

Programma van Eisen Parkeerdiensten per 2023

Gemeente Westvoorne



SPARK
Nieuwstraat 4
2266 AD Leidschendam
T. 070 3177005
www.spark-parkeren.nl
Juli 2022
Versie 1.0



Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	4
1.1	Beschrijving uitgangspunten opdracht	4
1.2	Algemene inleiding PvE.....	5
2	Begrippen.....	6
3	Overzicht regulering.....	11
4	Algemene eisen gesteld aan de organisatie van de dienstverlener	12
4.1	Management van de dienstverlening.....	12
4.2	Bedrijfsplan	13
4.3	Veiligheid	14
4.4	Overlegstructuur met Opdrachtgever	15
4.5	Administratieve dienstverlening.....	15
5	Handhaving gereguleerd parkeren	17
5.1	Algemeen.....	17
5.2	Huisvesting	17
5.3	Resultaten van de handhaving	17
5.4	Minimumeisen aan de aanwezigheid van parkeercontrole	19
5.5	Taken parkeercontrole.....	19
5.6	Bevoegdheden parkeercontrole	20
5.7	Uitrusting Parkeercontroleurs.....	20
5.8	Specifieke opleidingseisen parkeercontrole	25
5.9	Innovatieve technieken van invloed op de handhaving.....	26
6	Onderhoud Parkeerautomaten	27
7	Invordering Naheffingsaanslagen	29
7.1	Naheffingsaanslagen.....	29
8	Afhandeling Bezwaarschriften	31
8.1	Algemeen.....	31
8.2	Procedure bezwaarschriften.....	31
8.3	Taken.....	31
9	Aanvraag, toetsing en uitgifte vergunningen en ontheffingen	34
9.1	Algemeen.....	34
9.2	Taken.....	34
9.3	Digitale vergunningverlening	36
10	Geldgaring	39
10.1	Algemeen.....	39
10.2	Taken.....	40
11	Administratie en geldstromen	42



11.1	Administratie NPR	42
11.2	Beschrijving geldstromen	42
11.3	Vergoedingen aan de Opdrachtnemer	43
11.4	Administratie en boekhouding	44
12	Eisen gesteld aan de kwaliteit van het personeel.....	45
12.1	Algemene eisen personeel	45
12.2	Personeel handhaving gereguleerd parkeren	45
12.3	Personeel afhandeling bezwaar en beroep	46
13	Eisen gesteld aan de rapportage	47
13.1	Algemeen.....	47
13.2	Maandcijfers	47
13.3	Jaarcijfers	47
13.4	Inhoud van de rapportage	48
14	Concept Service Level Agreement	53
14.1	Niveau dienstverlening	53
14.2	Boeteberekening.....	55
14.3	Wijziging boetebepaling.....	56

Bijlagen bij het Programma van Eisen

Bijlage 1	Verordeningen en besluiten
Bijlage 2	Prijsformulier

Bijlage 2 is separaat toegevoegd.



1 Inleiding

1.1 Beschrijving uitgangspunten opdracht

De gemeente Westvoorne heeft bij aanvang van het zomerseizoen van 2015 de wijze van parkeerbeheer bij twee strandslagen in de kern Rockanje aangepast. Van betaald parkeren door middel van slagbomen is toen overgegaan naar gefiscaliseerd betaald parkeren door middel van parkeerautomaten.

Het betaald parkeren is van kracht tussen 1 april en 1 november waarbij voor de parkeerder zowel met een uurtarief gewerkt wordt als met dagkaarten (de keus is aan de parkeerder). Daarnaast worden er parkeervergunningen uitgegeven op basis van kenteken. De tijden waarop betaald parkeren van kracht is zijn maandag tot en met zondag, van 10.00 uur tot 18.00 uur.

Meer info over de regelgeving is te vinden op:

<https://www.westvoorne.nl/parkeren-badstrand-rockanje>

De gemeente beoogt een kwalitatief goede en klantvriendelijke dienstverlening in het parkeerbeheer. Deze klantvriendelijke dienstverlening vertaalt zich in een bereikbare parkeerorganisatie, die vanuit een positieve beleving van het parkeerproduct communiceert met belanghebbenden en helder uitlegt waarom parkeren op een goede manier bijdraagt aan een goed recreatief product.

Daarnaast dient de dienstverlener een visie te hebben op en werkbare oplossingen aan te bieden aan de strandondernemers die voor hen gunstige acties willen koppelen aan het betaald parkeren (denk aan het vergoeden van de parkeerkosten van hun klanten).

De gemeente verstaat onder kwaliteit een klantvriendelijke en flexibele parkeerorganisatie, die begrijpt waar het bij parkeren in Rockanje om draait. Tot slot wenst de gemeente Westvoorne uitvoering van de serviceverlening aan de klant zoveel mogelijk te garanderen en dient de bereikbaarheid van de dienstverlener zo optimaal mogelijk te zijn.

1.2 De Opdrachtgever

De gemeente Westvoorne is in 1980 ontstaan uit de samenvoeging van de voormalige gemeenten Oostvoorne en Rockanje. De gemeente maakt onderdeel uit van de Metropoolregio Rotterdam-Den Haag. Het gemeentehuis staat in Rockanje. In 2019 hebben Brielle, Hellevoetsluis en Westvoorne onderzocht hoe zij hun toekomst zien. Er zijn vragen voorgelegd aan inwoners en gesprekken gevoerd met ondernemers en maatschappelijke organisaties. Iedere gemeente is toen tot dezelfde conclusie gekomen: het is geen optie om nog langer zelfstandig door te gaan. Daarom hebben de drie gemeenten besloten om de krachten te bundelen en samen verder te gaan als één gemeente. Per 1 januari 2023 vormen Brielle, Hellevoetsluis en Westvoorne de nieuwe gemeente Voorne aan Zee. De voorbereidingen voor dit samengaan (het fusieproces) zijn inmiddels in volle gang. Voor meer informatie over de fusie: <https://www.naar1gemeenteopvoorne.nl/>

In de gemeenten Brielle en Hellevoetsluis geldt momenteel geen betaald parkeren (op toeristische locaties of anderszins). Deze Opdracht betreft enkel het betaald parkeren in Rockanje.



1.3 Algemene inleiding PvE

In het Programma van Eisen (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 naar behoren uitvoeren van de opdracht. Met het indienen van een inschrijving geeft de inschrijver aan dat hij akkoord gaat met alle in het PvE gestelde eisen.



2 Begrippen

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 Apparatuur zowel productief als beheersbaar maakt. De Backoffice is bedrijfskritisch voor het hele Handhavingssysteem.
Bedrijfsplan	Het plan waarin de doelstellingen van de organisatie van de aanbieder staan beschreven en hoe deze in de tijd binnen bepaalde beschreven richtlijnen behaald zullen worden.
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.
Betalingsgraad	Het totaal aantal legaal geparkeerde voertuigen met een geldig parkeerrecht of Naheffingsaanslag, al dan niet zijnde 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 aantal door een voertuig bezette parkeerplaatsen ten opzichte van het totaal aantal parkeerplaatsen in een gebied of deel van een gebied (bijvoorbeeld een sectie).
Bezwaarschrift	Het gebruik maken van de ingevolge een wettelijk voorschrift bestaande bevoegdheid, om een voorziening tegen een besluit te vragen bij het bestuursorgaan dat het besluit heeft genomen.
Chartaal geld	Alle stoffelijk geld (munten en bankbiljetten)
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.
Debiteurenbeheer	Hieronder wordt verstaan de wijze waarop wordt omgaan met de openstaande rekeningen van personen en bedrijven die goederen en/of diensten geleverd krijgen die niet (contant) zijn betaald.
Handhaver	Handhaver is een persoon die door toezicht



	en het toepassen van bestuursrechtelijke, strafrechtelijke en/of privaatrechtelijke middelen wil bereiken dat de algemeen geldende rechtsregels en individueel geldende voorschriften worden nageleefd.
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.
Handhavingsuren	Het aantal uren dat de Parkeercontroleurs daadwerkelijk op straat bezig zijn met parkeerhandhaving.
Handterminal	Een handzaam en draagbaar apparaat waarop de handhaver gegevens invoert en verwerkt richting de Backoffice.
Invorderbare Naheffing	Als Invorderbare Naheffingsaanslag wordt gerekend elke opgelegde Naheffing 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 danwel de aflooptdatum van het contract.
Logboek	Een registratie waarin gedetailleerd gebeurtenissen worden bijgehouden zodat die bijdraagt aan het achterhalen van hun oorzaak en samenhang.
Mensuren (parkeercontrole)	Het aantal uren dat de Parkeercontroleurs werken, zowel bestaande uit (parkeer)handhaving op straat, als kantoorwerkzaamheden ten behoeve van de handhaving.
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 Westvoorne actieve provider.
Naheffingsaanslag/Naheffing	In de context van gefiscaliseerd parkeren is een Naheffingsaanslag Parkeerbelasting een verhoging van het te betalen parkeergeld omdat voor het geparkeerde voertuig geen parkeerrecht is verkregen, of de verschuldigde Parkeerbelasting niet volledig betaald is. Tegen een opgelegde Naheffingsaanslag kan bezwaar aangetekend worden, waarna eventueel vermindering van de aanslag kan volgen.
NPR	Nationaal Parkeerregister (zie



	www.nationaalparkeerregister.nl). Dit is een 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.
Oninbare Naheffingsaanslag	Als oninbaar wordt beschouwd een Naheffingsaanslag Parkeerbelasting opgelegd aan een belastingschuldige die toegelaten is tot de WSNP of een belastingschuldige die in het bevolkingsregister geregistreerd staat als 'niet actueel' (VOW).
Opdracht	De Overeenkomst verstuurd door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer om Opdrachtnemer de dienstverlening zoals in dit Programma van Eisen is beschreven conform Overeenkomst uit te laten voeren.
Opdrachtgever	De gemeente Westvoorne cq. diens rechtsopvolger.
Opdrachtnemer	De Inschrijver waaraan de opdracht is gegund.
Opgelegde Naheffing	Als Opgelegde Naheffingsaanslag wordt gerekend elke uitgeschreven Naheffingsaanslag Parkeerbelasting waarvan alle gegevens correct zijn, die eventueel later nog wordt geseponeerd of die nog wordt verminderd na bezwaar.
Overeenkomst	De door de gemeente Westvoorne met Opdrachtnemer te sluiten schriftelijke Overeenkomst waarin de condities en voorwaarden ten aanzien van de opdracht zijn vastgelegd.
Parkeerapparatuur	Het geheel van apparatuur waarmee voor parkeren wordt betaald, inclusief de daarmee verbonden managementsystemen met uitzondering van Mobiel parkeren en het systeem NPR.
Parkeerautomaten	Een automaat voor het vooraf betalen van een Parkeerrecht, waarbij het aanbieden van een betaalkaart een transactiebewijs (ticket) wordt verstrekt waarop de duur van het Parkeerrecht staat vermeldt in overeenstemming met het betaalde bedrag.
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 een Naheffingsaanslag (fiscale handhaving) uitschrijven. Zie voor zijn volledige takenpakket, paragraaf 5.5 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 dat genomen wordt om de parkeercapaciteit over de verschillende doelgroepen te verdelen.
Parkeervergunning	Beschikking, waarmee toestemming wordt verkregen voor het parkeren op parkeerplaatsen gelegen in de zone(s) zoals aangegeven in de Beschikking, waarvoor betaling vereist is of een beperking van toepassing is.
Service Level Agreement	Het contract tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarin afspraken zijn vastgelegd aangaande het te leveren niveau en type service.
ServicePunt	Voor meldingen, klachten en vragen over openbare orde, wonen, verloren en gevonden voorwerpen, openbare ruimte en veiligheid kan men in Westvoorne terecht bij het ServicePunt. Dit is – vooralsnog - fysiek in de hal van het gemeentehuis in Rockanje gevestigd en is telefonisch bereikbaar via telefoonnummer 14 0181.
Sleutelplan	Een registratiesysteem waarin alle voor het operationeel beheer noodzakelijke en in gebruik zijnde sleutels en de betreffende sleutelhouders zijn vastgelegd.
Vergunning(verlening)	Op aanvraag verleende beschikking zoals bedoeld in de Algemene wet bestuursrecht, zie ook Parkeervergunning.
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 <u>geregistreerde emigratie</u> geteld.
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 Overzicht regulering

Op een deel van het parkeerareaal van Opdrachtgever is regulering van toepassing. Deze regulering bestaat uit de volgende maatregelen:

- a. Betaald parkeren op terreinen in combinatie met vergunninghouderparkeren;
- b. Regulering op grond van RVV (parkeer- en stopverboden);

De regulering is van kracht op de parkeerterreinen (en overloopterreinen) van de twee strandslagen bij de kern Rockanje.

Het betreft twee parkeerterreinen met de volgende aantallen parkeerplaatsen:

Strandslag 1:

275 parkeerplaatsen

300 parkeerplaatsen overloopterrein

Circa 3 gehandicaptenparkeerplaatsen

Strandslag 2:

350 parkeerplaatsen

70 parkeerplaatsen overloopterrein

Circa 5 gehandicaptenparkeerplaatsen

Voor de uitwerking van de regulering is een link naar de verordeningen en besluiten bijgesloten (zie PvE Bijlage 1).



4 Algemene eisen gesteld aan de organisatie van de dienstverlener

De Opdrachtnemer zal zich bij de uitoefening van zijn dienstverlening te allen tijde houden 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 waardetransport.

De algemene eisen die aan de uitvoering van de opdracht worden gesteld worden hierna beschreven.

4.1 Management van de dienstverlening

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;

1. De voertaal van alle overleggen en correspondentie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever is Nederlands;
2. De 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;
3. Als onderdeel van de Overeenkomst gaat Opdrachtnemer door ondertekening akkoord met een verwerkersovereenkomst welke als bijlage is bijgesloten, gebaseerd op de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
4. Opdrachtnemer is gedurende de Overeenkomst AVG compliant.
5. De Opdrachtnemer dient gedurende de openingstijden van het ServicePunt van de gemeente (<https://www.westvoorne.nl/openingstijden-servicepunt>) telefonisch bereikbaar te zijn. Reguliere openingstijden zijn maandag tot en met donderdag van 8:00 uur tot 17:00 uur en op vrijdag van 8:00 uur tot 12:30 uur. Hiervoor gelden de volgende eisen:
 - a. Contact met de klant verloopt via het ServicePunt, het ServicePunt schakelt door naar de Opdrachtnemer. 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 uit hoofde van zijn functie constateert dat het noodzakelijk is de Opdrachtgever in te lichten doet hij dit.
6. Opdrachtnemer is voor Opdrachtgever te allen tijde telefonisch bereikbaar.
7. Voor aanvang van de opdracht dient de Opdrachtnemer bij de Opdrachtgever een beschrijving in van de wijze waarop hij met telefonische meldingen om wil gaan. Deze beschrijving is onderdeel van het Bedrijfsplan en behoeft goedkeuring van de Opdrachtgever;



8. De Opdrachtnemer draagt zorg voor een uniforme wijze van het parkeerbeheer. Hiertoe stelt hij 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 de Opdrachtgever, de Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de inhoud;
9. Indien de situatie daarom vraagt zullen de medewerkers van de Opdrachtnemer actie (laten) ondernemen en melding maken bij de Opdrachtgever (telefonisch en per e-mail) en/of in bijzondere gevallen (bijvoorbeeld calamiteiten) ook bij de nood- en hulpdiensten;
10. De Opdrachtnemer draagt zorg voor een goede verslaglegging van de relevante gegevens in dienst- en dagrapporten en Logboeken;
11. De Opdrachtnemer draagt zorg voor het coördineren van en toezicht houden op de betrouwbaarheid van de uitvoering van de werkzaamheden en het personeel. Hiertoe draagt Opdrachtnemer zorg voor een verdeling van taken en verantwoordelijkheden over verschillende medewerkers zodat sprake is van functiescheiding;
12. Gezien de aard en omvang van de werkzaamheden vindt de coördinatie van de werkzaamheden (grotendeels) plaats op locatie bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer wijst ten behoeve van de Opdracht een medewerker aan als eerste contactpersoon. Hij/zij functioneert als aanspreekpunt voor de Opdrachtgever voor dagelijkse operationele zaken;
13. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om zijn medewerkers ten tijde van de daadwerkelijke uitvoering van de in de opdracht overeengekomen werkzaamheden, zonder schriftelijke toestemming vooraf, werkzaamheden voor zichzelf of voor een andere Opdrachtgever te laten verrichten;
14. Binnen twee weken na opdrachtverstrekking verstrekt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een gedetailleerde opstartplanning.

4.2 Bedrijfsplan

Binnen een maand na opdrachtverlening verstrekt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter goedkeuring een Bedrijfsplan. Dit Bedrijfsplan bevat een omschrijving van de wijze waarop de Opdrachtnemer invulling zal geven aan de uitvoering van de opdracht.

Minimaal moeten de volgende onderdelen in het Bedrijfsplan zijn opgenomen:

15. Klachtenregeling:
Opdrachtnemer overlegt een klachtenprocedure voor gebruikers van de parkeerplaatsen binnen het gebied waarvoor gereguleerd parkeren geldt, evenals de door de Opdrachtnemer uit hoofde van dit PvE geleverde dienstverlening. Van deze procedure wordt minimaal aangegeven hoe klachten kunnen worden ingediend, wat de procedure is en wat de behandeltermijnen zijn. Van de klachten wordt naast de gegevens van de klant (naam, adres) bijgehouden of deze binnen de gestelde termijnen zijn afgehandeld. De Opdrachtgever ontvangt een afschrift van zowel de klacht als het afhandelbericht;
De afhandeling vindt mondeling of schriftelijk plaats en in de vorm van een schriftelijk verslag geadministreerd te worden. De klagende partij ontvangt een kopie van het verslag. Een kopie van dit verslag dient



binnen 1 week na indiening van de klacht ter informatie aan de Opdrachtgever te worden verstrekt.

Minimaal dient een overzicht van alle klachten en afhandelingen maandelijks aan de Opdrachtgever te worden aangeboden. De klachtenregeling mag niet strijdig zijn met, en dient aan te sluiten op de Klachtenregeling van de Opdrachtgever, zie:

<https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR48736/1>

16. 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;
17. Organogram:
Schematische weergave van de organisatie met de bij de uitvoering van de opdracht betrokken en/of verantwoordelijke medewerkers met hun taken en werkzaamheden. Opdrachtnemer verstrekt Opdrachtgever telkens wanneer de situatie daarom vraagt een Organogram met actuele contactpersonen en relevante telefoonnummers;
18. Communicatieplan:
Opdrachtnemer neemt een overzicht op van de benodigde overlegvormen en hun frequenties, de benodigde aanwezigen en een agenda met voor een overlegvorm relevante onderwerpen. Er wordt ten minste voldaan aan de eisen gesteld in 4.4.
19. Opdrachtnemer wijst één contactpersoon, bij voorkeur een persoon met voldoende mandaat, aan voor de communicatie over uitvoeringszaken met de Opdrachtgever (zie ook 4.1, eis 12);
20. Risicoparagraaf;
De risicoparagraaf geeft een systematische beschrijving van de mogelijke met de uitvoering van het parkeerbeheer gemoeide risico's en de gevolgen hiervan voor onder meer personeel, klant, voertuig en Opdrachtgever;
21. Procedures:
Opdrachtnemer beschrijft zijn algemene interne procedures die betrekking hebben op de uitvoering van diverse functies uit dit PvE en omschrijft in het bijzonder de procedures die betrekking hebben op parkeercontrole inclusief calamiteiten;
22. Werkinstructies:
Opdrachtnemer levert concrete werkinstructies aan waarmee parkeercontroleurs zelfstandig werk kunnen uitvoeren.

4.3 Veiligheid

23. De Opdrachtnemer zorgt voor communicatiemiddelen waarmee de Parkeercontroleurs de hulp van de hulpdiensten kunnen inroepen;
24. De Opdrachtnemer heeft een bedrijfsopvangteam voor Parkeercontroleurs. Dit bedrijfsopvangteam (BOT) verzorgt de collegiale opvang van Parkeercontroleurs die in aanraking komen met traumatische of psychisch belastende omstandigheden of ervaringen.
25. Geldtransport:
 - a. Opdrachtnemer draagt zorg voor veilige omstandigheden rondom geldtransport en geldverwerking.
 - b. Geldtransport wordt verricht door een bedrijf dat gedurende de duur van de Opdracht beschikt over een ministeriële vergunning voor het vervoeren van geld van derden.



4.4 Overlegstructuur met Opdrachtgever

26. Opdrachtnemer initieert de in het Bedrijfsplan en in deze paragraaf bepaalde overleggen met Opdrachtgever;
27. Opdrachtnemer verzorgt telkens binnen 7 dagen de verslagen van de formele overleggen. De overleggen vinden plaats op een door Opdrachtgever te bepalen locatie;
28. Opdrachtnemer garandeert Opdrachtgever dat in geval van calamiteiten een contactpersoon te allen tijde telefonisch bereikbaar is gedurende de reguleringstijden van het betaald parkeren;
29. Minimaal 1 x per twee maanden (in de periode april tot november) vindt er operationeel overleg en afstemming plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. In onderling overleg kan deze frequentie minder worden;
30. Op verzoek van Opdrachtgever geeft Opdrachtnemer een schriftelijke toelichting aan Opdrachtgever op de maandelijkse managementrapportages. Dit zal niet meer dan drie keer per jaar verzocht worden. Na afloop van het seizoen wordt de jongstleden seizoens- of jaarrapportage toegelicht.
31. De eerste twee maanden van de looptijd van de Overeenkomst, zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zo nodig wekelijks overleggen over de opstart en de uitvoering van de Overeenkomst;
32. Minimaal wordt 1 x per jaar een evaluatiegesprek gevoerd tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever waarin onder meer het niveau van de dienstverlening en de financiële stand van zaken op basis van de Begroting op de agenda staat. Evaluatieonderwerpen zijn onder meer: de uitvoering van de opdracht conform dit PvE, de rapportages, de actuele financiële situatie ten opzichte van de Begroting, bijzondere onderwerpen en verbeterpunten.
33. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid enkele extra overleggen in te plannen in verband met de mogelijke organisatorische wijzigingen bij Opdrachtgever als gevolg van de vorming van de nieuwe gemeente Voorne aan Zee.

4.5 Administratieve dienstverlening

De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor het administratieve beheer van de uitvoering van de werkzaamheden. Hieronder wordt verstaan:

34. Opdrachtnemer voert een volledige en actuele administratie inzake opbrengsten Parkeerapparatuur, invordering Naheffingsaanslagen en beheert alle met de uitvoering van de opdracht gegenereerde gegevens;
35. 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;
36. Opdrachtnemer draagt gedurende de uitvoering van de opdracht zorg voor de archivering van de gevoerde administratie. Binnen 1 maand na beëindiging van de opdracht of binnen 1 maand 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;

37. Opdrachtnemer stelt uiterlijk 1 november 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 prijsformulier) en dient deze ter goedkeuring in bij de Opdrachtgever;
38. 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.



5 Handhaving gereguleerd parkeren

Opdrachtgever heeft eigen handhavers in dienst. Te allen tijde geldt dat de Opdrachtgever eindverantwoordelijk is voor toezicht en handhaving inclusief het bepalen van de inzet. Opdrachtgever zet haar eigen BOA's in principe in voor de handhaving van de APV en de wet Mulder binnen haar gemeentegrenzen en indien nodig voor de fiscale handhaving. Dit laatste in overleg met Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verzorgt met haar medewerkers de fiscale parkeerhandhaving.

5.1 Algemeen

39. De uitvoering van de handhaving is gericht op het handhaven van het door de Opdrachtgever vastgestelde parkeerbeleid. De handhaving beoogt te bewerkstelligen dat het gebruik van de parkeerplaatsen 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.
40. Handhaving vindt plaats gedurende reguleringstijden. De tijden waarop vooraf betaald parkeren van kracht is, zijn opgenomen in de verordening.

5.2 Huisvesting

In Rockanje is een locatie voor de parkeerhandhaving om niet beschikbaar op de 2e slag. Het betreft de voormalige beheerdersruimte van het parkeerterrein. De ruimte beschikt over een kleine pantry, toilet en een kleine opslagruimte.



5.3 Resultaten van de handhaving

5.3.1 Betalingsgraad

De Betalingsgraad wordt berekend volgens definitie A van de "Richtlijn Parkeercontrole", verder aan te duiden als: CROW publicatie 176.

De Opdrachtnemer wordt gevraagd aan te geven welk percentage zij zal realiseren met een minimum van 95,0%.



5.3.2 Meting Betalingsgraad en bezettingsgraad

41. De meting van de Betalingsgraad geschiedt door de Opdrachtnemer gedurende de periode april tot en met oktober ten minste eenmaal per maand, gedurende reguleringstijden. De metingen moeten worden uitgevoerd door een niet-geüniformeerde medewerker van de Opdrachtnemer. De dagen en tijdstippen van meting worden ten minste twee weken van tevoren door de Opdrachtgever aangegeven. De metingen worden gecombineerd met een meting van de bezettingsgraad, een meting van de Parkeervergunninghouders en van het aantal foutparkeerders. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat eventuele aanpassingen in het parkeerareaal in de metingen en de rapportage worden verwerkt.
42. Ter controle kan de Opdrachtgever de metingen door niet-geüniformeerde medewerkers (laten) controleren. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om de door Opdrachtnemer uitgevoerde metingen bij te wonen, Opdrachtnemer zal daarvoor alle medewerking verlenen.
43. De gemiddelde Betalingsgraad en het gemiddelde percentage foutparkeerders worden bepaald op basis van een gemiddelde van drie opeenvolgende door of namens de Opdrachtgever uitgevoerde 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.

Indien de bebording ontbreekt of onvolledig is én dit vooraf door de Opdrachtnemer is geconstateerd en 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.

5.3.3 Opgelegd aantal Naheffingen

44. Het opleggen van Naheffingen is geen doel op zichzelf. Niettemin bestaat er een relatie tussen effectief handhaven en het aantal Opgelegde Naheffingsaanslagen, dat behaald kan en dient te worden als ondergrens zonder daarbij focus te leggen op het aantal. De Opdrachtgever stelt als minimumeis dat per in rekening gebracht Mensuur parkeercontrole, ten minste 1,0 Invorderbare Naheffingsaanslagen worden geschreven (gemiddeld op jaarbasis).

5.3.4 Percentage Bezwaarschriften

45. Het aantal toegekende Bezwaarschriften kan gezien worden als een maatstaf voor de kwaliteit van de handhaving. Opdrachtnemer dient het percentage toegekende Bezwaarschriften op uitgeschreven Naheffingen zo laag mogelijk te houden door de resultaten van de bezwaaraandeling altijd terug te koppelen aan de Parkeercontroleurs. Daarmee dient de kwaliteit van de handhaving verhoogd te worden. Als het percentage toegekende bezwaarschriften boven de 9,5% uitkomt dient in de rapportages uitgewerkt en toegelicht te worden waarom dit percentage zo hoog is, voorzien van (mogelijke) maatregelen om dit percentage lager te krijgen. Hierbij mogen Bezwaarschriften inzake huurauto's buiten beschouwing gelaten worden.



5.4 Minimumeisen aan de aanwezigheid van parkeercontrole

46. De handhaving geschiedt bij voorkeur met inzet van een koppel van twee personen. Indien de veiligheid dit toestaat, kan een Parkeercontroleur alleen werken. Handhaving in groepen van 3 of meer personen is niet toegestaan, tenzij de Opdrachtgever hiervoor vooraf toestemming heeft gegeven.
47. De roostering geschiedt in onderling overleg telkens voor een periode van 4 weken en wordt circa 4 weken van te voren vastgesteld.
48. De diensten zijn ten minste 4 uur aaneengesloten.
49. Opdrachtnemer zorgt voor een dusdanige inroostering dat de voorspelbaarheid van de aanwezigheid van Parkeercontroleurs minimaal is;
50. Bij verwachte temperaturen van meer dan 25° Celsius¹ in het hoogseizoen² dient ten minste in de namiddag altijd Parkeercontrole gedurende 4 uur aaneengesloten actief te zijn bij de strandslagen.
51. Bij verwachte temperaturen van meer dan 20° Celsius³ in het voor- en naseizoen⁴ dient ten minste in de namiddag altijd Parkeercontrole gedurende 4 uur aaneengesloten actief te zijn bij de strandslagen.
52. De Opdrachtnemer overlegt een controleerbare urenregistratie voor de inzet van Mensuren Parkeercontrole.
53. De jaarlijkse inzet van parkeercontrole is gemaximeerd op 800 Mensuur tenzij Opdrachtgever vooraf toestemming geeft voor inzet van meer Mensuren, afgezien van eventuele extra diensten (zie eis 54)
54. 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.

5.5 Taken parkeercontrole

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

55. Handhaving gereguleerd parkeren binnen de gemeentegrenzen van Westvoorne, toegespitst op de strandslagen in Rockanje
 - a. Handhaving betaald parkeren;
 - b. Handhaving gefiscaliseerd vergunninghouder parkeren;Opleggen Naheffingsaanslagen: Uitschrijven en aanbrengen (opleggen) van Naheffingsaanslagen op kenteken van voertuigen waarvan de bestuurder niet voldoende of geheel niet voldaan heeft aan de belastingplicht.
56. Aankondiging van Beschikkingen (administratiefrechtelijke handhaving) worden door de gemeentelijke Buitengewoon Opsporingsambtenaren opgelegd. Opdrachtnemer dient parkeerexcessen te melden bij de gemeentelijke BOA's.
57. Controle op juiste bebording: Tijdens de controlerondes wordt de bebording gecontroleerd op aan- of afwezigheid, actualiteit, werking,

¹ Gebaseerd op de weersverwachting conform www.weeronline.nl met locatie Rockanje, Nederland.

² Dit is de periode waarvoor het hoge parkeertarief van toepassing is.

³ Gebaseerd op de weersverwachting conform www.weeronline.nl met locatie Rockanje, Nederland.

⁴ Dit is de periode waarvoor het lage parkeertarief van toepassing is.



staat van onderhoud en vervuiling. Geconstateerde gebreken worden zo snel mogelijk gemeld aan de contactpersoon van de Opdrachtgever.

Ook indien een controleur voor andere zaken uit hoofde van zijn functie constateert dat de Opdrachtgever moet worden ingelicht doet hij dit.

58. Controle op de juiste werking van de Parkeerautomaten, melden van storingen etc.: Tijdens de controlerondes worden de Parkeerautomaten gecontroleerd op aan- of afwezigheid, actualiteit, werking, staat van onderhoud en vervuiling. Geconstateerde gebreken die vallen onder het Eerstelijns Onderhoud worden zo snel mogelijk verholpen, overige gebreken worden zo snel mogelijk gemeld aan de leverancier van de Parkeerautomaten en aan Opdrachtgever.
59. Informatieverstrekking aan het publiek over parkeermogelijkheden, Parkeerregulering, de parkeerhandhaving, bezienswaardigheden in de omgeving en de gemeente in meer algemene zin:
Op straat geven Parkeercontroleurs op verzoek informatie over alle aspecten van (het parkeren in) Westvoorne. De Parkeercontroleur is daarvan uit hoofde van zijn taak tot in detail op de hoogte.
Het ServicePunt is het aanspreekpunt voor telefonische vragen over de parkeercontrole⁵.
60. Meldingen: Parkeercontroleurs worden geacht bij constatering van overtredingen in de openbare ruimte tijdens de parkeercontrolerondes hiervan melding te doen aan Opdrachtgever.

5.6 Bevoegdheden parkeercontrole

61. De Parkeercontroleurs beschikken over de bevoegdheden die zijn aangeven in CROW publicatie 176 paragraaf 5.2 eerste alinea 'als heffingsambtenaar'.
- De Opdrachtgever zorgt voor de nodige aanwijzingen en aanstellingen.
62. De Opdrachtnemer dient te zorgen voor tijdige informatieverschaffing zodat de procedures tijdig kunnen worden gestart. De hierna volgende doorlooptijden gelden als minimaal:

Omschrijving:	Alle benodigde informatie bij de Opdrachtgever aanleveren:
Aanwijzing als belastingheffingambtenaar en Aanstellen als onbezoldigd ambtenaar in de functie van Parkeercontroleur	1 maand voor start inzet (bij aanvang opdracht)

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

5.7 Uitrusting Parkeercontroleurs

64. De uitrusting van de Parkeercontroleur dient te voldoen aan CROW publicatie 176 paragraaf 5.5, met uitzondering van het boa-legitimatiebewijs.

⁵ De mogelijkheid bestaat dat hier wijzigingen in optreden als gevolg van de fusie en vorming van de nieuwe gemeente Voorne aan Zee.



5.7.1 Uniform

65. Het te gebruiken uniform dient te worden verzorgd door Opdrachtnemer en dient nadrukkelijk herkenbaar te zijn als dat van een Parkeercontroleur. Hierbij moet met name gebruik gemaakt worden van duidelijke naamgeving, herkenbaar logo en lettertype zichtbaar op rug, schouder, mouw en/of borst.
66. Het uniform behoeft vooraf goedkeuring van de Opdrachtgever. Opdrachtgever zal hierbij letten op herkenbaarheid en voldoende onderscheid met andere handhavingsdiensten en politie

5.7.2 Handterminals

67. Voor het uitschrijven van Naheffingsaanslagen dient gebruik gemaakt te worden van door de Opdrachtnemer te leveren apparatuur (Handterminals en het bijhorende Backofficesysteem). Ook de waarschuwingen dienen door middel van de Handterminals verwerkt te worden. 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. Op eerste verzoek van Opdrachtgever dienen de bonbestanden digitaal (te bewerken met MS Office) aan de Opdrachtgever beschikbaar te worden gesteld.
68. Opdrachtnemer dient het kenteken te scannen van voertuigen waarin niet zichtbaar een geldig parkeerrecht aanwezig is: het kenteken dient voor mobiel parkeren als identificatiemiddel.
69. Een bestand met geldige parkeervergunningen dient regelmatig te worden ingelezen in de handterminals zodat deze informatie beschikbaar is als hulpmiddel, tenzij deze informatie aanwezig is in het NPR. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan de Opdrachtgever ook voor de andere parkeerrechten (ondernemers en medewerkers Opdrachtgever bijvoorbeeld), overstappen naar handhaving op basis van kenteken. 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.
70. 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 3 aparte databases. Opdrachtnemer zorgt voor de koppelingen tussen de Handterminals en de maximaal 3 databases, waaronder het NPR. De Handterminals dienen te beschikken over software waarmee kentekens 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 bevroegd.
71. De in te zetten Handterminals dienen te zijn voorzien van de mogelijkheid om foto's te maken.

5.7.3 Handhavingssysteem

72. Het handhavingssysteem dat gebruikt wordt door de Parkeercontrole is van Opdrachtnemer. De kosten voor gebruik van het handhavingssysteem zijn opgenomen in het uurtarief voor de Parkeercontrole.



73. 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.
74. 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.
75. 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.
76. Opdrachtnemer dient middels de Handterminals de mogelijkheid te bieden om haar parkeervergunningensysteem te bevragen op geldigheid van parkeerrechten op kenteken.
77. 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.
78. Het Handhavingssysteem moet geschikt zijn op controle op geldigheid van een Europese Gehandicaptenparkeerkaart als deze kaart is geregistreerd in de database van het NPR (zie ook eis 56).
79. 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 via de interface van het NPR, waar nu het mobiel parkeren in verwerkt is.
80. 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.
81. Het hierna volgende overzicht geeft alle verplicht door u te leveren koppelingen weer, waarbij vooralsnog – uitgangspunt is de gehele contractduur - de 'belparkeerrechten' via het NPR bevestigd zullen worden.

Systeem	Van	Type koppeling	Uitgewisselde gegevens
Kentekenregister	RDW	Synchroon berichtenverkeer	Kenteken, Voertuiggegevens
BRP	BV BSN	Synchroon berichtenverkeer	BSN, Persoonsgegevens
Parkeerrechten Database	NPR	Synchroon berichtenverkeer	Kenteken, locatie, tijdstip, parkeerrecht



Registratie Bel- en SMS-parkeerrechten	Belparkeer-providers	Synchroon berichtenverkeer	Kenteken, locatie, tijdstip, parkeerrecht
--	----------------------	----------------------------	---

5.7.4 Basisfunctionaliteit Backoffice Handhavingssysteem

82. Het Backofficefunctionaliteit van het handhavingssysteem moet volledig Nederlandstalig zijn.
83. 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.)
84. 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 Westvoorne.
85. 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)
86. 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.
87. Van straatnamen moeten verschillende schrijfwijzen vastgelegd kunnen worden. Het BAG-adressenbestand moet leidend zijn bij de schrijfwijze van de straten, niet bijvoorbeeld de PostNL-postcodetabel.
88. Historische gegevens moeten voor een ongedefinieerde periode beschikbaar blijven voor raadplegen en voor het kunnen genereren van benodigde managementinformatie.
89. Historische gegevens kunnen, naar behoefte en binnen de restricties van de database opgeschoond worden middels een gebruikersfunctie (niet middels database-hulpmiddelen).

5.7.5 Seponeren binnen Handhavingssysteem

90. 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.



5.7.6 Controle en beveiliging Handhavingssysteem

91. 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 2021);
 - c. Het Handhavingssysteem van Opdrachtnemer voldoet aan de Europese privacyrichtlijnen wat betreft opslag van data.
92. Gebruikersautorisatie dient op gebruikersrol en per functionaris te kunnen worden gedefinieerd.
93. 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.
94. Het informatiesysteem moet controle op de juistheid en volledigheid van de ingevoerde en uitgevoerde gegevens mogelijk maken.
95. 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.

5.7.7 Managementinformatie en rapportages uit Handhavingssysteem

96. Gebruikers moeten op eenvoudige wijze overzichten en tellingen kunnen genereren.
97. 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;
98. 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.

99. De te leveren standaard rapportages uit het Handhavingssysteem betreffen minimaal:
 - a. het aantal feiten (Naheffingen / waarschuwingen) 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.
100. Historische en actuele gegevens dienen vergelijkbaar te zijn waarmee trends kunnen wordenesignaleerd.

5.7.8 Telling betalingsgraad en bezettingsgraden met Handterminals

101. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat benodigde tellingen voor het bepalen van de Betalingsgraad of de Bezettingsgraad met behulp van haar Handterminals en haar Handhavingssysteem uitgevoerd kunnen worden.

5.7.9 Bonnenboekjes

102. Slechts bij uitzondering, indien bij optreden van een zodanige storing dat er niet meer met handterminals gewerkt kan worden, mag gebruik worden gemaakt van bonnenboekjes voor het uitschrijven van Naheffingen en waarschuwingen. Deze bonnenboekjes dienen door de Opdrachtnemer verzorgd en geleverd te worden.

5.7.10 Communicatie

103. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de veiligheid van zijn medewerkers. Voor de communicatie dienen de dienstdoende Parkeercontroleurs in ieder geval te beschikken over een communicatiemiddel met voldoende bereik binnen Rockanje, waarmee verbinding gelegd kan worden met een meldkamer die bij calamiteiten direct de hulpdiensten kan informeren.

5.7.11 Contacten met de hulpdiensten

104. Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben een gezamenlijke inspanningsverplichting om met de hulpdiensten afspraken te maken over de werkwijze op het moment dat de parkeercontrole behoefte heeft aan assistentie in noodgevallen. De politie kan Opdrachtnemer informeren wanneer lokauto's worden ingezet of andere bijzonderheden op straat plaatsvinden waarbij het zinvol is dat de parkeerhandhaving hiervan op de hoogte is.

5.8 Specifieke opleidingseisen parkeercontrole

105. Ingezet personeel voldoet aan de opleidingseisen zoals aangegeven in 12.2, met dien verstande dat het is toegestaan om Aspiranten in te zetten (niet volledig opgeleide, maar reeds aan de benodigde opleidingen begonnen personen).
106. Het percentage uren dat door Aspiranten wordt ingevuld is gemiddeld per jaar maximaal 20% van de ingezette uren.
107. Een Aspirant wordt te allen tijde begeleid door een volledig opgeleide Parkeercontroleur.



5.9 Innovatieve technieken van invloed op de handhaving

108. 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.



6 Onderhoud Parkeerautomaten

Opdrachtgever heeft ten behoeve van het vooraf voldoen van de verschuldigde parkeerbelasting 8 Parkeerautomaten in gebruik. Met de leverancier is een onderhoudscontract gesloten voor het preventief en correctief onderhoud in 2^e lijn. Aan Opdrachtnemer wordt de taak toebedeeld om de eerste lijn onderhoudswerkzaamheden te verrichten. De eisen in dit kader aan Opdrachtnemer zijn:

109. Opdrachtnemer zal als onderdeel van de verzorging van het dagelijkse beheer van de Parkeerautomaten het Eerste lijns onderhoud verrichten gedurende de periode in het jaar dat betaald parkeren van kracht is. Hiertoe worden de (onderhouds)medewerkers van Opdrachtnemer opgeleid door de leverancier van de Parkeerautomaten, eenmalig op kosten van Opdrachtgever⁶.
110. Onder de Eerste lijns preventieve en correctieve onderhoudswerkzaamheden wordt verstaan het verrichten van de in hiernavolgende tabel weergegeven werkzaamheden. Alle werkzaamheden die niet onder Eerste lijns onderhoud zijn beschreven horen tot Tweede lijns onderhoud en worden door de leverancier verricht.

Eerste lijns onderhoudswerkzaamheden	
Beheersmatig.	
Het op juiste wijze:	
1	Buiten bedrijf en in bedrijf stellen van systeemcomponenten (o.a. Parkeerautomaat);
2	Controleren, instellen en eventueel corrigeren van de instelbare parameters;
3	Initiëren van een afstorting naar een bank
4	Controleren van de status van de componenten
5	Controleren van onregelmatigheden in het systeem via de software;
6	Monitoren communicatie en werking elektronisch betalingsverkeer.

Tabel a Omschrijving Eerste lijns onderhoudswerkzaamheden

Eerste lijns onderhoudswerkzaamheden	
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 Parkeerautomaten en het resetten daarvan;
4	Vervangen van inktpatronen /printerkoppen, bonrollen, tickets.

Tabel b Eerste lijns onderhoudswerkzaamheden

⁶ De leverancier verzorgt Nederlandstalige handleidingen en een goede, voor uitvoerend- en managementniveau van elkaar gescheiden, opleiding in de Nederlandse taal voor maximaal 3 personen. Het betreft hier dus twee opleidingen. De opleiding voor het uitvoerende niveau bevat het preventieve en het volledige eerste lijns correctieve onderhoud;



Eerste lijns onderhoudswerkzaamheden	
	Reiniging
	Het met door Opdrachtnemer voorgeschreven en hiertoe geëigende onderhoudsmiddelen reinigen van behuizingen van Parkeerautomaten (incl. displays, RVS- en kunststofdelen), buitenzijde van PC toebehoren, mechanieken, selectoren, betaalterminals/kaartlezers, pinpads etc.

Tabel c Eerste lijns onderhoudswerkzaamheden



7 Invordering Naheffingsaanslagen

7.1 Naheffingsaanslagen

7.1.1 Algemeen

111. De Opdrachtnemer draagt zorg voor de invordering van uitgeschreven Naheffingsaanslagen. 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;
112. De Opdrachtnemer conformeert zich in de uitvoering van de dienstverlening aan de Leidraad Invordering gemeentelijke belastingen 2017 (zie <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/gmb-2017-175546.html> voor de meest recente versie van deze leidraad).

7.1.2 Invorderingspercentage

113. Voor de beoordeling geldt een Naheffingsaanslag als niet ingevorderd als 6 maanden na verzending eerste duplicaat geen betaling heeft plaatsgevonden. Als minimale eis geldt dat 93% van de invorderbare Naheffingsaanslagen op Nederlands kenteken moet zijn ingevorderd binnen 6 maanden na verzending eerste duplicaat (inclusief eventuele wettelijke kosten aanmaning en dwanginvordering)⁷. De Opdrachtnemer geeft aan óf en zo ja in welke mate zij een hoger percentage kan garanderen.

7.1.3 Taken

114. De Opdrachtnemer voert de volgende werkzaamheden uit:
 - a. De Naheffingsaanslag met alle vereiste gegevens vastleggen in een geautomatiseerd bestand;
 - b. Binnen 15 werkdagen na oplegging de duplicaat Naheffingsaanslag met het verschuldigde bedrag aan de kentekenhouder verzenden;
 - c. 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;
 - d. Indien geen betaling volgt, wordt niet eerder dan 4 weken en niet later dan 6 weken na datum aanmaning de dwanginvordering aangevangen;
 - e. Indien de Opdrachtnemer de invordering wenst te staken, meldt hij dit voorzien van motivatie aan de Opdrachtgever.
115. Wanneer een Bezwaarschrift wordt ontvangen, wordt de invordering opgeschort. Na uitspraak op het Bezwaarschrift, wordt de procedure onmiddellijk voortgezet. (Er wordt geen heffingsrente toegepast).
116. 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.

⁷ Op de navordering dient duidelijk vermeld te staan dat deze namens de gemeente Westvoorne is verzonden.



117. De Opdrachtnemer verzorgt zo nodig het terug storten van gelden als gevolg van vermindering na bezwaar en/of beroep.

7.1.4 Ontvangen gelden en afdracht

118. Uit de rapportage blijken de ontvangen gelden. De Opdrachtnemer stort maandelijks de ontvangen gelden - voorzien van een specificatie waaruit blijkt op welke periode de gelden betrekking hebben - op de bankrekening van de gemeente die hiervoor wordt aangehouden. Aan de Opdrachtgever komt toe het bedrag van de Naheffingsaanslag (het minimale uurtarief, verhoogd met de wettelijke kosten). Aan de Opdrachtnemer komt toe het wettelijke toegestane opslagbedrag voor een aanmaning alsmede het wettelijk toegestane opslagbedrag voor kosten van dwanginvordering. De kosten en risico's van aanmaning en dwanginvordering zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

7.1.5 Overige eisen

119. De Opdrachtnemer maakt in zijn correspondentie (zoals de te verzenden duplicaat Naheffingsaanslagen) nadrukkelijk duidelijk dat hij werkt in opdracht van Opdrachtgever. Hij past hierbij het eigen beeldmerk (logo) en huisstijl toe, maar maakt in de tekst duidelijk dat hij werkt in opdracht van Opdrachtgever, zodanig dat de indruk van een 'spookfactuur' wordt weggenomen.
120. Opdrachtnemer informeert belastingschuldigen die vragen hebben over de betaling van de Naheffingsaanslag. De Opdrachtnemer zorgt voor een adequate telefonische bereikbaarheid gedurende de reguleringstijden van het betaald parkeren (zoals beschreven in 4.1). Opdrachtnemer behandelt en beantwoordt alle correspondentie inzake de Invordering van de Naheffingsaanslagen.

7.1.6 Buitenlandse kentekens

121. De Opdrachtgever wenst invordering van Naheffingen in Polen, België en Duitsland maar is zich bewust van de huidige restricties en beperkingen. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever gedurende de uitvoering van de Opdracht over de mogelijkheden en kosten van invordering in genoemde landen of in andere landen als er Naheffingsaanslagen worden uitgeschreven aan ingezetenen van deze andere landen.



8 Afhandeling Bezwaarschriften

8.1 Algemeen

122. Bezwaarschriften inzake parkeerbelasting worden door Opdrachtnemer namens Opdrachtgever afgehandeld. De behandeling geschiedt Overeenkomstig alle van toepassing zijnde wettelijke eisen.
123. 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 handhaving. Opdrachtnemer toont dit aan, bijvoorbeeld door middel van een statuut waarin de onafhankelijkheid van de beoordelaars van het bezwaar is vastgelegd.

8.2 Procedure bezwaarschriften

124. Het Bezwaarschrift dient door betrokkene rechtstreeks naar Opdrachtnemer gezonden te worden, dit is op de Naheffingsaanslag vermeld. Indien Opdrachtgever een bezwaarschrift ontvangt, wordt het Bezwaarschrift van datumstempel voorzien en stuurt deze het Bezwaarschrift door naar Opdrachtnemer. 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 Opdrachtgever.
125. De Opdrachtnemer voert een administratie waarin onder meer is vastgelegd:
 - a. Datum van ontvangst;
 - b. Reden van bezwaar;
 - c. Het nummer van de Naheffingsaanslag waarop het bezwaar betrekking heeft;
 - d. Verbalisantennummer;
 - e. Uitspraak;
 - f. Datum van verzending besluit.
126. Opdrachtgever bepaalt het beleid inzake de bezwaarafhandeling en voert hierover regelmatig overleg met Opdrachtnemer. Ook de wijze van afhandeling en de vormgeving van het besluit wordt bepaald door Opdrachtgever. Hierover worden afspraken vastgelegd na opdrachtverstrekking.
127. Alle Bezwaarschriften, ook buitenlandse, worden (conform wettelijk voorschrift) in het Nederlands beantwoord.

8.3 Taken

De volgende taken behoren tot het takenpakket van de Opdrachtnemer:

8.3.1 Afhandelen Bezwaarschriften

128. 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;



129. 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.
130. Invordering van de Naheffingsaanslag wordt – gedurende de periode voor bezwaarafhandeling – stopgezet. De uitspraak bepaalt of de invordering hervat of definitief stopgezet wordt;
131. 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;
132. Indien de bezwaarmaker nadrukkelijk aangeeft gehoord te willen worden neemt Opdrachtnemer hiertoe contact op met de bezwaarmaker om deze te horen;
133. Binnen de afhandelingstermijn van 6 weken na ontvangst van het Bezwaarschrift ontvangt betrokkene de schriftelijke uitspraak.
134. 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.
135. 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.
136. De eerste 25 Bezwaarschriften worden voorafgaand aan verzending aan de betrokkene aan de Opdrachtgever voorgelegd. In overleg met de Opdrachtnemer zal worden bepaald hoe in de verschillende gevallen de afhandeling plaatsvindt. De gemaakte afspraken zullen door de Opdrachtnemer worden vastgelegd in een handboek dat aan de Opdrachtgever beschikbaar wordt gesteld;
137. De uitspraak wordt namens de Opdrachtgever door de Opdrachtnemer ondertekend. De Opdrachtgever zal hiertoe de nodige regelingen treffen (aanwijzing en mandatering). De Opdrachtgever heeft te allen tijde de mogelijkheid de mandatering in te trekken;
138. Indien Opdrachtgever dit wenst ontvangt hij op verzoek digitale kopieën van verzonden uitspraken.

8.3.2 Afhandeling beroepschriften Naheffingsaanslagen

139. Indien een beroepschrift wordt ingediend tegen een Naheffingsaanslag informeert Opdrachtnemer direct nadat hij hierover in kennis is gesteld de Opdrachtgever.
140. 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.
141. De Opdrachtgever zorgt voor een machtiging waarmee de Opdrachtnemer de Opdrachtgever kan vertegenwoordigen.



Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever vooraf over beroepzaken en overlegt eventueel met Opdrachtgever inzake bijzondere gevallen.

142. 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.
143. 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 Aanvraag, toetsing en uitgifte vergunningen en ontheffingen

Belanghebbenden kunnen ten behoeve van het parkeren op de parkeerterreinen bij de strandslagen een Parkeervergunning aanvragen. Voor digitale vergunningverlening zie paragraaf 9.3. Belanghebbenden dienen jaarlijks opnieuw een Parkeervergunning aan te vragen.

9.1 Algemeen

144. Opdrachtnemer verzorgt in opdracht van de gemeente Westvoorne de aanvraag, toetsing en afwijzing of uitgifte van Parkeervergunningen –en ontheffingen. Ontheffingen betreft enkele tientallen ontheffingen aan strandtenthouders, reddingsbrigade, gemeente en hulpdiensten om de duinovergang per voertuig te passeren. Het betreft hier alleen een fysieke ontheffing (vignet), de doorgang langs de slagbomen wordt door Opdrachtgever verzorgd.
145. Bij de toetsing en afhandeling van aanvragen van Parkeervergunningen wordt gehandeld overeenkomstig de daarvoor in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) opgenomen regels;
146. Opdrachtnemer beschikt over een softwareprogramma voor de administratie van Parkeervergunningen en -ontheffingen;
147. Opdrachtnemer stelt in overleg met Opdrachtgever de procedure voor de uitgifte van Parkeervergunningen op, op basis van dit PvE;
148. Opdrachtnemer verzorgt conform de vastgestelde procedure de uitgifte van Parkeervergunningen.

9.2 Taken

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

149. Belanghebbenden worden via een link op de website van de gemeente Westvoorne en via een link op de website van de Opdrachtnemer doorverwezen naar een door de Opdrachtnemer te verzorgen website waar een aanvraag of mutatie voor een Parkeervergunning kan worden ingediend. Zie ook paragraaf 9.3.2: “Aanvragen en mutaties parkeervergunning.”
150. De aanvrager van een Parkeervergunning kan ervoor kiezen om bij het ServicePunt, per post of via de door de Opdrachtnemer te verzorgen website een aanvraagformulier in te dienen⁸. Deze dient samen met een kopie kentekenbewijs (het deel met de tenaamstelling erop) en kopie legitimatiebewijs respectievelijk overhandigd, opgestuurd of geüpload te worden. Indien van toepassing dient tevens een uittreksel van de Kamer van Koophandel te worden overgelegd, een houderverklaring van bedrijf/leasemaatschappij of enig ander document zoals voorgeschreven in de regels voor verlening van Parkeervergunningen. Opdrachtnemer controleert op volledigheid en juistheid van aangeleverde gegevens;

⁸ De verwerking en verzending van de Parkeervergunningen gebeurt door de Opdrachtnemer. Bij het Servicepunt kan eventueel de betaling voldaan worden. Dit punt wordt bemenst door personeel van Opdrachtgever.



151. Opdrachtnemer informeert de aanvrager omtrent eventuele omissies in de aanvraag en adviseert deze hoe alsnog een juiste aanvraag kan worden ingediend.
152. Opdrachtnemer toetst elke aanvraag aan de hand van de gemeentelijke eisen en criteria.
153. Zodra een aanvraag wordt afgewezen stelt Opdrachtnemer de aanvrager hiervan schriftelijk op de hoogte, voorzien een gedegen motivatie van afwijzing. De schriftelijke afwijzing wordt voor verzenden aan aanvrager voorgelegd aan Opdrachtgever. De aanvrager dient gewezen te worden op de mogelijkheid om tegen dit besluit bezwaar aan te tekenen bij de Opdrachtgever. Voor iedere aanvraag dienen alle documenten in een dossier (per aanvraag) bewaard te worden;
154. Indien de aanvrager van een Parkeervergunning bezwaar aantekent tegen een schriftelijke afwijzing, zal de bezwaarprocedure door Opdrachtgever, in overleg met Opdrachtnemer, worden afgehandeld. De bezwaarprocedure houdt onder andere in dat het bezwaar ter advisering voorgelegd moet worden aan de onafhankelijke Commissie voor Bezwaarschriften van Opdrachtgever. De commissie kan het bezwaar behandelen tijdens een door de commissie te houden hoorzitting, waarbij Opdrachtgever het College van B&W vertegenwoordigd;
155. Indien de aanvrager voor een Parkeervergunning in aanmerking komt zorgt Opdrachtnemer voor de productie en uitgifte van de Parkeervergunning. Parkeervergunningen worden op kenteken verstrekt, tenzij het een Parkeervergunning voor bedrijven betreft, deze worden op naam verstrekt in de vorm van een vignet;
156. Een vignet, welke wordt verstrekt bij een Parkeervergunning op naam of bij een ontheffing wordt afgedrukt op speciaal vergunningen- en ontheffingenpapier, welke, ter beperking van fraude, doorlopend is genummerd. Dit papier moet voldoen aan de volgende kopieerbeveiligingen: microtekst, watermerk, kleine reflecterende delen en reflecterend holografisch folie. Het logo van de gemeente wordt bij uitgifte in zwart/wit op het vergunning-/ontheffingpapier geprint inclusief een duidelijk tekst waaruit blijkt dat het om een Parkeervergunning of om een ontheffing gaat. Bij de Parkeervergunning levert Opdrachtnemer een insteekhoes, evenals de bepalingen en voorwaarden voor het gebruik van de Parkeervergunning of ontheffing. De insteekhoes heeft een plakkant waarmee het vignet achter de voorruit kan worden geplakt;
157. De periode tussen ontvangst van het compleet ingevulde aanvraagformulier en afgifte van de Parkeervergunning (of bericht van afwijzing) bedraagt ten hoogste 5 werkdagen;
158. Opdrachtnemer zal haar bestand van Parkeervergunningen – met eventueel achterliggend dossier - minimaal 1 maal per jaar ter beschikking stellen aan Opdrachtgever, zodat deze – eventueel steekproefsgewijs – de uitgegeven Parkeervergunningen op rechtmatigheid kan controleren. Bij niet rechtmatig uitgegeven Parkeervergunningen onderneemt Opdrachtnemer actie, zoals het beëindigen van het Parkeerrecht en het informeren van de betreffende vergunninghouder(s);
159. Bij het verstrekken van de Parkeervergunning bevat de daartoe strekkende brief (en het vignet als dit van toepassing is) tenminste de volgende gegevens: geldigheid, type vergunning, parkeerzone en indien de Opdrachtgever dit op een later moment wenst de mogelijke



uitwijkzones. Tevens zijn bij de Parkeervergunning bijgesloten de bepalingen en voorwaarden voor het gebruik van de Parkeervergunning;

160. Opdrachtnemer verstrekt een schriftelijke Parkeervergunning (eventueel per e-mail toegezonden) aan een aanvrager die daarvoor in aanmerking komt, waarbij dit Parkeerrecht op het kenteken waarvoor de Parkeervergunning is aangevraagd wordt geregistreerd. Vergunninghouder ontvangt tevens een parkeersticker welke ter bevordering van de doorstroming in de auto kan worden aangebracht. Het is echter niet verplicht om een vignet of ander kenmerk in het motorvoertuig achter te laten om aan te geven dat er een Parkeerrecht op rust als de Parkeervergunning op naam kenteken verstrekt wordt.
161. Opdrachtnemer verzorgt de toezending van de parkeersticker in combinatie met de brief waarin het besluit omtrent de aanvraag van de Parkeervergunning wordt medegedeeld. Bij een positief besluit wordt de parkeersticker meegezonden. Opdrachtnemer verzorgt de inkoop van de parkeersticker na goedkeuring van het ontwerp en de uitwerking ervan door Opdrachtgever.



Figuur 1 Voorbeeld parkeersticker

162. Opdrachtnemer zorgt voor een betrouwbare (juist, tijdig en volledig) administratie van de Parkeervergunningen.
163. Zodra blijkt dat niet langer wordt voldaan aan de uitgiftecriteria van een Parkeervergunning wordt de Parkeervergunning ingetrokken dan wel vervalt de Parkeervergunning van rechtswege. De houder wordt hierover schriftelijk geïnformeerd.
164. Inning van parkeergelden van Parkeervergunningen en Naheffingen geschiedt via Ideal, automatische incasso of via verzending van facturen of acceptgiro's of op een andere marktconforme wijze door Opdrachtnemer. De keuze hiervan heeft betrekking op de aanvrager (een bewoner of bedrijf) en of het een mutatie of nieuwe aanvraag is.

9.3 Digitale vergunningverlening

9.3.1 Kader

165. Opdrachtgever wil de dienstverlening aan haar burgers en bezoekers zo eenvoudig mogelijk houden. In dit kader dient Opdrachtnemer de burgers en bezoekers van de gemeente de mogelijkheid te bieden om het aanvragen en muteren van Parkeervergunningen digitaal te kunnen laten plaatsvinden, waarbij een vergunninghouder na inloggen de eigen afgenomen parkeerproducten (Parkeervergunningen) krijgt te zien en hier mutaties op kan doorgeven.



9.3.2 Aanvragen en mutaties parkeervergunning.

Opdrachtgever zorgt dat er een website beschikbaar is waarop alle relevante informatie over het parkeren in Rockanje en over de regelgeving rond Parkeervergunningen gemakkelijk te vinden is. Deze website bevat een link naar een website van Opdrachtnemer. Belanghebbenden kunnen via deze website tenminste aanvraagformulieren van de verschillende producten downloaden.

166. De Opdrachtnemer zorgt dat een website beschikbaar is met een gebruiksvriendelijke interface, waarbinnen een Parkeervergunning aangevraagd en betaald kan worden. Deze website wordt toegankelijk gemaakt vanuit de website van de gemeente, dient direct toegankelijk te worden voor het publiek via een voor het publiek logische url en dient ook terug te voeren naar de website van de Opdrachtgever. De website moet minimaal voldoen aan de webrichtlijnen zoals gesteld op www.webrichtlijnen.nl;
167. De website en de daarmee verbonden dienstverlening inzake de digitale vergunningverlening moet operationeel zijn binnen 3 maanden na Opdrachtverlening. Opdrachtnemer draagt zorg voor het inrichten, verzorgen en up-to-date houden van deze website;
168. Deze website mag pas 'live' gaan na definitieve goedkeuring door Opdrachtgever ten aanzien van de vormgeving en inhoud van de site.
169. De aanvrager kan zijn aanvraag doen via een digitaal formulier. Bij het invullen van het digitaal formulier wordt de aanvrager ondersteund door een helpfunctie. Voor aanvragen van Parkeervergunningen die aan voorwaarden zijn verbonden, worden deze voorwaarden zoveel mogelijk gecontroleerd;
170. Een aanvrager die op basis van zijn gegevens of aangeleverde informatie niet in aanmerking lijkt te komen voor de door aanvrager gewenste Parkeervergunning moet de mogelijkheid geboden worden om toch een aanvraag in te dienen, zodat voldaan kan worden aan de Algemene wet bestuursrecht en er een formele beslissing op de aanvraag genomen kan worden, waardoor aanvrager de mogelijkheid krijgt om tegen de beslissing van de overheid in beroep te gaan.
171. De gecontroleerde aanvraag wordt digitaal verzonden en de aanvrager krijgt direct een bevestiging met alle ingevulde gegevens per e-mail retour;
172. Mutaties (kentekenwijziging, verhuizing) kunnen op dezelfde wijze worden aangevraagd en worden op soortgelijke wijze verwerkt;
173. De Opdrachtnemer verwerkt de gegevens in zijn administratief systeem en voert daarbij de nodige controles uit:
 - a. voldoen aan de voorwaarden voor verkrijging;
 - b. juistheid van de gegevens die door de aanvrager zijn ingediend (voor zover mogelijk);
174. Na verwerking ontvangt de aanvrager per email bericht van de afhandeling van zijn aanvraag. Bij afwijzing wordt dit gemotiveerd en gewezen op de mogelijkheid van bezwaar en bij toewijzing wordt de mogelijkheid geboden om te betalen:
 - a. automatische incasso
 - b. acceptgiro;
 - c. Ideal (of een betrouwbare en gangbare methode via het web).



175. Opdrachtgever moet in sommige gevallen kunnen nagaan welke gemeentelijke producten een burger van de gemeente afneemt. Om die reden draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat Opdrachtgever via een beveiligde verbinding inzage heeft in de actuele Parkeervergunningen en via deze directe verbinding alle actuele gegevens kan raadplegen en daaruit ten minste de volgende actuele informatie kan lezen:
 - a. NAW gegevens vergunninghouder;
 - b. uitstaande (type) Parkeervergunningen;
176. Sleutels voor inzage zijn tenminste: postcode, huisnummer en/of naam en voorletters. Opdrachtnemer omschrijft hoe hij ervoor zal zorgen dat de aanvraag van de Parkeervergunning op de hier beschreven wijze kan geschieden en hoe hij ervoor zorgt dat de Opdrachtgever de gevraagde informatie kan inzien.



10 Geldgaring

10.1 Algemeen

Opdrachtgever wil de acceptatie van muntgeld mogelijk blijven maken bij een deel van de geplaatste Parkeerautomaten. Gezien de functie van de parkeerterreinen (ten behoeve van strandslagen) en de enigszins afgelegen ligging behoudt Opdrachtgever het recht om de acceptatie van muntgeld op enig moment te stoppen als hiertoe aanleiding is (misbruik/diefstal etc.). Zolang muntgeld geaccepteerd wordt zal dit echter moeten worden gecollecteerd en verwerkt. De volgende eisen zijn hierop van toepassing:

177. De Opdrachtnemer draagt zorg voor de garing van de chartale parkeergelden uit de Parkeerautomaten die muntgeld accepteren. Het betreft vier Parkeerautomaten met muntgeld acceptatie, de overige Parkeerautomaten zijn cashless.
178. Het doel van de werkzaamheden is dat de Parkeerautomaten worden geleegd en dat dit tijdig gebeurt. Tijdig betekent dat apparatuur niet buiten werking geraakt als gevolg van een te volle muntcassette alsmede dat geen te grote bedragen in de apparatuur zijn waardoor diefstal kan worden uitgelokt:
 - a. De inhoud van een muntcassette in een Parkeerautomaat is ten hoogste € 600,-;
 - b. Parkeerautomaten worden ten minste één maal per week geleegd, uitgangspunt is dat in de drukke perioden de Parkeerautomaten dagelijks geleegd worden⁹;
179. Aan het einde van de periode dat betaald parkeren van toepassing is wordt tevens alle Parkeerapparatuur die betrekking heeft op deze Opdracht geledigd, ongeacht de hoogte van de bedragen op dat moment in de Parkeerapparatuur.
180. In Parkeerautomaten worden de parkeergelden verzameld in muntcassettes, die bij lediging van de automaat worden vervangen door een lege cassette.
181. De verantwoordelijkheid voor de inzameling ligt geheel bij de Opdrachtnemer, die daarbij gebruik dient te maken van 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)".
182. 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 Parkeerautomaat, die Opdrachtnemer opbouwt aan de hand van verrichte ledigingen per locatie of tevens op basis van een login op het management beheersysteem van de Parkeerautomaten;
 - b. Het wisselen van muntgeldcassettes;
 - c. Zichtbare storingen melden en (laten) verhelpen;
 - d. De zorg voor reparatie van defecte muntgeldcassettes;

⁹ Daarbij is het toegestaan dat Opdrachtnemer gebruik maakt van een veilige opslag in een tussenstation tussen Parkeerautomaat en telcentrale. Opdrachtnemer is in dat geval verantwoordelijk voor de geldcassettes en haar inhoud.



- e. Het transporteren, verwerken en tellen van chartale gelden;
- f. Storting op de bankrekening derdengelden. Zie 11.1 Beschrijving geldstromen;
- g. Verantwoording van juistheid en volledigheid van opbrengsten op automaatniveau.

10.2 Taken

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

10.2.1 Ledigen parkeerapparatuur

183. De muntgeldcassettes worden uit de apparatuur genomen en vervangen door lege cassettes. Deze werkzaamheden dienen zorgvuldig te worden uitgevoerd. Kosten veroorzaakt door de Opdrachtnemer als gevolg van schade aan apparatuur, toerekenbare fouten van Opdrachtnemer of sleutelverlies zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

10.2.2 Geldtransport, tellen geld en geldafdracht

184. 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 (rekening derdengelden) bijgeschreven. De Opdrachtnemer verzorgt het logistieke proces zodanig dat lege cassettes tijdig weer beschikbaar zijn voor het garen van parkeergelden.
185. In uitzonderlijke omstandigheden kan het nodig zijn dat automaten onmiddellijk worden gelegegd. Opdrachtnemer moet dit dan binnen 4 uur verzorgen. De eventuele kosten hiervan zijn verrekenbaar, tenzij de oorzaak van het onmiddellijk ledigen ligt bij de Opdrachtnemer. De Opdrachtgever zorgt dat voldoende cassettes aanwezig zijn, te weten zeven cassettes per Parkeerautomaat met muntgeldacceptatie, zodat calamiteiten kunnen worden opgevangen.
186. 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.

10.2.3 Verwerken giraal geld

187. De girale gelden pintransacties worden direct gecollecteerd via gprs en gestort op een rekening derdengelden van de leverancier van de Parkeerautomaten. Eens per twee weken wordt een totaalbedrag van pintransacties bijgeschreven op de rekening derdengelden van de Opdrachtnemer. Opbrengsten en de afdracht van pintransacties worden gecontroleerd door Opdrachtnemer middels informatie uit de managementbeheersystemen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de controle op juistheid, administratie en verantwoording van de opbrengsten. Zie hiervoor ook 13.4.6 Geldgaring.

10.2.4 Controle van opbrengsten, administratie en verantwoording chartaal geld

188. De Opdrachtnemer voert een administratie waarmee alle te ontvangen en daadwerkelijk ontvangen gelden sluitend worden verantwoord. Er dient daarbij ten minste aan het volgende eis (189) te worden voldaan.
189. Van elke lediging c.q. afdracht van gelden van Parkeerapparatuur wordt in de administratie vastgelegd:



- a. Apparaatnummer;
 - b. Tijdstip;
 - c. Volgens de apparatuur aanwezige gelden ("soll-positie");
 - d. Getelde gelden ("ist-positie");
 - e. Gestorte gelden ("ist-positie");
 - f. Eventuele afwijkingen;
 - g. Indien het verschil tussen soll en ist, gezien op apparaatniveau, groter is dan 1%, zal de Opdrachtnemer dit in zijn rapportage vermelden met de reden van de afwijking.
190. De vergelijking tussen soll en ist zal nooit later plaatsvinden dan 10 werkdagen na de feitelijke lediging, dan wel afstorting.
191. 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.
192. 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.

10.2.5 Inkomsten belparkeren

193. Opdrachtnemer dient de inkomsten uit belparkeren te verwerken en hierover te rapporteren.
194. De inkomsten uit belparkeren worden maandelijks door het SHPV (ServiceHuis Parkeer- en Verblijfsrechten) doorgestort naar de bankrekening van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer controleert per provider de opbrengsten en de afdracht van de inkomsten.
195. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de controle op juistheid, administratie en verantwoording van de opbrengsten. Zie hiervoor ook 13.4.6 Geldgaring.

10.2.6 Sleutelbeheer

196. De Opdrachtgever zorgt voor de levering van voldoende sleutels voor de uitvoering van de werkzaamheden. Het aantal en soort sleutels wordt in overleg nader bepaald.
197. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een adequaat sleutelbeheer van de geleverde sleutels waaronder die van de Parkeerapparatuur. Hiertoe stelt deze een Sleutelplan op. Het Sleutelplan wordt onderdeel van het op te stellen Bedrijfsplan. De sleutels van de muntgeldcassettes dienen alleen beschikbaar te zijn voor het onderdeel van de beheerorganisatie die de geldinhoud van de cassettes telt. De Opdrachtgever beschikt over een reserveset van alle sleutels.



11 Administratie en geldstromen

11.1 Administratie NPR

Opdrachtgever heeft per 6 juni 2015 belparkeren ingevoerd. Vanaf dat moment was het mogelijk achteraf te betalen voor parkeren op de parkeerterreinen bij het strand, via een mobiel apparaat zoals een telefoon of tablet. Om dit mogelijk te maken heeft Opdrachtgever zich aangesloten bij het SHPV. Deze aansluiting brengt een beheer- en onderhoudsopgave met zich mee. De gemeente verplicht zich in de overeenkomst met het SHPV als gebiedsbeheerder op te treden.

198. Opdrachtnemer dient de rol van gebiedsbeheerder te vervullen binnen de aansluitovereenkomst die gesloten is met het SHPV.
199. Het contractmanagement van deze overeenkomst zal in beginsel bij de gemeente blijven, waarbij de beheer- en uitvoerende taken aan Opdrachtnemer worden overgedragen voor de duur van de Opdracht.
200. Dit houdt in ieder geval de uitvoer van de volgende werkzaamheden in:
 - a. Het bij de gemeente opvragen en vervolgens aan het SHPV verschaffen van benodigde informatie over gemeentelijke bedrijfsvoering ten behoeve van dienstverlening.
 - b. Het tijdig (zes weken voor ingangsdatum) informeren van de in het gebied geldende parkeer- en overige relevante verordeningen, inclusief gebiedsindelingen en tariefstructuren.
 - c. Het tijdig op de hoogte brengen van relevante wijzigingen van de onder b genoemde verordeningen.Punt b en c zullen daarbij zoveel mogelijk direct aan het SHPV worden gecommuniceerd via de beheerapplicatie. Opdrachtnemer ontvangt hiertoe het certificaat voor de productieomgeving van het NPR, zodat zij toegang heeft tot deze applicatie.
201. Daarnaast treedt Opdrachtnemer namens de gemeente op als contactpersoon voor het SHPV en zal in die rol de volgende werkzaamheden uitvoeren:
 - a. Tenminste éénmaal per jaar: overleg met SHPV en gemeente over de dienstverlening en de geleverde jaarrapportage van het SHPV.
 - b. Contactpersoon en uitvoerder voor beheer- en onderhoudstaken voortvloeiend uit de aansluitovereenkomst met het SHPV.

11.2 Beschrijving geldstromen

Opdrachtgever wil aan het eind van elke maand de inkomsten overgemaakt krijgen op haar bankrekening.

202. Opdrachtnemer doet maandelijks vier separate betalingen/boekingen, namelijk:
 - a. de opbrengsten uit de Parkeerapparatuur,
 - b. de opbrengsten uit belparkeren,
 - c. de opbrengsten van de vergunningverlening en
 - d. de opbrengsten van ingevorderde Naheffingsaanslagen, waarbij eventueel te verrekenen bedragen hierin verdisconteerd zijn (zie eis 209).
203. Opdrachtnemer werkt met een rekening derdengelden daar waar hij gelden ontvangt die van Opdrachtgever zijn.



204. Maandelijks achteraf (april tot en met oktober) ontvangt Opdrachtgever een specificatie van de door 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 geld uit de Parkeerautomaten en betalingen inzake mobiel parkeren, Naheffingsaanslagen en vergunningverlening);
205. De ontvangsten uit Parkeerapparatuur van chartaal geld worden na telling binnen 3 werkdagen op de daartoe bestemde rekening derdengelden van de Opdrachtnemer bijgeschreven. Controle op de juistheid en volledigheid geschiedt door Opdrachtnemer. (zie ook 10.2)
206. De ontvangsten van Naheffingen worden door Opdrachtnemer geïnd en geadministreerd. De ontvangen bedragen met betrekking tot de Naheffingen worden maandelijks achteraf op de daartoe bestemde rekening van Opdrachtgever bijgeschreven.
207. De ontvangsten van mobiel parkeren en pingelden uit de Parkeerautomaten worden bijgeschreven op de rekening derdengelden van Opdrachtnemer.
208. Opdrachtnemer rapporteert maandelijks ten aanzien van deze gelden in de managementrapportages: Opdrachtgever verstrekt derhalve deze gegevens tijdig (uiterlijk 5 werkdagen voor rapportagedatum) aan Opdrachtnemer, zie verder 10.2.
209. Betalingen ter zake van het parkeerbeheer worden door Opdrachtnemer verricht voor zover hiervoor van te voren door Opdrachtgever toestemming is verleend. Het betreft: restituties ter zake van Naheffingsaanslagen, griffierechten en wettelijke vergoedingen inzake bezwaarschriften en restituties inzake ontheffingen van parkeerbelasting (zie artikel 9 van de verordening parkeerbelasting).
210. Door de Opdrachtnemer verrichte betalingen worden op dezelfde wijze gespecificeerd. Het bedrag dat via de derdengelden rekening van de Opdrachtnemer wordt afgedragen wordt binnen 5 werkdagen na rapportagedatum op de bankrekening van de Opdrachtgever bijgeschreven.

11.3 Vergoedingen aan de Opdrachtnemer

211. Maandelijks – achteraf - dient de door de Opdrachtnemer te berekenen vergoeding te worden gefactureerd aan Opdrachtgever. Elk Jaar, achteraf, 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. 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.
 - b. De factuur is ten minste voorzien van de volgende specificaties:
 - i. Periode waarop de factuur betrekking heeft;
 - ii. Specificatie conform posities in prijsformulier op basis van werkelijke aantallen;
 - iii. Uitgevoerd meerwerk gespecificeerd.



212. Jaarlijks, uiterlijk op 1 november, 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.

11.4 Administratie en boekhouding

213. 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.
214. 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 het parkeerbeheer 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.
215. De Opdrachtnemer 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 administratie van ingezamelde parkeergelden;
 - c. De administratie van de uitgegeven Parkeervergunningen;
 - d. De aan de Opdrachtgever gerapporteerde en gefactureerde hoeveelheden (uren en aantallen) juist en volledig zijn;
 - e. Rechtmatigheid.

De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om zelf een accountant opdracht te geven voor de controle. In dit geval zal het in het prijsformulier vermelde bedrag ter zake niet aan de Opdrachtnemer worden vergoed.



12 Eisen gesteld aan de kwaliteit van het personeel

12.1 Algemene eisen personeel

216. De Opdrachtnemer voert een personeelsbeleid dat is gericht op het inzetten van kundige gemotiveerde medewerkers met de juiste klantgerichte instelling, waarbij nadrukkelijk gesteld dient te worden dat voor de Opdrachtgever en voor (het personeel van) Opdrachtnemer tevreden bezoekers van Rockanje en haar stranden de hoogste prioriteit heeft en dient te krijgen;
217. Opdrachtnemer selecteert het personeel op een verzorgd uiterlijk, goede communicatieve vaardigheden in woord en geschrift in de Nederlandse taal en een klantgerichte proactieve instelling;
218. Opdrachtnemer overlegt voorafgaand aan de eerste inzet van al zijn in en voor de gemeente Westvoorne werkzame medewerkers een verklaring waarin Opdrachtnemer garandeert dat de door hem ingezette medewerker(s) beschikt/beschikken over 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;
219. De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat aan alle vigerende wettelijke verplichtingen is/wordt voldaan.
220. De Opdrachtnemer tracht binnen haar personeelsbeleid, met in achtneming van de bovengenoemde én onder 12.2 en 12.3 gestelde eisen, te zoeken naar mogelijkheden om mensen met een onderbroken arbeidsverleden bij de vervulling van haar opdracht in te zetten. De Opdrachtnemer wordt gevraagd hier concreet uitvoerbare voorstellen in te doen. Een maand na opdrachtverlening wordt Opdrachtnemer verzocht deze voorstellen bij Opdrachtgever in te dienen.

12.2 Personeel handhaving gereguleerd parkeren

221. De ingezette Parkeercontroleurs voldoen minimaal aan hetgeen in hoofdstuk 3 "Profiel van de Parkeercontroleur" van CROW publicatie 176 Richtlijn parkeercontrole is gesteld (met uitzondering van de werkzaamheden inzake controle op stilstaand en rijdend verkeer volgens het Reglement verkeersregels en verkeerstekens RVV 1990 en de Wet administratiefrechtelijke afhandeling verkeersvoorschriften en met uitzondering van de werkzaamheden inzake de controle op de APV (strafrechtelijke-publieksrechtelijk en de Wet administratiefrechtelijke afhandeling verkeersvoorschriften)). Tevens dient de opleiding zodanig te zijn dat wordt voldaan aan hetgeen in publicatie 445 "Opleidings- en exameneisen Parkeercontroleur", modules 1 en 2 "fiscaal controleur parkeren", 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 voldoende aan opleidingseisen, dient deze controleur binnen 1 jaar het examen met goed gevolg af te leggen;
222. In het geval van ontwikkeling van de functie-eisen draagt Opdrachtnemer zorg voor tijdige bijscholing van de Parkeercontroleurs;



- 223. Parkeercontroleurs moeten ten minste één keer per jaar worden getraind in omgang met publiek. Opdrachtgever ontvangt jaarlijks een verklaring van Opdrachtnemer dat alle voor de Opdracht ingezette Parkeercontroleurs aan deze eis voldoen;
- 224. Een Parkeercontroleur moet een legitimatiebewijs bij zich dragen waaruit blijkt dat hij/zij voor de gemeente Westvoorne werkzaam is. De Opdrachtgever zorgt voor legitimatiebewijzen waaruit blijkt dat de betrokkene is aangesteld als onbezoldigd gemeenteambtenaar in de functie van Parkeercontroleur;
- 225. Opdrachtnemer voorziet medewerkers van uniforme bedrijfskleding (zie 5.7.1);
- 226. De Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate begeleiding van Aspirant Parkeercontroleurs.

12.3 Personeel afhandeling bezwaar en beroep

- 227. 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 geldende wetgeving en jurisprudentie;
- 228. 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 Westvoorne.



13 Eisen gesteld aan de rapportage

13.1 Algemeen

229. Er is sprake van twee rapportagefrequenties: per Jaar en per maand (vooralsnog alleen gedurende de periode april tot en met oktober). De rapportages zullen te allen tijde de juiste gegevens bevatten. Controle vindt plaats via de jaarlijkse accountantscontrole waarvoor Opdrachtnemer zorgt. Afwijkingen tussen jaarrapportage en maandrapportages mogen ten hoogste 1% bedragen.
230. Indien Opdrachtgever in het kader van WOB verzoeken op korte termijn bepaalde informatie ten aanzien van het parkeerbeheer nodig heeft vanuit Opdrachtnemer, geeft Opdrachtnemer hieraan zijn optimale medewerking om correcte gegevens te verstrekken in het daarvoor afgesproken tijdsbestek.

13.2 Maandcijfers

231. 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 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. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de informatie uitsluitend bij Opdrachtgever bekend is. Maandcijfers zijn uiterlijk beschikbaar op de 15e van elke volgende maand.
232. 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 Opdracht ontvangt Opdrachtnemer data van Opdrachtgever over het voorafgaande jaar, zodat ook de eerste rapportages in verhouding tot het voorgaande jaar gezet kunnen worden.

13.3 Jaarcijfers

233. 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 oktober. 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.
234. De jaarrapportage is beschikbaar uiterlijk op de 1ste dag van de maand februari 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 accountantsverklaring wordt bij de jaarrapportage gevoegd. Opdrachtnemer en Opdrachtgever zullen nadere afspraken maken over de te volgen procedure in dit verband.

13.4 Inhoud van de rapportage

235. De jaar- en maandrapportages hebben een zelfde uniforme opzet. De rapportages worden voorzien van een helder dashboard die fungeert als managementsamenvatting. In deze rapportages worden onder meer de volgende rapportage onderdelen uitgewerkt:

- a. Omstandigheden van invloed op het parkeergedrag (zie 13.4.1);
- b. personeel (zie 13.4.2);
- c. parkeercontrole (zie 13.4.3);
- d. Parkeerareaal, Betalingsgraad en bezettingsgraad (zie 13.4.4);
- e. invordering Naheffingsaanslagen (zie 13.4.5);
- f. geldinzameling Parkeerapparatuur (zie 13.4.6);
- g. storingen (zie 13.4.7)
- h. afhandeling bezwaarschriften inzake Naheffingsaanslagen (zie 13.4.8);
- i. afhandeling beroepschriften inzake Naheffingsaanslagen (zie 13.4.9);
- j. klantcontacten, inclusief klachten (zie 13.4.10).

13.4.1 Algemene omstandigheden

236. Te leveren per maand:

- 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 en overige medewerkers bij de uitoefening van hun taak.

13.4.2 Personeel

237. De rapportage omtrent personeel omvat:

- a. Personele mutaties, verleende en ingetrokken aanwijzingen en mandateringen, lopende aanvragen;
- b. Bijzonderheden (bijvoorbeeld incidenten bij uitvoering van controletaken) en knelpunten die voor de uitvoering van de Overeenkomst van belang zijn.

13.4.3 Parkeercontrole

238. Te rapporteren maandcijfers:

- a. Het werkelijk ingezette aantal uren, uitgesplitst in uren daadwerkelijk op straat (controle-uren) en uren "binnen" (voor administratie e.d.)
- b. Het voorgaande overzicht is zodanig gespecificeerd dat het aantal ingezette uren per dag zichtbaar is, inclusief onderscheid naar overdag, avond en weekend;
- c. Een overzicht van het aantal uitgeschreven waarschuwingen en opgelegde Naheffingen, uitgesplitst naar land van registratie van de kentekens;



- d. Een overzicht waaruit het aantal invorderbare Naheffingen per uur controle blijkt;
- e. Opdrachtnemer rapporteert en motiveert indien bonnenboekjes zijn gebruikt in plaats van handterminals voor het uitschrijven van Naheffingen;

13.4.4 Parkeerareaal, Betalingsgraad en bezettingsgraad

239. Te rapporteren maandcijfers. Betalingsgraad en Bezettingsgraad conform het overzicht hierna.

STRAAT	Aantal ppl fiscaal	Aantal ppl gehandicapten	Geldig Ticket	Geen Geldig Ticket	Geldige parkeervergunning	Opgelegde Naheffing	Geldige gehandic.parkeerkrt	Fout parkeerders	Totaal	Bezettingsgraad %	Betalingsgraad %	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 2 Voorbeeldweergave wijze van rapporteren Betalings- en Bezettingsgraad

240. De Opdrachtnemer inventariseert eens per maand het aantal beschikbare parkeerplaatsen. Hij zorgt zodoende voor een actueel maandoorzicht.

13.4.5 Invordering Naheffingsaanslagen

- 241. De Opdrachtnemer verzorgt maandelijks een volledige rapportage 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 Westvoorne gelden.
- 242. 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.
- 243. De informatie over invordering van Naheffingsaanslagen hoeft 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 3 Voorbeeldweergave wijze van rapporteren invordering Naheffingsaanslagen

244. Per stadium van invordering (verzending duplicaat Naheffing, aanmanen, opleggen dwangbevel) dienen de Naheffingen die als 'Oninbaar' worden beschouwd van een toelichting te worden voorzien.
245. 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.

13.4.6 Geldgaring

246. Te rapporteren maandcijfers:
- Totaaloverzicht inkomsten:
In 1 overzicht worden alle inkomsten uit betaald parkeren gepresenteerd, waarbij een uitsplitsing wordt gemaakt naar Parkeerapparatuur en naar betaalwijze (munt, pinnen, mobiel parkeren en eventueel geaccepteerde brands creditcards).
 - Inkomsten via Parkeerapparatuur:



- i. Opbrengsten per Parkeerautomaat/gekoppeld zonenummer, per betaalwijze (munt, pinnen, mobiel parkeren en eventueel geaccepteerde brands creditcards);
 - ii. Verschillen in soll –ist positie groter dan de aangegeven tolerantie (bij alle betaalmogelijkheden);
 - iii. Oorzaken van verschillen indien deze groter zijn dan de aangegeven tolerantie, inclusief mogelijk advies ten aanzien van te nemen maatregelen ter verbetering.
- c. Inkomsten via mobiel parkeren:
- i. Opbrengsten per provider en de totale opbrengsten;
 - ii. Aantal transacties per provider;
 - iii. Opbrengsten per zonenummer/strandslag.

13.4.7 Storingen

247. Per maand wordt gerapporteerd over geconstateerde (al dan niet door parkeerder gemelde) storingen. Van elke storing wordt gerapporteerd:
- a. Datum en tijdstip constatering;
 - b. Nummer Parkeerautomaat en locatie;
 - c. Aard van de storing;
 - d. Ondernomen actie;
 - e. Datum en tijdstip van melding aan storingsdienst 1e lijn;
 - f. Datum en tijdstip van gereed melding;
 - g. Bijzonderheden.

13.4.8 Afhandeling bezwaarschriften op Naheffingsaanslagen

248. 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 handhaving te optimaliseren. De Opdrachtnemer evalueert dit in zijn rapportages en levert minimaal onderstaande maandcijfers en doet voorstellen ter uitbreiding en optimalisatie van deze cijfers:
- a. Ontvangen Bezwaarschriften;
 - b. Afgewikkelde Bezwaarschriften uitgesplitst naar gegrond, ongegrond, niet ontvankelijk;
 - c. Percentage ontvangen Bezwaarschriften t.o.v. opgelegde Naheffingsaanslagen minus seponeringen;
 - d. Afgewikkelde Bezwaarschriften met uitsplitsing zoals bij 248b gecombineerd met uitsplitsing van reden van bezwaar (maximaal 10 categorieën).

13.4.9 Afhandeling beroepschriften

249. 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.

13.4.10 Klantcontacten

250. De Opdrachtnemer rapporteert per maand aan de Opdrachtgever over het aantal en de aard van de klachten en signalen alsmede de wijze waarop deze zijn verwerkt. Klachtafhandeling moet tevens een onderdeel zijn van het maandelijks overleg. De Opdrachtnemer geeft als onderdeel van het te leveren Bedrijfsplan aan hoe hij met klachten en signalen wil



omgaan en daarover rapporteert. In overleg met de Opdrachtgever zullen deze afspraken worden vastgelegd en uitgevoerd (zie paragraaf 4.2).



14 Concept Service Level Agreement

Opdrachtgever wenst zijn bewoners en bezoekers 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 in de inschrijving van de Opdrachtnemer geboden dienstverleningsniveau maakt een Service Level Agreement (SLA) onderdeel uit van de tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer te sluiten Overeenkomst.

Opdrachtgever gaat toezien op de correcte naleving van de Overeenkomst. De mogelijkheid tot monitoring van de dienstverlening middels een SLA zal onverkort worden toegepast. Zo nodig zullen de opgenomen boetebepalingen worden toegepast, waarbij het eerste jaar van de Overeenkomst vooral gebruikt zal worden om het basisniveau van de dienstverlening vast te stellen. De gemeente draagt zorg voor voldoende capaciteit om de monitoring daadwerkelijk uit te voeren.

14.1 Niveau dienstverlening

De vaststelling van de score in de SLA geschiedt over de periode van een jaar gerekend vanaf de datum van ingaan van de overeenkomst. 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 hiervoor een boete aan de Opdrachtgever voldoen. Deze boete is uitgedrukt in een percentage van de totale jaarlijkse vergoeding voor het beheer (exclusief meer/minderwerk) zoals in de prijsaanbieding is opgenomen. De hoogte van de boete is afhankelijk van de mate waarin niet wordt voldaan aan het minimaal overeengekomen niveau van dienstverlening. Indien uit de SLA een boete voortvloeit, zal deze boete met de eerstvolgende factuur worden verrekend, of indien geen factuur meer zou volgen, wordt deze binnen 1 maand na vaststelling van de boete door de Opdrachtnemer voldaan.

Het niveau van dienstverlening wordt gemeten op de volgende onderdelen:

Omschrijving	Weging
Doel van de parkeercontrole, Betalingsgraad	25%
Output van de parkeercontrole (Naheffingsaanslagen)	15%
Invordering Naheffingen (NL)	20%
Kwaliteit parkeercontrole, Bezwaarschriften	20%
Rapportages	10%
Geldstromen	10%

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.



14.1.1 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 7 Gunningcriteria, Aanbestedingsleidraad. 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)	

14.1.2 Output 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 (uitgedrukt in aantal per menuur parkeercontrole)	* 100% = score (maximaal 100%)
Vereist aantal Invorderbare Naheffingen (uitgedrukt in aantal per menuur parkeercontrole)	

14.1.3 Invordering Naheffingen (NL)

Aanbieder 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 minimumeis.

Het behaalde invorderingspercentage wordt als volgt berekend:
$$\frac{(\text{Aantal Ingevorderde Naheffingen})}{(\text{Totaal aantal Invorderbare Naheffingen})} * 100\% = \text{behaald invorderingspercentage}$$

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

14.1.4 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 minus seponeringen 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 minimumeis.

Het percentage ontvangen Bezwaarschriften wordt als volgt berekend:
$$\frac{(\text{Aantal ontvangen Bezwaarschriften})}{(\text{Aantal Opgelegde Naheffingen} - \text{aantal seponeringen})} * 100\% = \text{percentage ontvangen Bezwaarschriften}$$

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



14.1.5 Rapportages

Overeenkomstig het Programma van Eisen worden per jaar 7 maandrapportages en 1 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	

14.1.6 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	

14.2 Boeteberekening

Jaarlijks achteraf wordt op basis van de behaalde scores vastgesteld of er sprake is van een te verrekenen boete. Hiertoe worden de scores van de SLA regeling ingevuld in de onderstaande tabel. Zowel voor de berekende scores, als voor het resultaat van de vermenigvuldiging van de weging met de berekende scores, geldt dat wordt afgerond op één decimaal. Om te kunnen sturen op een positieve balans zal daadwerkelijk actief geëvalueerd worden.

Boete naar aanleiding van de Totaalscore

Totaalscore

>98,0 %	geen boete
97,01 % - 98,0 %	2 % van de jaarlijkse beheervergoeding
96,01 % - 97,0 %	3 % van de jaarlijkse beheervergoeding
95,01 % - 96,0 %	4 % van de jaarlijkse beheervergoeding
94,01 % - 95,0 %	6 % van de jaarlijkse beheervergoeding
93,01 % - 94,0 %	9% van de jaarlijkse beheervergoeding
< 93,0 %	12% van de jaarlijkse beheervergoeding

14.2.1 Toerekenbare tekortkoming

In het geval waarin de totaalscore kleiner dan of gelijk is aan 93,0% 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 93,0% dan staat het de Opdrachtgever



vrij de opdracht te ontbinden en zal Opdrachtgever door Opdrachtnemer hiervoor schadeloos gesteld worden.

14.3 Wijziging boetebepaling

Jaarlijks zal de werking van de boetebepaling geëvalueerd en beoordeeld worden. Het doel van deze beoordeling is er voor te zorgen dat het niveau van dienstverlening afgestemd blijft op de wensen van de Opdrachtgever om eventuele afwijkingen in het dienstverleningsniveau te verhelpen. Evaluaties kunnen resulteren in aanpassingen in de beoordeling en/of het beoordelingsniveau. Wijzigingen vinden daarom plaats in overleg en zijn van kracht wanneer Opdrachtnemer en Opdrachtgever schriftelijk overeenstemming bereiken over de wijzigingen en hun ingangsdatum. Zolang geen wijzigingen of overeenstemming heeft plaatsgevonden, geldt de bovenstaande boeteregeling.



Bijlage 1 Verordeningen en besluiten

Zoals deze van kracht zijn tijdens het opstellen van dit Programma van Eisen.
De meest recente verordeningen en besluiten zijn te vinden op
https://zoek.overheid.nl/lokale_wet_en_regelgeving

Parkeerverordening:
<https://zoek.officielebekendmakingen.nl/gmb-2017-35176.html>

Verordening parkeerbelasting:
<https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR672471/1>

Besluit betaald parkeren:
<https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR445687/1>

Besluit uitgifte parkeervergunningen:
<https://zoek.officielebekendmakingen.nl/gmb-2017-43505.html>



Bijlage 2 Prijsformulier

Opmerking: de specificatie voor de prijsopgave is in een Excel bestand beschikbaar.