaarheidsgehalte; - onderscheid in gedrag van kortparkeerders, vergunninghouders en bezoekers van vergunninghouders.	EMVI-criterium
31	Parkeerhandhaving	De Opdrachtgever zal de geleverde data periodiek toetsen met behulp van onafhankelijke betalingsbereidheidsmetingen door een derde partij.	Knock-out eis
32	Parkeerhandhaving	De parkeercontroleurs op de opvolgscooters dienen namens de Opdrachtgever beëdigde BOA's te zijn.	Knock-out eis
33	Parkeerhandhaving	De Opdrachtgever zorgt voor de aanwijzingen en aanstellingen zoals deze nodig zijn voor de uitvoering van de parkeercontrole.	Knock-out eis
34	Parkeerhandhaving	De Opdrachtnemer initieert alle processen om aanwijzing en aanstelling voor haar medewerkers te verkrijgen en levert hiervoor alle documenten aan.	Knock-out eis
35	Parkeerhandhaving	De Opdrachtnemer draagt zelf zorg voor alle uitrusting en uniforms van de parkeercontroleurs. Deze uitrusting dient te voldoen aan CROW publicatie 176. Hierbij zorgt de Opdrachtgever voor de epauletten van Noordwijk.	Knock-out eis
36	Parkeerhandhaving	De Opdrachtnemer dient vooraf de uniformen ter goedkeuring aan te dragen om te borgen dat er voldoende onderscheid tussen de verschillende diensten blijft.	Knock-out eis
37	Parkeerhandhaving	De Parkeerhandhavers beschikken over alle bevoegdheden die zijn aangegeven in CROW publicatie 176 par. 5.2.	Knock-out eis
38	Parkeerhandhaving	Opdrachtnemer zorgt voor communicatiemiddelen waarmee de parkeerhandhavers de hulpdiensten kunnen oproepen.	Knock-out eis
39	Parkeerhandhaving	De parkeercontrole dient op alle dagen van de week te worden uitgevoerd, waarbij de intensiteit wel mag variëren aan de hand van de seizoensinvloeden.	Knock-out eis
40	Parkeerhandhaving	Daar waar een overtreder een kenteken voert waar de Opdrachtnemer niet kan invorderen, maakt Opdrachtnemer gebruik van de bevoegdheid tot het gebruik van de wegsleepverordening.	Knock-out eis
41	Parkeerhandhaving	Tijdens de parkeercontrole wordt ook alle parkeerbebording gecontroleerd op aanwezigheid, juistheid conform de verordeningen, (technische) staat van onderhoud.	Knock-out eis
42	Parkeerhandhaving	Indien de chauffeur van het scanvoertuig of de opvolgscooter onregelmatigheden constateert die buiten de parkeercontrole vallen maar wel aandacht behoeven, dan meldt hij deze direct bij de Opdrachtgever.	Knock-out eis
43	Parkeerhandhaving	Gemeente Noordwijk sluit zich aan bij het Nationaal Parkeer Register (NPR) en wenst alle koppelingen en bevraging benodigd voor parkeerhandhaving via dit register te laten verlopen.	Knock-out eis
44	Parkeerhandhaving	De Opdrachtnemer verzorgt een maandelijks rapportage over het product parkeerhandhaving. Dit vorm onderdeel van de integrale rapportage zoals beschreven in het onderdeel 'Rapportage'.	Knock-out eis
	Naheffingsaanlagen		
45	Naheffingsaanlagen	Opdrachtnemer verzorgt de volledige oplegging en invordering van de opgelegde naheffingsaanlagen vanuit de scanoplossing en/of handterminals.	Knock-out eis

46	Naheffingsaanslagen	Alle naheffingen worden vastgelegd in het geautomatiseerde systeem van de Opdrachtnemer en kunnen in alle gangbare formats (.txt,.csv,.xls, etc.) worden geëxporteerd.	Knock-out eis
47	Naheffingsaanslagen	Het duplicaatnaheffingsaanslag dient binnen 10 werkdagen na oplegging te zijn verzonden naar de kentekenhouder.	Knock-out eis
48	Naheffingsaanslagen	Aanmaningen worden niet eerder dan na 4 weken en niet later dan na 6 weken na de verzenddatum van het eerste duplicaat verzonden.	Knock-out eis
49	Naheffingsaanslagen	De Opdrachtgever mandateert de Opdrachtnemer namens het college van burgemeester en wethouders om namens Noordwijk de invordering uit te voeren. Opdrachtnemer handelt zichtbaar namens Noordwijk en gebruikt daarvoor de juiste beeldmerken.	Knock-out eis
50	Naheffingsaanslagen	De Opdrachtnemer geeft in een compacte beschrijving aan welke invorderingspercentages er haalbaar zijn voor alle soorten kentekens. De haalbare percentages worden bij Opdracht vertaald in KPI's. Bij de beoordeling van dit Criterium weegt de Opdrachtgever de volgende aspecten mee: - hoogte van de invorderingspercentage per nationaliteit; - invorderingstermijn per nationaliteit; - wijze waarop de Opdrachtnemer deze percentages realiseert.	EMVI-criterium
51	Naheffingsaanslagen	Opdrachtgever voert het volledige proces inclusief aanmaningen en eventuele dwanginvordering.	Knock-out eis
52	Naheffingsaanslagen	Opdrachtnemer voert een sluitende administratie over de geldstromen en verklaart hieruit alle periodieke stortingen.	Knock-out eis
53	Naheffingsaanslagen	Ingekomen bedragen worden ten minste éénmaal per maand overgemaakt naar de rekening van de Opdrachtgever.	Knock-out eis
54	Naheffingsaanslagen	Alle geïnde naheffing verhoogd met het minimale uurtarief komen de Opdrachtgever toe. Alle overige inkomsten zijn voor de Opdrachtnemer.	Knock-out eis
55	Naheffingsaanslagen	Opdrachtnemer behandelt alle correspondentie met betrekking tot de invordering van naheffingen.	Knock-out eis
56	Naheffingsaanslagen	Opdrachtnemer draagt zorg voor invordering in alle landen waar dat juridisch mogelijk is maar minimaal in Duitsland en België.	Knock-out eis
	Mulderfeiten		
57	Mulderfeiten	Opdrachtnemer draagt zorg voor het minimaal wekelijks uploaden van de aankondigingen van Beschikking naar de module van het CJIB.	Knock-out eis
58	Mulderfeiten	Opdrachtnemer geeft zelf invulling aan de wijze waarop de administratiefrechtelijke handhaving wordt uitgevoerd en vermeld dit binnen de handhavingstrategie. Opdrachtnemer dient ten aanzien van administratiefrechtelijke handhaving nadrukkelijk af te stemmen met Team handhaving van Noordwijk.	Knock-out eis
59	Mulderfeiten	Opdrachtnemer voert alle schriftelijke en mondeling communicatie met het CJIB en levert waar gevraagd nadere gegevens over de betreffende beschikking.	Knock-out eis
60	Mulderfeiten	In plaats van Mulderfeiten of Naheffingen kan de Opdrachtgever ook instrueren om Waarschuwingen te geven. Deze waarschuwingen worden vastgelegd en recidivisten moeten kunnen worden herkend op basis van het kenteken.	Knock-out eis
	Bezwaren en beroep		
61	Bezwaren en beroep	Opdrachtnemer handelt alle bezwaren op naheffing af namens de Opdrachtgever.	Knock-out eis
62	Bezwaren en beroep	Opdrachtnemer handelt alle bezwaren af overeenkomstig alle geldende wetgeving.	Knock-out eis
63	Bezwaren en beroep	Opdrachtnemer biedt alle standaardreacties op bezwaren vooraf schriftelijk ter goedkeuring aan bij de Opdrachtgever.	Knock-out eis

64	Bezwaren en beroep	Opdrachtnemer zorgt voor een zuivere functiescheiding tussen medewerkers met bevoegdheden in de afhandeling van bezwaren met medewerkers die de handhaving op straat uitvoeren.	Knock-out eis
65	Bezwaren en beroep	Opdrachtnemer mag er van uitgaan dat er geen lopende dossiers worden overgedragen bij de start van de overeenkomst.	Knock-out eis
66	Bezwaren en beroep	Opdrachtnemer voert een geautomatiseerde administratie over alle ingediende bezwaren en dossiervorming en waarbij de wettelijke termijnen voor gegevensopslag worden gehanteerd.	Knock-out eis
67	Bezwaren en beroep	Opdrachtnemer reageert binnen 5 werkdagen schriftelijk naar de bezwaarmaker en vermeldt hierbij de procedure en de verwachte afhandelingstermijn.	Knock-out eis
68	Bezwaren en beroep	Een ingediend bezwaar is geen reden voor het stopzetten van de invordering. Pas na een gegrond bezwaar kan er restitutie of kwijtschelding plaatsvinden.	Knock-out eis
69	Bezwaren en beroep	De uiterste termijn waarbinnen een bezwaar wordt afgehandeld bedraagt 6 weken.	Knock-out eis
70	Bezwaren en beroep	De Opdrachtnemer rapporteert maandelijks over de lopende bezwaren en termijnen van afhandeling. Daar waar de voorgaande termijnen worden overschreden geeft de Opdrachtnemer een schriftelijke toelichting.	Knock-out eis
71	Bezwaren en beroep	Beslissingen op bezwaren voldoen te allen tijde aan alle wettelijke eisen.	Knock-out eis
72	Bezwaren en beroep	Opdrachtnemer voert namens de Opdrachtgever beroepszaken. Hiervoor worden alleen juridisch opgeleide medewerkers voor ingezet. Voorafgaand aan de start van de dienstverlening levert de Opdrachtnemer de CV's van de medewerkers die deze taak gaan uitvoeren.	Knock-out eis
73	Bezwaren en beroep	Opdrachtgever zorgt voor een machtiging voor de juridisch medewerkers van de Opdrachtnemer.	Knock-out eis
74	Bezwaren en beroep	Opdrachtnemer legt over iedere beroepszaak een dossier aan en rapporteert hierover aan de Opdrachtgever.	Knock-out eis
	Vergunninguitgifte		
75	Vergunninguitgifte	De Opdrachtnemer zorgt voor online vergunninguitgifte op basis van kentekens waarbij de Vergunninguitgifte moet voldoen aan de eisen die vanuit de Algemene wet bestuursrecht worden gesteld aan beschikkingen.	Knock-out eis
76	Vergunninguitgifte	Bij de vergunninguitgifte vindt geautomatiseerde besluitvorming plaats daar waar de gegevensbronnen beschikbaar en koppelbaar zijn. Handmatige controles en steekproeven zijn alleen toegestaan voor bronnen die (nog) niet digitaal getoetst kunnen worden.	Knock-out eis
77	Vergunninguitgifte	De Vergunningenapplicatie van de Opdrachtgever dient via de website van de Opdrachtgever te worden ontsloten.	Knock-out eis
78	Vergunninguitgifte	Inloggen op de vergunningenomgeving dient voor burgers te geschieden via DigiD, voor bedrijven via E-herkenning. Voor inloggen vanuit het buitenland wordt eIDAS toegepast.	Knock-out eis
79	Vergunninguitgifte	Betalen voor vergunningen kan voor burgers via Ideal, voor bedrijven op factuur en met de pin aan de balie van het parkeerloket. Contante betalingen zijn niet toegestaan.	Knock-out eis
80	Vergunninguitgifte	Zodra de Vergunningenapplicatie een vergunning toekent en de betaling is ontvangen dient de vergunning per direct actief te zijn en zijn doorgemeld bij het NPR.	Knock-out eis
81	Vergunninguitgifte	De Opdrachtgever dient zelf te zorgen voor een vergunningenapplicatie, maar op de momenten van verlenging van het contract moet het ook mogelijk zijn dat de gemeente besluit haar eigen omgeving aan te schaffen. De Opdrachtnemer dient dan de uitgifte via dat platform te verzorgen zonder aanvullende kosten.	Knock-out eis

82	Vergunninguitgifte	De vergunningenapplicatie dient te kunnen koppelen met de onderstaande gegevensbronnen en daar de data te kunnen raadplegen: - RDW; - BRP; - BAG / Kadaster; - KvK; - POET-bestanden.	Knock-out eis
83	Vergunninguitgifte	De vergunningenapplicatie dient alle parkeerrechten vast te leggen in het Nationaal Parkeer Register (NPR).	Knock-out eis
84	Vergunninguitgifte	De Opdrachtnemer geeft een Demo van de toe te passen vergunningenapplicatie. De Demo wordt beoordeeld op de volgende criteria: - Gebruiksvriendelijkheid voor burgers; - Aansluiting op dit PVE; - Mate waarin geautomatiseerde besluitvorming wordt toegepast; - Koppelingen met externe databronnen; - AVG Compliance.	EMVI-criterium
85	Vergunninguitgifte	De Opdrachtnemer richt de vergunningenapplicatie in conform de geldende verordeningen van de Opdrachtgever.	Knock-out eis
86	Vergunninguitgifte	Aanpassingen in de verordeningen gedurende de looptijd van de overeenkomst dienen door de Opdrachtnemer te worden verwerkt.	Knock-out eis
87	Vergunninguitgifte	De Aanvrager ontvangt van iedere toewijzing of afwijzing een bevestiging in de vorm van een PDF-document. In verband met AVG dient de parkeerder dit document zelf te kunnen downloaden vanuit zijn account. Verzending van persoonsgegevens via de mail is in strijd met de AVG.	Knock-out eis
88	Vergunninguitgifte	Bij afwijzing van een aanvraag ondersteunt de Opdrachtnemer een compleet proces waarin de aanvrager bezwaar kan maken tegen het besluit.	Knock-out eis
89	Vergunninguitgifte	Burgers en bedrijven kunnen hun vergunning(en) zelfstandig beheren (opzeggen, verlengen, gegevens aanpassen) in de vergunningenomgeving van de Opdrachtnemer.	Knock-out eis
90	Vergunninguitgifte	De vergunningenapplicatie dient volledige te voldoen aan hetgeen wordt gesteld in de AVG en de Algemene Wet bestuursrecht.	Knock-out eis
91	Vergunninguitgifte	Vergunninguitgifte aan het parkeerloket gaat ook met behulp van de Vergunningenapplicatie. De Burger of het bedrijf wordt dan geholpen met de aanvraag waarbij de stappen met DigiD en E-herkenning door de balie medewerker kunnen worden uitgevoerd.	Knock-out eis
92	Vergunninguitgifte	De Vergunningenapplicatie dient op basis van de aanwezige koppelingen bij iedere mutatie in de gegevens van de Burger (verhuizen, scheiding, overlijden, etc) te controleren of de vergunning nog rechtmatig blijft. Burgers voor wie in dit proces de vergunning vervalt worden daarover geïnformeerd, en de producten worden ingetrokken.	Knock-out eis
93	Vergunninguitgifte	Opdrachtnemer rapporteert maandelijks over de geldstromen en kwantiteiten rondom vergunninguitgifte.	Knock-out eis
	Parkeerloket		
94	Parkeerloket	Het Parkeerloket is gevestigd aan de Prins Bernhardstraat 72 in Noordwijk. Hier kunnen burgers terecht voor alle zaken met betrekking tot Parkeervergunningen, Boetes en Naheffingen en vragen over Regulering. De huisvesting wordt voortgezet (Pr. Bernardstraat) tot ongeveer medio 2023. Daarna verhuist de Parkeerservice naar Duinwetering en komt dan bij het team handhaving van de gemeente.	Knock-out eis
95	Parkeerloket	De Opdrachtgever verzorgt de aanwezigheid van een telefoonlijn op de locatie. De Opdrachtnemer garandeert een telefonische bereikbaarheid gedurende de openingstijden van het Parkeerloket.	Knock-out eis

96	Parkeerloket	Indien vanwege omstandigheden het Parkeerloket niet bemand zou zijn, dan dient de telefoon te worden doorgeschakeld zodat de bereikbaarheid geborgd is. Dit moet een persoonlijke afhandeling zijn en mag niet met een beantwoorder/ voice mail worden opgevangen.	Knock-out eis
97	Parkeerloket	De inrichting van het Parkeerloket vormt onderdeel van de dienstverlening en moet voldoen aan alle geldende regels waaronder de Arboret.	Knock-out eis
98	Parkeerloket	De Opdrachtnemer zorgt voor BHV gecertificeerde Boa's.	Knock-out eis
99	Parkeerloket	De reeds aanwezig inventaris welke eigendom van de opdrachtgever is, wordt om niet ter beschikking gesteld aan de Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst. Een deel van de huidige inventaris behoort de huidige Opdrachtnemer toe. De overname hiervan (exclusief de ICT producten) is bespreekbaar met de huidige dienstverlener P1. De Opdrachtgever staat er voor open haar medewerking te verlenen voor de inrichting van de tijdelijke huisvesting (zie eis 95). Op de nieuwe locatie zal de Opdrachtnemer samen met het team VTH gehuisvest zijn en zal de fysieke inrichting (exclusief ICT) voor rekening van de Opdrachtgever zijn.	Knock-out eis
100	Parkeerloket	De volgende taken worden door het Parkeerloket afgehandeld: - aanvragen, ophalen en afrekenen (alleen met PIN) van Parkeervergunningen en Ontheffingen; - betalen (alleen PIN) van Naheffingsaanslagen en de kosten van Wielklemmingen; - het verstrekken van informatie over de Parkeerregulering, Parkeerapparatuur en de afhandeling van Parkeerboetes en Naheffingsaanslagen.	Knock-out eis
101	Parkeerloket	Aanvullend op het Parkeerloket verzorgt de Opdrachtnemer een volledige webpagina met alle relevante informatie en links over het parkeerproces in Noordwijk. Deze pagina wordt ook via de gemeentelijke website ontsloten.	Knock-out eis
102	Parkeerloket	Opdrachtnemer levert alle informatie over haar proces ook aan het Klant Contact Centrum (KCC) van de Opdrachtgever en houdt deze informatie actueel.	Knock-out eis
103	Parkeerloket	De fysieke locatie voor het Parkeerloket vormt ook een steunpunt van waaruit de handhavers van de Opdrachtnemer en Opdrachtgever kunnen werken.	Knock-out eis
104	Parkeerloket	De Opdrachtnemer levert bij haar Inschrijving een volledige beschrijving van de werkwijze die wordt voorgesteld bij het Parkeerloket. Deze beschrijving wordt beoordeeld op de volgende criteria: - Klantgerichtheid; - Een voorstel voor personele bezetting en openingstijden. Dit onderdeel wordt op de volgende subcriteria beoordeeld: - Klantvriendelijkheid voor burgers - Wijze waarop de Inschrijver de inzet van formatie zo effectief en efficiënt mogelijk organiseert - Samenstelling van het team en de wijze waarop dit team gekwalificeerd is voor de taken van het parkeerloket; - Compleetheit van de Dienstverlening; - Aansluiting op de gemeentelijke processen; - Wijze waarop systemen en middelen van de Opdrachtnemer worden gebruikt en toegepast vanuit deze locatie.	EMVI-criterium
	Onderhoud parkeerapparatuur		
105	Onderhoud parkeerapparatuur	Voor aanvang van de dienstverlening van onderhavige aanbesteding vervangt de Opdrachtgever alle parkeerautomaten zodat deze beschikken over kentekeninvoer en functioneren zonder contant geld. Deze automaten zijn en blijven eigendom van de Opdrachtgever.	Knock-out eis
106	Onderhoud parkeerapparatuur	Voor de hoeveelheid automaten en de verschillende types wordt verwezen naar het kwantiteiten overzicht in bijlage 2.	Knock-out eis
107	Onderhoud parkeerapparatuur	Indien de omvang van het areaal dient te veranderen, kan de Opdrachtnemer via een, door de Opdrachtgever afgesloten, raamovereenkomst extra parkeer automaten in opdracht geven.	Knock-out eis

108	Onderhoud parkeerapparatuur	<p>De Opdrachtnemer draagt zorg voor alle 1e lijnspreventief en 1e lijns correctief onderhoud aan de parkeerautomaten van de gemeente.</p> <p>Het PVE voor de parkeerautomaten beschrijft de volgende opdeling tussen 1e en 2e lijns onderhoud:</p> <p>Binnen de taken van het preventieve onderhoud vallen minimaal de onderstaande werkzaamheden (op locatie):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. reinigen gehele buitenzijde parkeerautomaat; 2. reinigen mechaniek kaartlezer; 3. reinigen mechaniek printer; 4. sloten en scharnieren gangbaar houden; 5. resetten van een of meerdere componenten; 6. uitwisselen van een of meerdere 2e lijns componenten (kaartlezer en pintableau inbegrepen, inclusief activatie); 7. vervangen en wederom aansluiten van lichtbak; 8. vervangen de diverse modules, zoals bijvoorbeeld maar niet uitsluitend een accu, printer en moederboard. 9. verwijderen graffiti/stickers/overige vervuiling. <p>Het 2e lijns onderhoud omvat al hetgeen dat niet onder 1e lijns onderhoud is omschreven. De definitieve lijst van werkzaamheden wordt aangeleverd door de leverancier van de parkeerautomaten.</p>	Knock-out eis
109	Onderhoud parkeerapparatuur	De Opdrachtnemer levert alle verbruiksmaterialen voor de parkeerautomaten. In basis werken deze zonder ticket. Er bestaat wel een mogelijkheid om een kwitantie af te drukken.	Knock-out eis
110	Onderhoud parkeerapparatuur	De Opdrachtgever sluit (een) contract(en) met de leverancier(s) van de parkeerautomaten voor storingen, schades, 2e lijns preventief en 2e lijns correctief onderhoud. De Opdrachtnemer stuurt dit contract operationeel aan inclusief alle operationele zaken om een correct werkend areaal te garanderen.	Knock-out eis
111	Onderhoud parkeerapparatuur	De Opdrachtnemer beheert het areaal met goed huisvaderschap en adviseert de Opdrachtgever over investeringen, aanpassingen en verbeterde werkwijzen om het functioneren en de beschikbaarheid van het areaal optimaal te houden.	Knock-out eis
112	Onderhoud parkeerapparatuur	Het kunnen gebruiken van de beheeromgeving(en) van de parkeerautomaten door zowel de Opdrachtgever als Opdrachtnemer vormt onderdeel van de onderhoudsovereenkomst.	Knock-out eis
113	Onderhoud parkeerapparatuur	De Opdrachtnemer beheert en onderhoudt de apparatuur te allen tijde conform de instructies van de leverancier(s)	Knock-out eis
114	Onderhoud parkeerapparatuur	De afzonderlijke parkeerautomaten hebben een minimale beschikbaarheid van 98% tijdens reguleringstijden. De Opdrachtnemer toont dit aan in de maandelijkse rapportage. Uitval van automaten door schade en vandalisme en het in gebreke blijven van de leverancier worden niet meegerekend in de beschikbaarheid. Eventueel gepland preventief onderhoud door de leverancier(s) mag ook buiten de beschikbaarheid worden gerekend.	Knock-out eis
115	Onderhoud parkeerapparatuur	Voor iedere automaat die deze beschikbaarheid niet realiseert rekent de Opdrachtgever een boete van €85,- per maand. Deze boete wordt verrekend met de factuur voor de dienstverlening.	Boeteregeling
116	Onderhoud parkeerapparatuur	De Opdrachtnemer heeft een mandaat van €2.500,- per maand om de Leverancier in te schakelen voor storingen of schade. Grotere bedragen gaan altijd in overleg met de Opdrachgever. De maandbedragen mogen niet geaccumuleerd worden.	Knock-out eis
117	Onderhoud parkeerapparatuur	De Opdrachtnemer zorgt voor voldoende voorraad van onderdelen en verbruiksmaterialen om het areaal in alle redelijkheid beschikbaar te houden.	Knock-out eis
118	Onderhoud parkeerapparatuur	De opdrachtnemer start altijd binnen 1 reguleringsuur met het herstel van storingen en schades.	Knock-out eis
119	Onderhoud parkeerapparatuur	Storingen waarbij de inzet van de leverancier niet noodzakelijk is worden binnen 3 reguleringsuren verholpen.	Knock-out eis
120	Onderhoud parkeerapparatuur	De Opdrachtgever overweegt af te stappen van het gebruik van vuurwerkkappen. Indien deze alsnog toegepast gaan worden, mag het plaatsen en verwijderen op regiebasis worden verrekend tegen het op te geven uurtarief.	Knock-out eis

121	Onderhoud parkeerapparatuur	De Opdrachtnemer levert bij haar Inschrijving een beheer en onderhoudsplan voor het areaal aan parkeerautomaten. De criteria waarop dit plan zal worden beoordeeld zijn: - aansluiting bij de voorschriften van de leverancier; - wijze waarop de Opdrachtnemer de beschikbaarheid garandeert; - wijze waarop de Opdrachtnemer de responsetijden voor herstel garandeert; - wijze waarop de Opdrachtnemer rapporteert over de staat van het areaal.	EMVI-criterium
	Rapportage / administratie		
122	Rapportage / administratie	De Opdrachtnemer rapporteert maandelijks over alle beheerzaken en de financiële administratie .	Knock-out eis
123	Rapportage / administratie	De Opdrachtnemer voert een complete financiële administratie over de parkeertaken en parkeergelden vanuit deze Overeenkomst en voert daarbij een zogenaamde bestendige gedragslijn.	Knock-out eis
124	Rapportage / administratie	Per product wordt een separate rapportage opgesteld, waarbij het totaal aan productrapportages weer één sluitend geheel vormt over de totale dienstverlening.	Knock-out eis
125	Rapportage / administratie	De Opdrachtnemer levert maandelijks een rapportage die voldoet aan het voorbeeld uit eis 7.	Knock-out eis
126	Rapportage / administratie	Opdrachtnemer zorgt minimaal éénmaal per maand voor de afdracht van alle gelden die de Opdrachtgever toekomen.	Knock-out eis
127	Rapportage / administratie	Ten behoeve van de parkeergelden maakt de Opdrachtnemer gebruik van een rekening derden-gelden.	Knock-out eis
128	Rapportage / administratie	De Opdrachtnemer mag gebruik maken van een rekening-courant verhouding waarvoor via een geconsolideerde verlies- en winstrekening verantwoording wordt afgelegd in de maandrapportages.	Knock-out eis
129	Rapportage / administratie	De Opdrachtnemer factureert haar dienstverlening in 12 maandelijks termijnen aan het einde van iedere maand. De betalingstermijn voor deze facturen bedraagt 30 dagen. De Factuur kent een onderbouwing die bestaat uit de vaste beheercomponent en de verrekenbare eenheden.	Knock-out eis
130	Rapportage / administratie	Eens per jaar, uiterlijk in maart, wordt de eindafrekening over het voorgaande contractjaar opgemaakt en afgerekend.	Knock-out eis
131	Rapportage / administratie	Uiterlijk in augustus van ieder contractjaar, dient de Opdrachtnemer een begroting in voor het komende contractjaar. Eventuele uitbreiding of inkrimping van het contract zijn dan vooraf doorgenomen met de Opdrachtgever.	Knock-out eis
132	Rapportage / administratie	De Opdrachtnemer verzorgt ieder boekjaar een onafhankelijke accountantscontrole over de gevoerde administratie.	Knock-out eis