



gemeente
Zoetermeer

Programma van Eisen Parkeerbeheer Gemeente Zoetermeer



Gemeente Zoetermeer
Stadhuisplein 1
2711 EC Zoetermeer
T. 14 079
www.zoetermeer.nl
mei 2023
Versie 1.02

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	5
1.1	Beschrijving uitgangspunten opdracht	5
1.2	Algemene inleiding PvE.....	6
2	Begrippen.....	7
3	Overzicht regulering.....	16
3.1	Algemeen.....	16
3.2	Kwantiteitenoverzicht.....	16
4	Algemene eisen gesteld aan de organisatie van de dienstverlener	17
4.1	Management van de dienstverlening.....	17
4.2	Bedrijfsplan	20
4.3	Veiligheid	22
4.4	Overlegstructuur met Opdrachtgever	22
4.5	Administratieve dienstverlening.....	23
5	Handhaving gereguleerd parkeren	24
5.1	Algemeen.....	24
5.2	Resultaten van de Parkeercontrole	24
5.3	Naheffingen	27
5.4	Percentage toegekende Bezwaarschriften.....	27
5.5	Minimumeisen aan de aanwezigheid van Parkeercontrole	27
5.6	Taken parkeercontrole.....	28
5.7	Bevoegdheden parkeercontrole	30
5.8	Uitrusting Parkeercontroleurs	30
5.9	Specifieke opleidingseisen parkeercontrole	31
6	Handterminal en Handhavingssysteem	32
6.1	Handterminals.....	32
6.2	Handhavingssysteem	33
7	Scanvoertuig	37
7.1	Algemene eisen	37
7.2	Scanunit.....	39
7.3	Functionaliteit Scanoplossing	40
7.4	Deskforce-applicatie	40



7.5	GIS.....	42
7.6	Informatiebeveiliging Scanoplossing	42
7.7	Functiebehoud, Uptime, integriteit, vertrouwelijkheid Scanoplossing .	46
7.8	Rapportage vanuit de Scanoplossing.....	48
8	Invordering Naheffingsaanslagen en beschikkingen	49
8.1	Naheffingsaanslagen	49
9	Afhandeling Bezwaarschriften en beroepschriften	52
9.1	Algemeen.....	52
9.2	Procedure bezwaarschriften	52
9.3	Taken	53
10	Aanvraag, toetsing en uitgifte vergunningen en ontheffingen	55
10.1	Algemeen.....	55
10.2	Taken	55
10.3	Digitale vergunningverlening	58
10.4	Onderdeel 1 - Eisen aan het PVS	66
10.5	Onderdeel 2 - Eisen aan de Bezoekersregeling.....	75
11	Parkeerservicebureau	80
11.1	Algemeen.....	80
11.2	Huisvesting	80
11.3	Dienstverlening	80
11.4	Takenpakket Parkeerservicebureau.....	82
12	Onderhoud Parkeerautomaten	83
12.1	Algemeen.....	83
12.2	Eisen gesteld aan het onderhoud en storingsherstel	84
12.3	Opsomming onderhoudswerkzaamheden.....	84
13	Geldinzameling	87
13.1	Algemeen.....	87
13.2	Taken	87
14	Administratie en geldstromen	88
14.1	Administratie NPR	88
14.2	Beschrijving geldstromen	88
14.3	Vergoedingen aan de Opdrachtnemer	91
15	Eisen gesteld aan de kwaliteit van het personeel.....	92



15.1	Algemene eisen personeel	92
15.2	Personeel handhaving gereguleerd parkeren	92
15.3	Eisen aan eventuele chauffeur(s) Scanvoertuig.....	93
15.4	Personeel afhandeling bezwaar en beroep.....	94
16	Eisen gesteld aan de rapportage	95
16.1	Algemeen.....	95
16.2	Maandcijfers	95
16.3	Kwartaalcijfers	95
16.4	Jaarcijfers	96
16.5	Inhoud van de rapportage	96
17	Concept Service Level Agreement	104
17.1	Niveau dienstverlening	104
17.2	Boeteberekening.....	107
17.3	Wijziging boetebepaling.....	108
Bijlage A	Kwantiteitenoverzicht over het jaar 2022	
Bijlage B	Overzicht deelgebieden blauwe zone	
Bijlage C	Voorbeeldberekeningen KPI's SLA	

1 Inleiding

De gemeente Zoetermeer is een groeiende gemeente. Ontwikkelingen op het gebied van wonen, werken, economie en mobiliteit hebben gevolgen op veel terreinen. Ook het wettelijk kader waarmee overheden omgaan om ontwikkelingen te faciliteren, te initiëren en te sturen verandert. Beleidsvisies komen samen in een omgevingsvisie. Parkeren is een beleidsterrein waarvoor behoefte is aan een actuele visie; het vigerende parkeerbeleid dateert uit 2012. Verdichting en een toenemende behoefte aan mobiliteit stellen de stad, ook bij parkeren, voor nieuwe uitdagingen.

Zoetermeer ziet zich geconfronteerd met een toename van parkeerdruk in en rond het Stadshart. Op termijn bieden de bestaande beleidskaders (onder meer voor regulering) onvoldoende houvast om hieraan het hoofd te bieden. Daarbij gaat het zowel om gebiedsindeling en gebiedskarakteristiek als om differentiering van doelgroepen.

Zoetermeer staat voor een omvangrijke ontwikkelopgave. De upgrade van het Stadshart, de ontwikkeling van Entree Zoetermeer, het Dobbepark en een nieuwe kliniek bij het LangeLand Ziekenhuis zijn allemaal ruimtelijke ontwikkelingen waarvan de parkeeropgave de stedelijke structuur sterk beïnvloedt. Bovenop deze ontwikkelingen heeft Zoetermeer een woningbouwambitie van circa 10.000 tot 16.000 woningen.

Mede om deze redenen heeft de gemeente Zoetermeer recent haar parkeerbeleid geactualiseerd. Het herziene parkeerbeleid is een belangrijk afwegingskader bij de ontwikkelopgave waar de stad voor staat. Het sluit aan op de omgevingsvisie en biedt kaders en uitgangspunten wat betreft het parkeren van auto's en fietsen.

Zoetermeer heeft het uitvoerend parkeerbeheer sinds de invoering van betaald parkeren uitbesteed aan marktpartijen. De opdracht voor het uitvoerend parkeerbeheer dient op korte termijn weer aanbesteed te worden. De eisen en uitgangspunten van het uitvoerend parkeerbeheer zijn in dit PvE uitgewerkt.

1.1 Beschrijving uitgangspunten opdracht

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 bereikbare stad.

De gemeente verstaat onder kwaliteit een klantvriendelijke en flexibele parkeerorganisatie, die begrijpt waar het bij parkeren in Zoetermeer om draait.

Tot slot wenst de gemeente Zoetermeer 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 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 aanbieding geeft de aanbieder tevens 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.
Aanvrager	Een natuurlijke of rechtspersoon die een aanvraag tot een Parkeervergunning indient bij de gemeente.
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 en binnen het PVS draagt de Backoffice zorg voor de toegankelijkheid en continuïteit die de Apparatuur en het PVS zowel productief als beheersbaar maakt. De Backoffice is bedrijfskritisch voor het hele Handhavingssysteem, dit geldt ook voor het hele PVS.
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.
(Aankondiging van) Beschikking	Voor zover er bij een verkeersovertreding geen letsel aan personen of schade aan goederen ontstaat, is er sprake van een gedraging waar de Wet administratieve handhaving verkeersvoorschriften op van toepassing is. De handhaving van Mulderfeiten bestaat uit het opleggen van een administratieve sanctie (een "Mulderbon"). Dit is een beschikking in de zin van de Algemene wet bestuursrecht waartegen administratief beroep ingesteld kan worden bij de Officier van Justitie. Zodra bij een verkeersovertreding echter letsel aan personen of schade is ontstaan is er geen sprake meer van een Mulderfeit. De politie maakt dan een proces-verbaal op en de overtreding wordt strafrechtelijk afgehandeld.



	BOA's leggen aankondigingen van Beschikking op, de Beschikkingen zelf volgen per post aan overtreder.
Betalingsgraad	Het totaal aantal legaal geparkeerde voertuigen met een geldig parkeerrecht (niet zijnde een Naheffingsaanslag), 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', maar dan zonder eventuele Naheffingsaanslagen mee te rekenen.
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).
Bezoekersregeling	Een door of namens het college - bij verkrijging van een Bezoekersvergunning - te verstrekken saldo Parkeerrechten binnen een (web)applicatie, waarbij na aanmelding via de (web)applicatie of anderszins, het is toegestaan een motorvoertuig van een bezoeker te parkeren op daartoe aangewezen locaties.
Bezoekersvergunning	Een door de gemeente of ander publiek orgaan op grond van een verordening toe te wijzen recht om onder voorwaarden en op specifiek aan te geven locaties bezoekers tegen aangepast tarief te kunnen laten parkeren. Aan de Bezoekersvergunning is een Bezoekersregeling verbonden.
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.
Burger(s)	Natuurlijk persoon, lid van de bevolking, hier specifiek gezien als klant van de gemeente.
BV-BSN	De minister van BZK is sinds de invoering van de Wet BSN verantwoordelijk voor de Beheervoorziening BSN (BV-BSN). De BV-BSN maakt nummers aan, distribueert deze naar toekennende instanties en beheert de nummers met behulp van een nummerregister. Sectoren kunnen sectorale



	berichtenvoorzieningen (SBV) inrichten die de intermediair vormen tussen gebruikers in een sector en de hiervoor genoemde beheervoorziening. Een SBV maakt het in combinatie met de beheervoorziening mogelijk om grote aantallen gebruikers (zoals in de zorg) gebruik te laten maken van de beheervoorziening maar vooral ook van de persoonsregistraties en van de registers voor identiteitsdocumenten (paspoort, NIK, rijbewijs) zonder dat daarvoor individuele autorisaties moeten worden verleend. SBV's moeten zelf hun gebruikers autoriseren.
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 omdat zij goederen en/of diensten geleverd krijgen die niet (contant) zijn betaald.
Deskforce-applicatie	De programmatuur welke de voor de Parkeercontrole vanuit de Backoffice noodzakelijke bedrijfsprocessen verzorgt. De Deskforce-applicatie kan bedrijfskritisch zijn voor de parkeercontrole.
E-loket	Een elektronisch loket voor het digitaal afnemen van diensten van de gemeente door Burgers en bedrijven.
Foutparkeren	Het door een motorvoertuig stilstaand overtreden van de Wegenverkeerswet.
Gebruiker(s)	Een natuurlijke of rechtspersoon(en) die gebruik maakt van het PVS en/of de Bezoekersregeling.
Gemnet	ICT-serviceprovider de overheid verbindt met als basis een breedbandig, landelijk netwerk met daarnaast informatie- en communicatiediensten. www.gemnet.nl
Handhaver	Zie Parkeercontroleur
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 Parkeercontrole.
Handterminal	Een handzaam en draagbaar apparaat waarop de Parkeercontroleur 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 afloopdatum van het contract.
Kraskaart	Een door of namens het college van burgemeester en wethouders op aanvraag te verstrekken kaart waarover parkeerbelasting wordt geheven en krachtens welke het is toegestaan een motorvoertuig te parkeren op daartoe aangewezen parkeerapparatuurplaatsen of in de zones waar parkeerdurbeperking van kracht is, dit afhankelijk van het type kaart. Het Parkeerrecht wordt geactiveerd door op de kaart de vakjes met juiste datum en starttijd van het Parkeerrecht open te krassen. De Kraskaart wordt uitgefaseerd.
KPI	Kritieke Prestatie Indicator; indicatoren om de prestaties van de uitvoering van de Opdracht te monitoren, te analyseren en te verbeteren als een continu proces. Een KPI is een meting of datapunt dat wordt gebruikt om de prestaties ten opzichte van het afgesproken doel te meten.
Logboek	Een registratie waarin gedetailleerd gebeurtenissen worden bijgehouden zodat die bijdraagt aan het achterhalen van hun oorzaak en samenhang.
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 of andere vorm van overeenkomst met een in de gemeente Zoetermeer 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 motorvoertuig geen parkeerrecht is verkregen. Tegen een opgelegde Naheffingsaanslag kan bezwaar aangetekend worden, waarna eventueel vermindering van de aanslag kan volgen.
Nalevingsgraad	Het percentage motorvoertuigen dat op een toegestane parkeerplaats staat en aan de voorwaarden voor de parkeerschijfzone voldoet (parkeerontheffing, correcte parkeerschijf, parkeerduur niet overschreden).
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 waarbij aantoonbaar alle verhaalmogelijkheden ontbreken. Dit geldt onder andere voor 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 Zoetermeer.
Opdrachtnemer	De aanbieder c.q. inschrijver waaraan de Opdracht is gegund.
Opgelegde Naheffing	Als Opgelegde Naheffingsaanslag wordt gerekend elke uitgeschreven Naheffingsaanslag waarvan alle gegevens correct zijn, die eventueel later nog wordt geseponeerd of die nog wordt verminderd na bezwaar.
Organogram	Een grafiek van de bedrijfsstructuur van de Opdrachtnemer waarin in één oogopslag duidelijk is aangegeven wie de baas is van wie en welke afdeling onder welke groep valt. Andere termen voor Organogram zijn een organigram of een organisatiestructuur.
Overeenkomst	De door de gemeente Zoetermeer 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.
Parkeerareaal	De openbare ruimte binnen de contouren van het gebied van de gemeente Zoetermeer waar het parkeren gereguleerd is.
Parkeerautomaten	Een automaat voor het vooraf betalen van een Parkeerrecht voor een tijdsduur dat in overeenstemming is 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.
Parkeercontrole	De onlosmakelijk verbonden elementen voor de controle op de naleving van het parkeerbeleid van voertuigen binnen het Parkeerareaal van de gemeente Veenendaal en die binnen de scope vallen van deze Opdracht.



Parkeercontroleur	De medewerker die namens Opdrachtgever de controle verricht op: werking van Apparatuur, de aanwezigheid van geldige Parkeerrechten van motorvoertuigen en foutparkeren stilstaand verkeer. De Parkeercontroleur kan tevens een naheffingsaanslag (fiscale Parkeercontrole) of een (aankondiging van) beschikking, dan wel een proces-verbaal (handhaving door beëdigd Buitengewoon Opsporingsambtenaar) uitschrijven. Daarnaast treedt de Parkeercontroleur op als serviceverlener, waarmee wordt bedoeld dat de Parkeercontroleur, informeert, verwijst, uitleg geeft en hulp biedt aan burgers op straat.
Parkeerontheffing	Met een Parkeerontheffing mag men in de op de ontheffing aangegeven blauwe zone staan.
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.
Parkeerrechten Database (PrDb)	De voorziening voor het vastleggen en ontsluiten van Parkeer- en verblijfsrechten zoals deze gehost wordt bij de RDW (Rijksdienst voor het Wegverkeer) onder de naam NPR (Nationaal ParkeerRegister).
Parkeerregulering	Pakket van maatregelen die genomen worden om de parkeercapaciteit over de verschillende doelgroepen te verdelen. Veelal worden de maatregelen genomen vanuit de (lokale) overheid. Te denken valt aan maatregelen als betaald parkeren, parkeerschijfzones, vergunninghouder parkeren of combinaties hiervan.
Parkeerservicebureau (PSB)	De publieksbalie voor parkeer gerelateerde zaken van waaruit de Opdrachtnemer haar activiteiten uitvoert namens Opdrachtgever. Dit is het centrale punt voor de klantcontacten en de uitvoering van administratieve taken.
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.



PrDb	Zie Parkeerrechten Database
PSB	Zie Parkeerservicebureau
PVS (ParkeerVergunningSysteem)	Een softwarematige oplossing voor de aanvraag, uitgifte en het beheer van (digitale) Parkeervergunningen, inclusief een E-loket.
Reguleringstijden	De tijdsperiode waarbinnen de parkeerregulering (betaald parkeren of parkeerduurbepanking) van kracht is.
SaaS	'Software as a Service' is online toegang (ongeacht tijd en locatie) tot een op afstand beheerde applicatie (waarbij onder andere installeren, updaten, maken van back-ups, beveiligen van de software en de data die er in opgeslagen wordt de verantwoordelijkheid is van de leverancier (in casu Opdrachtnemer). SaaS staat parallel gebruik toe van eenzelfde applicatie door een groot aantal onafhankelijke gebruikers (klanten) en maakt nieuwe en innovatieve software mogelijk.
Scanoplossing	De verzorging van de Parkeercontrole met een Scanunit op het Parkeerareaal met alle daarvoor benodigde software, hardware en koppelingen.
Scanunit	De op, in of aan het Scanvoertuig bevestigde box van waaruit met behulp van camera's de Parkeercontrole wordt verzorgd.
Scanvoertuig	(motor)voertuig dat dient als drager van een Scanunit.
Sectie	Het in het NPR van het Parkeerareaal verbijzonderde gebied met het kleinste aantal parkeerplaatsen.
Service Level Agreement (SLA)	Het contract tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarin afspraken zijn vastgelegd aangaande het te leveren niveau en type service.
SHPV	Het Servicehuis Parkeer- en Verblifsrechten (SHPV) is een coöperatie, opgericht in 2010, voor en door gemeenten, met als doel het stimuleren van vernieuwing in de parkeerketen en het faciliteren van gemeenten bij het digitaliseren van hun parkeerdiensten. Dit doet het SHPV onder andere door te zorgen voor het beheer van de parkeer- en verblijfsrechten database (NPR) en door de afhandeling van transacties voor alle deelnemers (gemeenten, parkeerproviders en parkeerbedrijven).



Sleutelplan	Een registratiesysteem waarin alle voor het operationeel beheer noodzakelijke en in gebruik zijnde sleutels en de betreffende sleutelhouders zijn vastgelegd.
Suspect	Een geparkeerd motorvoertuig dat tijdens de Parkeercontrole niet blijkt te beschikken over een geldig Parkeerrecht voor het gebruik van een Parkeerplaats of een voertuig dat geparkeerd staat waar dit niet is toegestaan (WAHV feit) en voor nadere controle in aanmerking komt.
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.
WAHV	Wet Administratieve Handhaving Verkeersvoorschriften
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

3.1 Algemeen

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

- a. Vooraf betaald parkeren in combinatie met vergunninghouderparkeren;
- b. Vergunninghouderparkeren ten behoeve van artsen, gehandicapten, elektrische voertuigen en deelauto's;
- c. Regulering op grond van RVV (parkeer- en stopverboden);
- d. Blauwe zone: Op straat in een aantal wijken.

Van de parkeerplaatsen waarop de regulering van toepassing is, is voor het merendeel sprake van een mengvorm van vooraf betaald parkeren en parkeren voor vergunninghouders. Op een aantal parkeerplaatsen is sprake van parkeren voor voertuigen met een geldige gehandicaptenparkeerkaart en is gelegenheid beschikbaar tot laden en lossen, zonder de mogelijkheid tot vooraf betaald parkeren. De opdracht in dit Programma van Eisen beslaat het zojuist beschreven gereguleerde gebied.

De grenzen van de gebieden waarin sprake is van Parkeerregulering zijn opgenomen in het aanwijzingsbesluit bij de Verordening Parkeerbelasting 2023 inclusief Plattegrond (zie

<https://zoetermeer.bestuurlijkeinformatie.nl/Agenda/Index/22f43b14-5052-44bc-9aad-3488a8ca0b58>). De blauwe zones zijn geregeld met

verkeersbesluiten. Op de volgende kaart is de parkeerregulering in Zoetermeer inzichtelijk gemaakt:

<https://www.prettigparkeren.nl/kaart/#!Zoetermeer/>

3.2 Kwantiteitenoverzicht

Kwantitatieve gegevens die voor de uitvoering van de werkzaamheden van belang zijn, staan vermeld in het kwantiteitenoverzicht. Aan het kwantiteitenoverzicht en aan de genoemde aantallen in het Prijsformulier kan de Opdrachtnemer geen rechten ontleen, de aantallen in het kwantiteitenoverzicht en in het Prijsformulier zijn richtinggevend. Het kwantiteitenoverzicht is opgenomen in Bijlage A (Kwantiteitenoverzicht 2022). In het Prijsformulier is aangegeven welke aantallen op basis van de werkelijke of nader afgesproken aantallen verrekend kunnen worden.

4 Algemene eisen gesteld aan de organisatie van de dienstverlener

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

1. 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, Gemeentewet, het wetboek van strafvordering en de wettelijke Aansprakelijkheidsverzekeringen.
2. Opdrachtnemer is gehouden om zich bij de uitvoering van de Opdracht te houden aan alle geldende regelgeving. Eventuele schade die volgt uit het niet naleven van wetgeving zal door de Opdrachtnemer worden vergoed aan de Opdrachtgever.
3. Indien tijdens de uitvoering van de Opdracht gebruik wordt gemaakt van werknemers die volgens de Wet Arbeid Vreemdelingen (WAV) niet bevoegd zijn om in Nederland te werken en de Opdrachtgever wegens het brede werkgeversbegrip in deze wet wordt beboet, zal Opdrachtnemer de boete welke de Opdrachtgever wordt opgelegd vergoeden.
4. In het kader van Wet Aanpak Schijnconstructies (WAS) houdt Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de Opdracht aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsvoorwaarden en aan de CAO die voor zijn medewerkers van toepassing zijn. Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever voor alle aanspraken van derden die zij op grond van de Wet Aanpak Schijnconstructies heeft ingesteld.

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;

5. De voertaal van alle overleggen en correspondentie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever is Nederlands;
6. 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;
7. Als onderdeel van de Overeenkomst gaat Opdrachtnemer door ondertekening akkoord met een verwerkersovereenkomst welke als bijlage bij het beschrijvend document is bijgesloten. Opdrachtnemer



wordt gezien als ‘verwerker¹’ conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

8. Bij het gebruik van diensten van onderaannemers zijn er toonbare verwerkersovereenkomsten afgesloten conform de AVG die minimaal dezelfde eisen stellen aan de gegevensverwerking als de verwerkersovereenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
9. Opdrachtnemer (en eventuele onderaannemers) is compliant met de AVG en zorgt ervoor gedurende de Opdracht compliant te blijven.
10. De opslag van persoonsgegevens vindt fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte of in een land met een passend niveau van gegevensbescherming.
11. De door Opdrachtnemer in het kader van uitvoering van de Opdracht gebruikte applicaties bieden de mogelijkheid om op aangeven van betrokkene, waarvan de persoonsgegevens worden verwerkt, controle te houden over de gegevens en de verwerking ervan, zodat de juistheid en nauwkeurigheid van de gegevens kan worden gewaarborgd en de verwerking ervan kan worden gecorrigeerd, gestaakt of overgedragen.
12. Opdrachtnemer heeft een proces ingericht, zodat bij de configuratie van (onderdelen van) serverplatforms de instellingen gebruikt worden, waarbij de scheiding van verwerkingen het uitgangspunt is.
13. Opdrachtnemer heeft een proces ingericht, zodat bij de configuratie van (onderdelen van) het netwerk de instellingen gebruikt wordt, waarbij het verbergen van verwerkingen het uitgangspunt is.
14. Opdrachtnemer behoort fysieke beveiliging van omgevingen waar persoonsgegevens worden verwerkt, op passende wijze ingericht te hebben, zodat enkel medewerkers met noodzakelijk belang toegang hebben tot en zich bevinden in deze omgevingen. De toegang tot deze omgevingen door personen wordt geregistreerd.
15. Er is een procedure ingericht voor het transporteren van persoonsgegevens buiten een beschermde omgeving, waarbij door versleuteling de kans op een datalek is verkleind en door minimalisatie de omvang van een datalek wordt beperkt.
16. Opdrachtnemer hanteert regels voor medewerkers en andere verwerkers, die buiten Nederland persoonsgegevens of authenticatiemiddelen (voor de toegang tot persoonsgegevens vanuit het buitenland) met zich meedragen of in hun bezit hebben, ongeacht of deze informatie versleuteld is.
17. Waar mogelijk wordt als testdata gebruik gemaakt van kunstmatig gegenereerde persoonsgegevens of fictieve data, wanneer op basis van de resultaten van een risicoanalyse gebruik gemaakt wordt van

¹ Verwerker: diegene die ten behoeve van de verantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt, zonder aan zijn rechtstreeks gezag te zijn onderworpen. Een verantwoordelijke is: diegene die het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt. Met andere woorden: de verantwoordelijke heeft de zeggenschap over de persoonsgegevens die worden verwerkt.



persoonsgegevens, worden passende maatregelen ter bescherming van de persoonsgegevens genomen.

18. Opdrachtnemer heeft maatregelen getroffen die voorkomen dat de uitval van een dienst, of dit nu een eigen dienst is of van een derde is, leidt tot een datalek of andere gevolgen voor betrokkenen, waarvan de persoonsgegevens worden verwerkt, en heeft een procedure om de werking van de maatregel te evalueren.
19. De Opdrachtnemer heeft een proces ingericht inzake (potentiële) datalekken en meldt deze binnen 24 uur na ontdekking aan de Opdrachtgever.
20. Desgevraagd ondersteunt Opdrachtnemer Opdrachtgever bij de uitvoering van rechten van betrokkenen (recht op inzage, correctie, verwijdering en beperking van persoonsgegevens)
21. Opdrachtnemer werkt (na gunning) mee aan Dataprotection Impact Assessments (DPIA's) en is bereid om eventuele daaruit voortvloeiende maatregelen te treffen.
22. Opdrachtnemer is voor Opdrachtgever te allen tijde telefonisch bereikbaar.
23. De Opdrachtnemer dient gedurende de uren waarop gefiscaliseerde Parkeerregulering van kracht is telefonisch bereikbaar te zijn via een telefoonnummer waarop maximaal het lokale tarief van toepassing is. Hiervoor gelden de volgende eisen:
 - a. De telefoon van de Opdrachtnemer wordt binnen 30 seconden 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.
24. De Opdrachtnemer is het aanspreekpunt voor vragen ten aanzien van de Parkeercontrole. De klant wordt door medewerkers van de Opdrachtnemer adequaat, klantgericht en vakkundig geholpen en geadviseerd. Indien de klant een vraag stelt die niet (of niet volledig) door de Opdrachtnemer kan worden beantwoord, neemt de Opdrachtnemer contact op met de Opdrachtgever. Op basis van de reactie van de Opdrachtgever helpt de Opdrachtnemer de klant vervolgens verder. Klanten worden niet van het kastje naar de muur gestuurd en er worden geen toezeggingen gedaan die het mandaat van de Opdrachtnemer te boven gaan en/of verkeerde verwachtingen wekken. 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;
25. 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 handelswijze. Alle instructies behoeven vooraf goedkeuring van de Opdrachtgever, de Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de inhoud;

26. 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;
27. De Opdrachtnemer draagt zorg voor een goede verslaglegging van de relevante gegevens in dienst- en dagrapporten en Logboeken;
28. 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;
29. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om zijn medewerkers ten tijde van de uitvoering van de in de opdracht overeengekomen werkzaamheden, zonder schriftelijke toestemming vooraf, werkzaamheden voor zichzelf of voor een andere Opdrachtgever te laten verrichten²;
30. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om extra taken op te dragen³. Indien deze binnen de beschikbare tijd voor de uitvoering van de werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd (afhankelijk van aard en omvang, in overleg te bepalen), vindt hiervoor geen verrekening plaats;
31. 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.
32. Binnen twee weken na opdrachtverstrekking verstrekt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een gedetailleerde opstartplanning.

4.2 Bedrijfsplan

Binnen twee maanden na opdrachtverlening (één maand voor aanvang opdracht) 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:

33. Klachtenregeling:
Opdrachtnemer overlegt een klachtenprocedure voor gebruikers van de

² Deze eis gaat enkel over de tijden waarop medewerkers van Opdrachtnemer werken voor deze Opdracht. Het is niet toegestaan dat de medewerker in de uren dat deze werkt voor Opdrachtgever ook werkzaamheden voor andere opdrachtgevers van Opdrachtnemer verricht.

³ Denk bij de handhaving aan het besteden van aandacht tijdens controlerondes aan speciale aspecten of gebieden naar aanleiding van meldingen openbare ruimte, denk bij administratieve werkzaamheden aan administratieve taken die tijdens openingstijden van het parkeerservicebureau uitgevoerd kunnen worden en relatie hebben met het gereguleerd parkeren.



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://www.zoetermeer.nl/klacht-indienen>

34. 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;
35. Organogram:
Opdrachtnemer verstrekt Opdrachtgever telkens wanneer de situatie daarom vraagt een Organogram met actuele contactpersonen en relevante telefoonnummers;
36. 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.
Opdrachtnemer wijst één contactpersoon, bij voorkeur een leidinggevende, aan voor de communicatie over uitvoeringszaken met de Opdrachtgever, Hij/zij functioneert als aanspreekpunt voor de Opdrachtgever voor dagelijkse operationele zaken;
37. 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;
38. 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;

39. Werkinstructies:
Opdrachtnemer levert concrete werkinstructies aan waarmee
Parkeercontroleurs zelfstandig werk kunnen uitvoeren.

4.3 Veiligheid

40. Parkeercontroleurs opereren bij voorkeur in koppels van twee personen.
41. De Opdrachtnemer zorgt voor communicatiemiddelen waarmee de
Parkeercontroleurs de hulp van de hulpdiensten kunnen inroepen;
42. 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.

4.4 Overlegstructuur met Opdrachtgever

43. Opdrachtnemer initieert de in het Bedrijfsplan en in deze paragraaf
bepaalde overleggen met Opdrachtgever;
44. Opdrachtnemer verzorgt telkens binnen 7 dagen de verslagen van de
formele overleggen. De overleggen vinden plaats op een door
Opdrachtgever te bepalen locatie;
45. Opdrachtnemer garandeert Opdrachtgever dat in geval van calamiteiten
een contactpersoon te allen tijde telefonisch bereikbaar is gedurende de
reguleringstijden van het betaald parkeren;
46. Minimaal 1 x per maand vindt er operationeel overleg en afstemming
plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. In onderling overleg
kan deze frequentie worden aangepast.
47. Eens per maand geeft Opdrachtnemer een schriftelijke (en indien
Opdrachtgever dit wenselijk acht ook een mondelinge) toelichting aan
Opdrachtgever op de maandelijkse managementrapportages. Na afloop
van een kwartaal wordt tevens de jongstleden kwartaalrapportage
toegelicht.
48. 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;
49. Minimaal wordt 2 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 en de afgesloten SLA, de
rapportages, de actuele financiële situatie ten opzichte van de Begroting,
bijzondere onderwerpen en verbeterpunten.

4.5 Administratieve dienstverlening

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

50. Opdrachtnemer voert een volledige en actuele administratie inzake opbrengsten Parkeerautomaten, uitgifte vergunningen en ontheffingen en invordering naheffingsaanslagen en beheert alle met de uitvoering van de opdracht gegenereerde gegevens;
51. 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;
52. 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;
53. Opdrachtnemer stelt uiterlijk 1 september van elk kalenderjaar een Begroting op van de met de uitvoering in het komende jaar verbonden lasten (Te verwachten kwantiteiten ten aanzien van verrekenbare onderdelen: zie prijsformulier) en dient deze ter goedkeuring in bij de Opdrachtgever;
54. 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

5.1 Algemeen

Het parkeerareaal dat onderdeel is van de Opdracht in Zoetermeer bestaat voornamelijk uit parkeerplaatsen waar fiscaal betaald parkeren of een parkeerduurbeperking (blauwe zone) van toepassing is. Opdrachtgever laat de wijze van de Parkeercontrole over aan Opdrachtnemer. Dit betekent dat Opdrachtnemer zelf bepaalt of gewerkt wordt met Parkeercontroleurs die te voet, per fiets of scooter handmatig geparkeerde motorvoertuigen controleren op het hebben van een geldig Parkeerrecht of dat Opdrachtnemer hiervoor (deels of geheel) een Scanvoertuig inzet met eventuele opvolgers of een Deskforce-applicatie.

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

5.2 Resultaten van de Parkeercontrole

57. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het resultaat van de Parkeercontrole. Dit resultaat is vastgelegd in de Service Level Agreement. De uitgangspunten en eisen worden in het navolgende nader uitgewerkt.

5.2.1 Betalingsgraad

De huidige gemiddelde betalingsgraad⁴ is vermeld in het kwantiteitenoverzicht (zie Bijlage A). De Opdrachtnemer wordt gevraagd aan te geven welk percentage Betalingsgraad zij zal realiseren met een minimum van 94,0%. (zie Gunningcriteria in het beschrijvend document).

5.2.2 Correct parkeergedrag (voorkomen Foutparkeren)

58. De meting geschiedt volgens CROW publicatie 176 en wordt tegelijkertijd met de meting van de betalingsgraad verricht. Het gemiddelde percentage foutparkeerders mag maximaal 5% bedragen. Met het

⁴ NB: de definitie van betalingsgraad onder de lopende opdracht luidt anders dan de definitie in dit PvE. In de lopende opdracht worden de uitgeschreven Naheffingsaanslagen nog meegeteld als geldig Parkeerrecht.



gemiddelde percentage wordt hier bedoeld het gemiddelde percentage van de drie laatste metingen.

Indien de bebording ontbreekt of onvolledig is én dit vooraf door de Opdrachtnemer is geconstateerd en gerapporteerd zullen onbetaald parkeren die hiervan het gevolg zijn én die relevant zijn voor het percentage niet in de berekening van het percentage worden opgenomen.

5.2.3 Meting Betalingsgraad en Bezettingsgraad

59. De meting van de Betalingsgraad geschiedt door de Opdrachtnemer ten minste eenmaal per maand gedurende reguleringstijden in het hele parkeer-gereguleerde gebied (het gehele areaal), waarbij minimaal twee metingen per jaar op een zaterdag plaatsvinden. 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.

Ter controle kan de Opdrachtgever de metingen steekproefsgewijs door niet-geüniformeerde medewerkers (laten) controleren. De controles van de Opdrachtgever zijn dan maatgevend bij het vaststellen van de behaalde Betalingsgraad en het percentage foutparkeerders.

60. De gemiddelde Betalingsgraad en het gemiddelde percentage foutparkeerders worden bepaald op basis van een gemiddelde van drie opeenvolgende door of namens de Opdrachtnemer uitgevoerde metingen. 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.

5.2.4 Nalevingsgraad

Voor de Parkeercontrole in de gebieden waar een parkeerduurbepanking van kracht is (blauwe zones) geldt als resultaat een te behalen Nalevingsgraad. Belangrijk aandachtspunt: binnen één van de zones met parkeerduurbepanking zijn sommige parkeerplaatsen niet gemarkeerd met een blauwe lijn, hier geldt dus geen parkeerduurbepanking!



Figuur 1 - parkeervakken zonder parkeerduurbepanking

61. Parkeercontrole in de blauwe zones (parkeerschijfzones) heeft tot doel het tegengaan van overlast door langparkeerders en foutparkeerders.
62. Eis Nalevingsgraad: Indien de parkeerdruk (Bezettingsgraad) binnen de reguleringstijden hoger is dan 85,0%, is de Nalevingsgraad niet lager dan 95,0%. De KPI Bezettingsgraad in combinatie met de Nalevingsgraad geldt in alle deelgebieden die liggen in de parkeerschijfzones. Deze deelgebieden zijn weergegeven in Bijlage B. Er wordt in elk deelgebied afzonderlijk gemeten. De KPI geldt voor alle dagdelen (ochtend-middag-avond) en op alle dagen waarop de regulering geldt. Minstens wordt maandelijks gemeten, dus minimaal 12 metingen per jaar: per kwartaal zijn alle straten gemeten waardoor elke straat 4 keer per jaar is gemeten. Elke straat is in elk dagdeel minstens 1 keer gemeten. De 4 metingen per straat per jaar vinden telkens op een andere dag plaats. Zie voor een voorbeeldberekening Bijlage C.
63. Eis correct parkeergedrag: gemiddeld maximaal 5% per jaar van de geparkeerde motorvoertuigen in de parkeerschijfzones betreft Foutparkeren, op basis van minstens 2 metingen per maand (24 per jaar) binnen de reguleringstijden;
64. Wanneer herhaaldelijk op straat/sectieniveau de Nalevingsgraad lager is dan de KPI en/of de Bezettingsgraad hoger is dan de KPI, ondanks dat de gemiddelde Nalevingsgraad en/of Bezettingsgraad in dat deelgebied wel op orde is, wordt de Parkeercontrole wel dusdanig (bij)gestuurd dat de KPI ook op straat/sectie niveau verbetert.
65. De KPI's worden maandelijks door Opdrachtnemer gemeten en gerapporteerd aan Opdrachtgever

De gemeente behoudt zich het recht voor om de KPI's al dan niet steekproefsgewijs eveneens te meten, eventueel door middel van een extern (onderzoeks)bureau.

5.3 Naheffingen

66. Opdrachtnemer legt namens Opdrachtgever Naheffingsaanslagen parkeerbelasting op aan parkeerders die geen geldig Parkeerrecht hebben ten tijde van de controle. Het opleggen van Naheffingen is daarbij geen doel op zichzelf, maar staat ten dienste van het verhogen van de Betalingsgraad.

5.3.1 Seponeren van Naheffingen

67. Maximaal 10% van de opgelegde Naheffingsaanslagen parkeerbelasting wordt ingetrokken (geseponeerd), nog voordat de Naheffing verder gaat in het invorderingsproces;

5.4 Percentage toegekende Bezwaarschriften

68. Het aantal toegekende Bezwaarschriften kan gezien worden als een maatstaf voor de kwaliteit van de Parkeercontrole. Opdrachtnemer dient het percentage toegekende Bezwaarschriften op uitgeschreven Naheffingen zo laag mogelijk te houden door de resultaten van de bezwaarafhandeling altijd terug te koppelen aan de Parkeercontroleurs. Daarmee dient de kwaliteit van de Parkeercontrole verhoogd te worden. Als het percentage toegekende bezwaarschriften boven de 14% 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 van verhuurbedrijven inzake huurauto's buiten beschouwing gelaten worden.

5.5 Minimumeisen aan de aanwezigheid van Parkeercontrole

69. Bij de inzet van fysieke Parkeercontroleurs op straat (lopend of per fiets/scooter) geldt dat de Parkeercontrole bij voorkeur geschiedt 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;
70. Bij de inzet van fysieke Parkeercontroleurs op straat geldt dat per controle (één of 2 personen) er altijd minimaal één bevoegde en beëdigde BOA aanwezig is. De chauffeur van een eventueel in te zetten Scanvoertuig hoeft geen beëdigd BOA te zijn, bij de inzet van volgers achter een Scanvoertuig geldt deze eis wel;
71. Per week van 5 dagen (maandag t/m vrijdag) wordt ten minste op 4 dagen gehandhaafd op betaald parkeren tussen 9:00 en 18:00 uur;
72. Per week van 5 dagen (maandag t/m vrijdag) wordt ten minste op 3 dagen gehandhaafd op betaald parkeren tussen 18:00 en 23:00 uur;
73. Per week van 5 dagen (maandag t/m vrijdag) wordt ten minste op 2 dagen gehandhaafd in de blauwe zone tussen 9:00 en 18:00 uur;



74. Per week van 5 dagen (maandag t/m vrijdag) wordt ten minste op 1 dag gehandhaafd in de blauwe zone tussen 18:00 en 21:00 uur;
75. Per 4 weken geldt dat op minimaal 3 in de 4 zaterdagen moet worden gehandhaafd op betaald parkeren;
76. Per 4 weken geldt dat op minimaal 1 in de 4 zaterdagen moet worden gehandhaafd in de blauwe zone;
77. Per 4 weken geldt dat op minimaal 2 in de 4 zondagen wordt gehandhaafd op betaald parkeren;
78. Per 4 weken geldt dat op minimaal 1 in de 4 zondagen dient te worden gehandhaafd in de blauwe zone;

5.5.1 Inzet gestuurd door Opdrachtgever

79. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om circa 12 dagen (24 dagdelen) per jaar aan te wijzen voor inzet van Parkeercontrole op door Opdrachtgever te stellen prioriteiten qua plaats, tijd en aard van de Parkeercontrole. De Opdrachtnemer houdt hier rekening mee bij het bepalen van de door hem noodzakelijk geachte Parkeercontrole inzet die nodig is om de gestelde doelen te behalen;
80. Indien de Opdrachtgever gebruik maakt van bovengenoemde bevoegdheid, zal deze de Opdrachtnemer 2 weken van te voren aangeven welke prioriteiten gesteld worden.

5.6 Taken parkeercontrole

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

81. Handhaving gereguleerd parkeren binnen de gemeentegrenzen van Zoetermeer
 - a. Handhaving betaald parkeren bij Parkeerautomaten;
 - b. Handhaving vergunninghouder parkeren;
 - c. Handhaving in de blauwe zone;
 - d. Handhaving WAHV feiten.
82. Opleggen Naheffingsaanslagen: Onder de werkzaamheden valt ook het uitschrijven en aanbrengen (opleggen) van Naheffingsaanslagen op kenteken van voertuigen waarvan de bestuurder niet voldoende of geheel niet voldaan heeft aan de belastingplicht.
83. Aankondiging van Beschikkingen (administratiefrechtelijke handhaving): Onder de werkzaamheden valt ook het uitschrijven en aanbrengen (opleggen) van (aankondigingen van) Beschikking op kenteken van voertuigen die stilstaand de Wegenverkeerswet overtreden.
84. Staande houdingen (administratiefrechtelijke handhaving): Onder de werkzaamheden valt ook het uitschrijven en overhandigen van een (aankondiging van) Beschikking op naam, van bestuurders van voertuigen die stilstaand de Wegenverkeerswet overtreden. Indien de bestuurder bij het voertuig wordt aangetroffen dient deze staande



gehouden te worden en wordt naar een geldig legitimatiebewijs gevraagd.

85. Controle op juiste bebording: Tijdens de controlerondes wordt de bebording gecontroleerd op aan- of afwezigheid, actualiteit, werking, staat van onderhoud en vervuiling. Geconstateerde gebreken worden zo snel mogelijk gemeld aan de contactpersoon van de Opdrachtgever. Ook indien een Parkeercontroleur voor andere zaken uit hoofde van zijn functie constateert dat de Opdrachtgever moet worden ingelicht doet hij dit.
86. Controle op de juiste werking van de Parkeerautomaten, melden van storingen etc.: Tijdens de controlerondes wordt de Parkeerautomaten gecontroleerd op aan- of afwezigheid, actualiteit, werking, staat van onderhoud en vervuiling. Geconstateerde gebreken worden zo snel mogelijk door de Opdrachtnemer verholpen. Ook indien een Parkeercontroleur voor andere zaken uit hoofde van zijn functie constateert dat de Opdrachtgever moet worden ingelicht doet hij dit. Storingsmeldingen vinden plaats via een standaard rapportage (zie hoofdstuk 12).
87. Informatieverstrekking aan het publiek over parkeermogelijkheden, Parkeerregulering en de parkeerhandhaving: Op verzoek geven van informatie over alle aspecten van het parkeren. De Parkeercontroleur is daarvan uit hoofde van zijn taak tot in detail op de hoogte. De Opdrachtnemer is het aanspreekpunt voor telefonische vragen over de parkeercontrole.
88. Controle op omvang van werkterreinen. Op basis van artikel 2:5 van de APV kan men in Zoetermeer een ontheffing/vergunning krijgen voor het plaatsen van voorwerpen op of aan de weg. Daar waar dit gaat om containers (met een container wordt gelijkgesteld: een keetwagen, (chemische) toiletten, steigers en ander materiaal voor opslag) en kraanwagens (met een kraanwagen wordt gelijkgesteld: een hoogwerker, mobiele betonpompen, zuig- en blaasvoertuigen, grote transportwagens en andere voertuigen met een dergelijke omvang) die geplaatst worden op parkeerplaatsen in het Parkeerareaal waar Opdrachtnemer de Parkeercontrole verzorgt zal Opdrachtnemer controleren of niet meer dan de afgesproken aantallen parkeerplaatsen in beslag genomen worden door containers en of kraanwagens. Bij overschrijding van de vergunde aantallen meldt Opdrachtnemer dit aan Opdrachtgever, zodat deze hier opvolging aan kan geven.

5.7 Bevoegdheden parkeercontrole

89. De Parkeercontroleurs⁵ beschikken over de bevoegdheden die zijn aangegeven in CROW publicatie 176 paragraaf 5.2. met uitzondering van die van "Toezichthoudend ambtenaar".

De Opdrachtgever zorgt voor de nodige aanwijzingen en aanstellingen.

90. De Opdrachtnemer dient te zorgen voor tijdige informatievervalschafting 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
Beëdiging als BOA ⁶	2 maanden voor start inzet

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

5.8 Uitrusting Parkeercontroleurs

92. De uitrusting van de Parkeercontroleur dient te voldoen aan CROW publicatie 176 paragraaf 5.5.

5.8.1 Uniform

93. Het te gebruiken uniform dient te worden verzorgd door Opdrachtnemer en dient nadrukkelijk herkenbaar te zijn als een Parkeercontroleur. Hierbij moet met name gebruik gemaakt worden van duidelijke naamgeving, herkenbaar logo en lettertype zichtbaar op rug, schouder, mouw en/of borst. Dit mag het BOA-uniform dat voldoet aan de richtlijnen van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) zijn, als hierbij maar duidelijk wordt aangegeven dat het 'parkeercontrole' betreft.
94. Het uniform behoeft vooraf goedkeuring van de Opdrachtgever. Opdrachtgever zal hierbij letten op herkenbaarheid en voldoende onderscheid met andere handhavingsdiensten en politie.

5.8.2 Handterminals

95. Voor het uitschrijven van Naheffingsaanslagen, waarschuwingen en/of Aankondigingen van Beschikking dient de Parkeercontroleur te kunnen beschikken over een Handterminal.

⁵ Een eventuele chauffeur van een mogelijk in te zetten Scanvoertuig wordt wel aangewezen als belastingheffingambtenaar, maar hoeft niet beëdigd te worden als BOA.

⁶ Binnen één maand na ondertekening van de Overeenkomst moet de benodigde informatie bij de Opdrachtgever zijn aangeleverd.

Verdere eisen aan de Handterminals en het hiermee verbonden Handhavingssysteem zijn uitgewerkt in hoofdstuk 6.

5.8.3 Bonnenboekjes

96. Slechts bij uitzondering, indien bij optreden van een zodanige storing dat er niet meer met handterminals gewerkt kan worden, mag gebruik worden gemaakt worden van bonnenboekjes voor het uitschrijven van naheffingen en beschikkingen. Deze bonnenboekjes dienen door de Opdrachtnemer verzorgd en geleverd te worden. De tekst van de bonnenboekjes behoeft de goedkeuring van de Opdrachtgever.

5.8.4 Communicatie

97. 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 de gemeente Zoetermeer, waarmee verbinding gelegd kan worden met een meldkamer die bij calamiteiten direct de hulpdiensten kan informeren.

5.8.5 Contacten met de hulpdiensten

98. 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.

5.9 Specifieke opleidingseisen parkeercontrole

99. Ingezet personeel voldoet aan de opleidingseisen zoals aangegeven in paragraaf 15.2, met dien verstande dat het is toegestaan om Aspiranten (niet opgeleide, maar reeds aan de benodigde opleidingen begonnen personen) in te zetten.
100. Het percentage uren dat door Aspiranten wordt ingevuld is gemiddeld per jaar maximaal 20% van de ingezette uren.
101. Een Aspirant wordt te allen tijde begeleid door een volledig opgeleide Parkeercontroleur (BOA).

6 Handterminal en Handhavingssysteem

Het is aan Opdrachtnemer om af te wegen of en wanneer op basis van de digitaliseringsgraad van Parkeerrechten in Zoetermeer Naheffingsaanslagen niet meer fysiek achter de ruitenwisser van een belastingschuldige wordt geplaatst. Voor de inzet van Handterminals gelden de volgende eisen.

6.1 Handterminals

102. Opdrachtnemer legt zijn afweging om Naheffingsaanslagen niet meer fysiek achter de ruitenwisser van een belastingschuldige te plaatsen voor aan Opdrachtgever en houdt rekening met de tijd die Opdrachtgever nodig heeft om de communicatie hieromtrent op te starten.
103. Voor het eventueel uitschrijven van Naheffingsaanslagen dient gebruik gemaakt te worden van door de Opdrachtnemer te leveren apparatuur (Handterminals en Backoffice systeem). Ook de waarschuwingen en Aankondigingen van Beschikking dienen door middel van de handterminals verwerkt te worden. Staande houdingen hoeven niet geautomatiseerd verwerkt te worden, maar mogen ook afgehandeld worden middels bonnenboekjes (zie 5.8.3).
104. De tekst van de Naheffingsaanslag en de waarschuwing behoeft de goedkeuring van de Opdrachtgever. Alle uitgeschreven naheffingsaanslagen dienen te worden vastgelegd in een geautomatiseerd bestand en dienen maandelijks digitaal (te bewerken met MS Office) aan de Opdrachtgever beschikbaar te worden gesteld.
105. Het gescande kenteken wordt gecontroleerd op een geldig parkeerrecht in de database van parkeervergunningen en -onthefingen, mobiele parkeerproviders of een centrale parkeerrechten database (NPR of vergelijkbaar). Zoetermeer maakt momenteel gebruik van het NPR via het SHPV als centrale parkeerrechten database.
106. 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 4 aparte databases. Opdrachtnemer zorgt voor de koppelingen tussen de Handterminals en de maximaal 4 databases, waaronder in ieder geval 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 – door Opdrachtnemer te leveren - simkaarten zodat een gprs-verbinding tot stand kan worden gebracht zodat met de Handterminals databases kunnen worden bevraagd.
107. De in te zetten Handterminals dienen te zijn voorzien van de mogelijkheid om foto's te maken.

6.2 Handhavingssysteem

108. Het handhavingssysteem dat gebruikt wordt door de Parkeercontroleur is van Opdrachtnemer. De kosten voor gebruik van het handhavingssysteem zijn opgenomen in het tarief voor de Parkeercontrole.
109. 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.
110. 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.
111. 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.
112. 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.
113. Het Handhavingssysteem moet geschikt zijn op controle op geldigheid van een Europese Gehandicaptenparkeerkaart als deze kaart is geregistreerd in de database van het NPR.
114. 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.
115. 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.
116. Het hierna volgende overzicht geeft alle verplicht door u te leveren koppelingen weer.



Systeem	Van	Type koppeling	Uitgewisselde gegevens
Kentekenregister	RDW	Synchroon berichtenverkeer	Kenteken, Voertuiggegevens
BRP	BV BSN	Synchroon berichtenverkeer	BSN, Persoonsgegevens
Parkeerrechten Database	NPR of andere parkeer-rechten database	Synchroon berichtenverkeer	Kenteken, locatie, tijdstip, parkeerrecht

6.2.1 Basisfunctionaliteit Backoffice Handhavingssysteem

117. Het Backofficefunctionaliteit van het handhavingssysteem moet volledig Nederlandstalig zijn.
118. 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.)
119. Het Handhavingssysteem heeft functionaliteit om de gebruikers van het systeem (gebruikers, handhavers) te beheren (autorisaties, rechten, basisgegevens). Opdrachtnemer verschaft Opdrachtgever de volledige leesrechten voor wat betreft dat deel van het Handhavingssysteem dat betrekking heeft op de handhaving in Zoetermeer.
120. 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)
121. 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.



- 122. Van straatnamen moeten verschillende schrijfwijzen vastgelegd kunnen worden. Het BAG-adressenbestand moet leidend zijn bij de schrijfwijze van de straten, niet bijvoorbeeld de TPG-postcodetabel.
- 123. Historische gegevens moeten voor een ongedefinieerde periode beschikbaar blijven voor raadplegen en voor het kunnen genereren van benodigde managementinformatie.
- 124. Historische gegevens kunnen, naar behoefte en binnen de restricties van de database opgeschoond worden middels een gebruikersfunctie (niet middels database-hulpmiddelen).

6.2.2 Seponeren binnen Handhavingssysteem

- 125. 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.

6.2.3 Controle en beveiliging Handhavingssysteem

- 126. 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 eventuele ontsluitingen naar andere netwerken;
 - 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 (AVG) wat betreft opslag van data.
- 127. Gebruikersautorisatie dient op gebruikersrol en per functionaris te kunnen worden gedefinieerd.
- 128. 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.
- 129. Het informatiesysteem moet controle op de juistheid en volledigheid van de ingevoerde en uitgevoerde gegevens mogelijk maken.
- 130. 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.

6.2.4 Managementinformatie en rapportages uit Handhavingssysteem

131. Gebruikers moeten op eenvoudige wijze overzichten en tellingen kunnen genereren.
132. 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;
133. 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.
134. De te leveren standaard rapportages uit het Handhavingssysteem betreffen minimaal:
 - a. het aantal feiten (Naheffingen / waarschuwingen / (aankondiging van) Beschikkingen) per op te geven periode, per Handhaver, per gebied;
 - b. het aantal controles per periode, per Handhaver, per gebied; en
 - c. het aantal seponeringen per periode, per Handhaver, per gebied.
135. Historische en actuele gegevens dienen vergelijkbaar te zijn waarmee trends kunnen wordenesignaleerd.

6.2.5 Telling betalingsgraad en bezettingsgraden met Handterminals

136. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat benodigde tellingen voor het bepalen van de Betalingsgraad of de Bezettingsgraad (zie paragraaf 5.2.3) uitgevoerd kunnen worden.

7 Scanvoertuig

Zoals eerder al aangegeven laat Opdrachtgever de wijze van de Parkeercontrole over aan Opdrachtnemer. Dit betekent dat Opdrachtnemer zelf bepaalt of gewerkt wordt met Parkeercontroleurs die te voet, per fiets of scooter handmatig geparkeerde motorvoertuigen controleren op het hebben van een geldig Parkeerrecht of dat Opdrachtnemer hiervoor (deels of geheel) een Scanvoertuig inzet met eventuele opvolgers of een Deskforce-applicatie. Als Opdrachtnemer overgaat tot het inzetten van een Scanvoertuig gelden hiervoor de in dit hoofdstuk uitgewerkte eisen.

7.1 Algemene eisen

137. De volledige inzet inclusief de gebruikslasten (o.m.: planning, chauffeur, datacommunicatie en voeding⁷) en het all-in onderhoud van een 100% EV-voertuig als transportmiddel voor de Scanunit zijn voor rekening en risico van Opdrachtnemer;
138. Eventuele andere in te zetten voertuigen (zoals motoren, scooters etc.) dienen emissievrije voertuigen te zijn.
139. Het Scanvoertuig moet voor het publiek duidelijk herkenbaar zijn als handhavingsvoertuig. De herkenbaarheid dient in overleg met en na goedkeuring door Opdrachtgever vorm te worden gegeven.
140. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tot stand brengen en werkend houden van alle voor de Dienstverlening benodigde koppelingen, waaronder die met de Handhavingssystemen van Opdrachtnemer, PrDb en databases voor managementinformatie;
141. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inzet inclusief het all-in onderhoud van een Scanunit inclusief bediening in het voertuig en een verwerkingsunit in het voertuig;
142. De levering en inzet van een Scanvoertuig is inclusief het all-in onderhoud van een verwerkingsplatform, de Deskforce-Applicatie, waar de data voor de Parkeercontrole worden verzameld en visueel de Suspects door Opdrachtnemer in de Deskforce-Applicatie verwerkt kunnen worden (NHA), dan wel doorgezet worden naar het Handhavingssysteem (van Opdrachtnemer) voor eventuele fysieke opvolging ter plaatse (Wet Mulder feiten) door de Opdrachtnemer;
143. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de opslag en (automatische) export van door de Scanunit gegenereerde data ten behoeve van de onafhankelijke beoordeling van de betrouwbare werking van het Scansysteem/ de Scanunit en het kunnen samenstellen van rapportages (management, beleid);

⁷ Het gaat hierbij om de voeding van de auto naar de scanunit en het voeden van de accu's van het 100% EV-voertuig. Aanbestedende dienst gaat er niet vanuit dat de scanauto onder de hoede van Opdrachtgever wordt achtergelaten en stelt ook geen oplaadpunt specifiek voor Opdrachtnemer beschikbaar.



144. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het in de Scanoplossing actueel houden van de voor de Parkeercontrole benodigde, door de Opdrachtgever eenmalig verstrekte, digitale kaarten met GEO-informatie;
 145. Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat de software en dataopslag (inclusief back-up) van de Scanoplossing ingericht wordt conform de gestelde eisen in de Verwerkersovereenkomst van Opdrachtgever;
 146. De Scanoplossing moet een in de markt bewezen systeem zijn (proven technology) en worden ondersteund door een actieve serviceorganisatie die de Nederlandse taal machtig is in woord en geschrift. Proven technology betekent dat de toegepaste technologie zichzelf heeft bewezen. Aanbestedende dienst wil niet fungeren als pilot/testgemeente, maar wil een Scanoplossing geleverd krijgen die de testfase voorbij is.
 147. Een Scanvoertuig is voorzien van een Scanunit en omvat alle benodigde licenties, updates, upgrades en beveiliging voor de duur van de inzet onder de Overeenkomst.
 148. De met het scannen verkregen data worden enkel binnen Nederland onder Nederlands recht opgeslagen, gehost, onderhouden, beveiligd en geüpdatet.
- Ten behoeve van het uitvoeren van de Opdracht stelt Opdrachtgever aan Opdrachtnemer, 1 maand voorafgaand aan ingangsdatum van de Overeenkomst, GEO-kaarten in Shapefile formaat (formaat: .dxf) met de gereguleerde parkeerplaatsen binnen het Parkeerareaal beschikbaar. Ook de locaties waar op parkeergedrag (WAHV) gecontroleerd moet worden zijn hierin aangegeven.
149. Opdrachtnemer is, op aangeven van Opdrachtgever, verantwoordelijk voor het actueel houden van de GEO-kaarten. Hiervoor stelt Opdrachtgever aan Opdrachtnemer steeds actuele GEO-kaarten beschikbaar welke Opdrachtnemer zal gebruiken tijdens de Parkeercontrole. Om de Scanoplossing betrouwbaar te houden verwerkt Opdrachtnemer door Opdrachtgever verstrekte wijzigingen in de parkeerregulering, binnen twee werkdagen na ontvangst, in de GEO-kaarten.
 150. Opdrachtgever wenst op een eenvoudige wijze ruim binnen de kaders van de privacy wetgeving te blijven. Bij het gebruik van bijvoorbeeld beeldmateriaal is het dan ook gewenst op een eenvoudige wijze foto's te ontdoen van privacy gevoelige zaken (gegevens/informatie). De Scanoplossing van de Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever binnen de kaders van de AVG de functionaliteit om op een eenvoudige wijze geautomatiseerd persoonsgegevens inclusief beeldmateriaal (bijvoorbeeld door te blurren) te leveren.



7.2 Scanunit

151. Opdrachtnemer verzorgt – bij gebruik van een Scanvoertuig - de Parkeercontrole met een Scanunit inclusief het benodigde onderhoud, systeembeheer, hosting, service, materiaal en arbeid en licenties;
152. De Scanunit functioneert ongeacht het weertype (luchtvochtigheid, neerslag, temperatuur, lichtniveau);
153. Ten behoeve van de Parkeercontrole registreert de Scanoplossing per Suspect:
 - a. Uniek volgnummer van iedere waarneming;
 - b. Datum en tijd van elke individuele waarneming⁸;
 - c. Classificatie van de waarneming (parkeergedrag of Parkeerrecht);
 - d. Kenteken van waarneming inclusief betrouwbaarheidsindicatie⁹;
 - e. Kenteken landcode;
 - f. Locatie (GPS-coördinaten) van:
 - o het gescande kenteken;
 - o het middelpunt van het gescande voertuig;
 - o het middelpunt van de scanauto.
 - g. Nauwkeurighedsindicatie van de geregistreerde GPS-coördinaten;
 - h. Kenmerken voertuig (merk, type, kleur, etc.);
 - i. ID-scanauto;
 - j. ID-chauffeur;
 - k. Afbeelding van gescande kenteken met uniek kenmerk in printformaat (voldoende resolutie);
 - l. Panoramafoto('s) (min. 300 graden) in kleur, in minimaal HD-resolutie en van goede kwaliteit, met een voor een in Zoetermeer werkzame BOA herkenbare omgeving (zowel overdag als in de avond en nacht). Op de foto('s) dient tenminste het gescande voertuig (Suspect) te staan in zijn omgeving. Het beeld mag uit meerdere losse foto's worden opgebouwd en mag niet gemanipuleerd kunnen worden om te kunnen dienen als bewijsvoering.
154. De werking van de Scanunit dient niet verstoort te worden als gevolg van het toevoegen of wijzigen van koppelingen met andere applicaties.
155. De Scanoplossing beschikt over een koppeling met de gemeentelijke Parkeerrechten Database (NPR) voor het op parkeergedrag en/of geldigheid beoordelen van met de Parkeercontrole gescande kentekens;
156. De door de Parkeercontrole afgelegde routes met daarin alle scans (niet alleen Suspects) worden opgeslagen en dienen - zowel de route als de scans - grafisch op aanvraag weergegeven te kunnen worden;

⁸ Hierbij geldt tevens dat indien een Suspect op dezelfde dag op exact dezelfde locatie meerdere malen wordt aangetroffen zonder Parkeerrecht dit wordt vastgelegd, zodat op het Kenteken naast de initiële NHA ook de uren doorgerekend kunnen worden waarop aantoonbaar geparkeerd is zonder Parkeerrecht.

⁹ Het percentage waarin met zekerheid het beeld van het kenteken wordt omgezet in de juiste cijfer/letter combinatie en als zodanig in de Scanoplossing wordt geregistreerd.



157. De Scanoplossing moet de mogelijkheid hebben en in staat zijn om ongelimiteerd en realtime de PrDb te raadplegen;

7.3 Functionaliteit Scanoplossing

158. De Scanoplossing biedt ten behoeve van de Parkeercontrole minimaal de volgende functies:
- a. Kentekenherkenning inclusief land van herkomst (onderdeel van EU + GB);
 - b. Verzamelen, verwerken en opslag van slechts relevant beeldmateriaal (foto's);
 - c. Verzamelen, verwerken en opslag van voor de Parkeercontrole benodigde gegevens;
 - d. Opslag van gegevens over locatie (nauwkeurigheid), datum, tijd (ter voorkoming van herhaling) en rij-/scanrichting van Scanunit ten behoeve van de Parkeercontrole, planning en beoordeling van de controlegraad van het Parkeerareaal;
 - e. Beveiliging van data;
 - f. Interfaces tussen scanauto, de eventuele Deskforce-applicatie en overige applicaties, voor het realtime en het per individueel Suspect handhaven via de Backoffice;
159. De Scanoplossing leest alle geldige Europese kentekens;
160. Bij het afwezig zijn van datacommunicatie, worden scans opgeslagen ten behoeve van latere verwerking;
161. Bij verstoring en/of het afwezig zijn van datacommunicatie gedurende een periode van maximaal 30 seconden worden de locatiegegevens achteraf aan de scans toegevoegd op basis van een geautomatiseerde benadering;
162. Bij herstel van datacommunicatie worden gebufferde Suspects opnieuw ter controle (aan de Parkeercontroleur cq. de Deskforce-applicatie) aangeboden;
163. Kentekens van voertuigen dienen ongeacht de rijrichting van het scanauto te worden gescand;
164. Als het gescande kenteken van een stilstaand voertuig zich tot 5 meter van de scanauto bevindt:
- a. Is in ten minste 95% van de gevallen het kenteken van het gescande voertuig correct en volledig herkend (betrouwbaarheidsmeting);
 - b. Is in ten minste 95% van de gevallen de berekende GPS positie van het gescande voertuig correct, rekening houdend met een marge van maximaal 70 centimeter (nauwkeurighedsmeting).

7.4 Deskforce-applicatie

Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van een Deskforce-applicatie zijn onderstaande eisen daarop van toepassing.



7.4.1 Techniek (Backoffice / IT platform)

165. Opdrachtnemer verzorgt de installatie, operationele oplevering en het benodigde onderhoud, systeembeheer, beveiliging, hosting, service, materiaal en arbeid en licenties van een Deskforce-applicatie (Webbased) waarmee Backoffice medewerkers van de Opdrachtnemer gelijktijdig in staat zijn Suspects te beoordelen;
166. Alle met de Scanoplossing gegenereerde data zijn en blijven eigendom van de Opdrachtgever;
167. De Deskforce-applicatie heeft een realtime koppeling met de Scanoplossing;
168. De Deskforce-applicatie inclusief de beveiliging is altijd actueel en functioneert permanent;
169. De Deskforce-applicatie heeft de mogelijkheid om beoordeelde Suspects, voor verwerking tot NHA door te sturen naar het Handhavingssysteem voor fiscale Naheffingen;
170. De Deskforce-applicatie heeft de mogelijkheid om mogelijke Suspects, voor fysieke controle en verwerking tot AvB door te sturen naar het Handhavingssysteem voor WAHV afhandeling;
171. De Deskforce-applicatie beschikt over een uitgebreide mogelijkheid tot het genereren van managementinformatie door monitoring van de resultaten van de Parkeercontrole;
172. De Deskforce-applicatie biedt de mogelijkheid tot het realtime beoordelen van door de Scanoplossing geleverde Suspects;
173. De Deskforce-applicatie moet over voldoende verwerkingscapaciteit beschikken voor het onbeperkt en realtime ontvangen van Suspects vanuit de Scanoplossing zodat geen wachtrij ontstaat;
174. De Deskforce-applicatie biedt de Deskforce medewerker bij de beoordeling van individuele Suspects de mogelijkheid tot het laten beoordelen van betreffende Suspects door een tweede Deskforce medewerker, in verband met het eventueel seponeren;
175. De Deskforce-applicatie biedt pas bij beoordeling van een Suspect door een tweede Deskforce medewerker (vier ogen principe) de mogelijkheid tot het daadwerkelijk seponeren;
176. De Deskforce-applicatie bewaart gedurende een door Opdrachtgever nader vast te stellen termijn van seponeringen alle relevante gegevens;
177. Ten behoeve van de monitoring van de Backoffice registreert de Deskforce-applicatie bij de beoordeling van Suspects in ieder geval:
 - a. ID-Backoffice medewerker(s) / verbalisantennummer;
 - b. datum en tijd beoordeling(en);
 - c. resultaat beoordeling.
178. De Deskforce-applicatie beschikt over een uitgebreide zoek- en rapportagefunctie waarmee gezocht kan worden op en gerapporteerd kan worden over (niet limitatief):
 - a. individuele Suspects (bijvoorbeeld op: kenteken, datum, tijd, ID-deskforce medewerker,...);



- b. Suspects volgens vrij in te geven selecties (bijvoorbeeld; periode, straat, Zone, sector, Sectie, ..).

7.4.2 Functionaliteit

- 179. Door de Scanoplossing aangeboden scans, ook in geval van aanlevering van gebufferde scans, worden door de Deskforce-applicatie opgeslagen zodat deze op een door de Opdrachtnemer te bepalen moment beoordeeld kunnen worden.
- 180. De Deskforce-applicatie kan bij de beoordeling van een Suspect minimaal de volgende gegevens toevoegen:
 - a. verbalisanthnummer;
 - b. feitcode;
 - c. tarief (Naheffingsaanslag en uurtarief cq. uurtarief vermenigvuldigd met het aantal uren dat verstreken is tussen eerste en laatste waarneming).
- 181. Binnen de Deskforce-applicatie wordt elke zoekvraag gelogd en is middels een niet muteerbare audit trail na te gaan wie wanneer waarnaar heeft gezocht.

7.5 GIS

Opdrachtgever levert de voor de Parkeercontrole benodigde GIS-kaarten van het Parkeerareaal aan Opdrachtnemer, die deze verder onderhoud. De GIS-kaarten bevatten de voor de Parkeercontrole benodigde informatie zoals: GPS-locatie, type parkeerplaats en plaatsen waar niet geparkeerd mag worden.

- 182. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actueel houden van de GIS-kaart. Bij wijzigingen vanuit Opdrachtgever in het Parkeerareaal zal Opdrachtgever deze wijzigingen direct doorgeven aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verwerkt deze mutaties steeds binnen twee werkdagen na ontvangst in de Scanoplossing.

7.6 Informatiebeveiliging Scanoplossing

De Scanoplossing vormt bij toepassing ervan binnen de Opdracht een cruciaal onderdeel van de dienstverlening door Opdrachtnemer. Vertrouwelijkheid, integriteit en continuïteit van de gegevensverwerking is daarom van groot belang. De Opdrachtnemer moet zorgen voor passende technische en organisatorische maatregelen om de gegevens goed te beveiligen. De Opdrachtgever stelt daarom de volgende eisen aan de informatiebeveiliging:

- 183. Alle met de Scanoplossing verzamelde en vastgelegde data is en blijft eigendom van Opdrachtgever.
- 184. Opdrachtnemer behoudt geen rechten om de gegevens te gebruiken, te ontsluiten en/of publiek te maken.



185. Alle binnen de Scanoplossing verzamelde en vastgelegde data voldoet aan de eisen, zoals geformuleerd in de Verwerkersovereenkomst van Opdrachtgever.
186. Naleven standaarden: De software waarmee de Scanoplossing is geïmplementeerd, is volgens relevante standaarden beveiligd en van voldoende kwaliteit. De richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC), Informatiebeveiligingsdienst voor gemeenten (IBD) en Open Web Application Security Project (OWASP) zijn hierbij normstellend. Met betrekking tot de gevraagde SaaS dienstverlening voldoet de SaaS leverancier en de applicatie aan de eisen die de Opdrachtgever stelt.
187. Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat ten aanzien van de SaaS dienstverlening de SaaS leverancier zekerheid verschaft over de getroffen beveiligings- en privacy maatregelen. Dit houdt in dat Opdrachtnemer of diens SaaS leverancier beschikt over:
 - a. een ISAE3402 type II verklaring of vergelijkbaar;
 - b. een geldig ISO 27001 certificaat, opgesteld door een onafhankelijke instantie of vergelijkbaar. Of;
 - c. een eigen managementsysteem voor informatiebeveiliging (in plaats van een ISO 27001 certificaat).
188. Beveiliging tegen dataverlies: Opdrachtnemer beveiligt alle gegevens van Opdrachtgever op adequate wijze zodanig dat bescherming wordt geboden tegen gegevensverlies als wel toegang tot gegevens door onbevoegden. Met "alle gegevens" wordt bedoeld zowel "data in use" als "data in motion" en "data at rest".
189. Beveiliging tegen bedreigingen: Opdrachtnemer dient voor de Scanoplossing doorlopend maatregelen te nemen om bedreigingen en aanvallen zoals onder meer side channel, guest-hopping, hyperjacking en SQL-injection te voorkomen.
190. Encryptie: Opdrachtnemer zorgt er voor dat versleuteling van gegevens tijdens opslag, informatie-uitwisseling en andere vormen van communicatie plaatsvindt in overeenstemming met de risicoclassificatie van die gegevens waarbij persoons- en andere vertrouwelijke gegevens te allen tijde via een versleutelde verbinding worden verzonden. De Scanoplossing wordt te allen tijde benaderd op basis van een beveiligde verbinding conform de laatst bekende beveiligingsinzichten (normenkader: BIO-Overheid¹⁰) en stand van de techniek.
191. Isolatie: In geval van toepassing van IT infrastructuur die gedeeld wordt met derde partijen (SaaS) worden er door Opdrachtnemer afdoende maatregelen getroffen om te voorkomen dat gegevens van Opdrachtgever onbedoeld worden gedeeld met derden dan wel worden gecombineerd met gegevens van andere klanten door aggregatie of interferentie. Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat de SaaS

¹⁰ <https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/project/baseline-informatiebeveiliging-overheid/>



- leverancier zekerheid verschaft over de getroffen beveiligings- en privacy maatregelen middels een ISAE3402 type II verklaring (zie ook eis 187).
192. Verwijdering van gegevens: Op een verifieerbaar authentiek schriftelijk verzoek van Opdrachtgever verwijdt Opdrachtnemer aantoonbaar en gegarandeerd alle betreffende gegevens, ook die op eventuele back-upmedia, volledig en onomkeerbaar, tenzij anders overeengekomen.
193. Data portabiliteit: Opdrachtnemer staat toe dat alle relevante data op verzoek als archief in een algemeen bruikbaar en bewerkbaar bestandsformaat gedownload kan worden door Opdrachtgever, dan wel naar een andere – door Opdrachtgever aan te wijzen - opdrachtnemer kan worden overgezet, in een algemeen bruikbaar en bewerkbaar bestandsformaat.
194. Bewaartermijnen: De Scanoplossing moet functionaliteit bevatten die Opdrachtgever in staat stelt om de door Opdrachtgever gewenste dan wel wettelijke bewaartermijnen te handhaven:
- Er moet een bewaartermijn (inclusief termijnbewaking) kunnen worden ingericht op basis van een geïdentificeerd werkproces, en er moeten metadata (waaronder de door Opdrachtgever vastgestelde einddatum van de bewaartermijn) kunnen worden toegevoegd;
 - Data en bijbehorende metadata moeten onherstelbaar kunnen worden vernietigd op basis van de als zoekcriteria (metadata) opgegeven waardering/vernietigingstermijn;
 - Van data die voor vernietiging in aanmerking komt moet op basis van het jaar van vernietiging overzichten worden gecreëerd, zogenaamde 'vernietigingslijsten'. Deze dienen voor vernietiging ter accordering aangeboden te worden aan de proces eigenaar bij Opdrachtgever en aan archief inspectie;
 - Van de vernietiging van data moet een verklaring worden opgeleverd waarin minimaal wordt aangegeven om welke informatie/data het gaat, dat de vernietiging volledig is uitgevoerd en om hoeveel data het gaat (TB, MB, etc.). Opdrachtgever kan (laten) controleren of deze data daadwerkelijk vernietigd is.
195. Opdrachtnemer garandeert dat bij een backup-recovery geen gegevens terug in productie worden gezet die formeel al vernietigd zijn.
196. Rechten van betrokkenen: De Scanoplossing ondersteunt Opdrachtnemer en Opdrachtgever in de naleving van de AVG inzake de rechten van betrokkenen. Onder meer door het mogelijk te maken dat gedeelten van persoonsregistraties kunnen worden gewijzigd, gewist of beperkt toegankelijk kunnen worden gemaakt. Dit met het oog op het effectief opvolging kunnen gegeven aan een verzoek tot inzage, rectificatie en aanvulling, vernietiging of beperking van verwerking van persoonsgegevens.
197. Browser update: De Scanoplossing kan op basis van een moderne standaard-browser (marktconform), juist, volledig en optimaal worden gebruikt, onafhankelijk van de onderliggende hardware (waarbij de term



"modern" niet blijft hangen op het moment van de initiële ingebruikname, maar voortdurend de actualiteit volgt. De inzet van plug-ins is niet toegestaan.

198. Autorisaties: Opdrachtnemer garandeert een juiste werking van de Scanoplossing waardoor een gebruiker slechts toegang heeft tot de gegevens die deze voor de uitoefening van zijn/haar functie nodig heeft. De Scanoplossing dient een indeling naar rollen dan wel gebruikersprofielen mogelijk te maken. De Opdrachtnemer biedt binnen de Scanoplossing een autorisatiemodel waarbij de rechten ingesteld moeten kunnen worden conform de wensen van Opdrachtgever.
199. Authenticatie: Voor alle toegang tot de Scanoplossing, de gegevens van de Scanoplossing (applicatie, databases en systeemprogrammatuur) geldt dat authenticatie plaatsvindt door middel van tenminste een wachtwoord en (voor toegang tot de Scanoplossing buiten het domein van Opdrachtnemer): multi-factor authenticatie (MFA). De Scanoplossing applicatie faciliteert daarom twee Factor Authenticatie (2FA) door middel van de combinatie gebruikersnaam/wachtwoord + Token voor toegang tot de Scanoplossing buiten het domein van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid dat een gebruiker zélf zijn wachtwoord kan wijzigen waarbij eisen aan constructie, geldigheidsduur en toepassing zijn gebaseerd op het vigerende wachtwoordbeleid van Opdrachtnemer. Accounts zonder wachtwoordbeveiliging of met hetzelfde wachtwoord als een ander account binnen de Scanoplossing zijn niet toegestaan. Voor toegang tot de Scanoplossing over publieke netwerken geldt dat altijd multi-factor authenticatie plaatsvindt.
200. Opslag van wachtwoorden: Wachtwoorden worden bij invoer niet op het scherm getoond en worden versleuteld (gehashed) opgeslagen in de Scanoplossing waarbij de versleutelde waarde niet zichtbaar kan worden gemaakt via beheerinterfaces en/of reverse engineering.
201. Toegangsverlening: Als de Scanoplossing toegang verleent op basis van identificatiegegevens die de Scanoplossing zelf verwerkt (accounts, gebruikersnamen, wachtwoorden, etc.) voldoet de verwerking van die identificatiegegevens aan alle beveiligingseisen die Opdrachtnemer daaromtrent stelt.
202. Logging: Binnen de Scanoplossing houdt Opdrachtnemer een niet-muteerbare audit trail bij waarin automatisch registratie en opslag van de volgende gegevens plaatsvindt:
 - a. alle handelingen (functionaliteiten) die door gebruikers met betrekking tot metagegevens, processen, documenten, dossiers en/of andere objecten worden verricht;
 - b. de gebruiker, datum en tijd van de uitvoering van de handeling binnen de systeemprogrammatuur.Opdrachtnemer stelt deze informatie op verzoek beschikbaar aan Opdrachtgever.



- 203. Audit trail: Het is te allen tijde mogelijk om alle handelingen (mutaties en raadplegingen) ook achteraf te volgen via de niet-muteerbare audit trail. Een audit functionaliteit en audit trails in de afzonderlijke functionaliteiten ten behoeve van de accountant en auditor zijn te allen tijden beschikbaar.
- 204. Verwerkersovereenkomst: Opdrachtnemer (en met betrekking tot de SaaS dienstverlening de SaaS leverancier) is bereid een verwerkersovereenkomst (conform de standaard van Opdrachtgever, zie bijlage bij de Offerteleidraad) af te sluiten als onderdeel van de Overeenkomst. Tevens worden in de Overeenkomst afspraken vastgelegd betreffende aansprakelijkheid en schade in geval van incidenten.
- 205. Vulnerability scanning en anti-virus: Alle betrokken systeemcomponenten van de Scanoplossing worden frequent (ten minste maandelijks en na elke significante verandering in de (samenstelling van) de Scanoplossing en systeemcomponenten) gescand op kwetsbaarheden volgens marktconforme 'best practices'. Anti-virus protectie en bewaking van anti-virus alerts wordt toegepast op alle systeemcomponenten. Toegepaste vulnerability scanning en anti-virus tooling vereisen goedkeuring van Opdrachtgever. Er is een schriftelijk vastgelegd proces voor vulnerability scanning en anti-virus monitoring en follow up van noodzakelijke verbeteringen bij Opdrachtnemer danwel diens SaaS leverancier van toepassing.
- 206. Patching: Alle betrokken systeemcomponenten worden (gelijk aan het scannen op kwetsbaarheden) frequent gepatcht volgens marktconforme 'best practices'. Kritische security patches moeten direct worden toegepast. Er is een schriftelijk vastgelegd proces voor patching en wijzigingsbeheer bij Opdrachtnemer danwel diens SaaS leverancier van toepassing.
- 207. Hardening: Alle betrokken systeemcomponenten zijn ontworpen om en getest op het voorkomen van gegevensverlies, lekken van gegevens en systeemproblemen. Systeemcomponenten dienen veilig te worden geconfigureerd conform best practice hardening guidelines. Er is een schriftelijk vastgelegd proces voor hardening voor alle systeemcomponenten bij Opdrachtnemer danwel diens SaaS leverancier van toepassing.

7.7 Functiebehoud, Uptime, integriteit, vertrouwelijkheid Scanoplossing

- 208. Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het functiebehoud gedurende de looptijd van de Overeenkomst cq inzet van de Scanoplossing, hieronder valt ook het tijdig toepassen van Updates en Upgrades en het herstellen van fouten en bugs in de software.
- 209. De Opdrachtnemer voldoet voor de Scanoplossing aan de beschikbaarheidseisen van het niveau 'Noodzakelijk' (of hoger), zoals



beschreven in paragraaf 5.1 van de IBD Handreiking Dataclassificatie

2.1:

Klasse Noodzakelijk (2)		
Werktijden	ma- za van 9 tot 18 uur. (tijden betaald parkeren)	
Beschikbaarheid tijdens werktijd	99,6%	(min.)
Beschikbaarheid buiten werktijd	96,1%	(min.)
MTBF ¹¹	100 dagen	(min.)
MTTR ¹² (voor storingen langer dan 3 minuten)	4 uur	(max.)
Aantal storingen:		
3 Minuten of korter	2 per maand	(max.)
Langer dan 3 minuten	1 per 2 maanden	(max.)

210. De Opdrachtnemer voldoet voor de Scanoplossing aan de eisen voor integriteit van het niveau 'Midden' (of hoger), zoals beschreven in paragraaf 5.2 van de IBD Handreiking Dataclassificatie 2.1:

Niveau	Authenticatie	Autorisatie	Monitoring	Beveiliging
Midden (2)	Authenticatie 'midden' vereist.	Autorisatie vereist. 4-ogen principe vereist.	Vastleggen authenticatie (correct en foutief) en tijdstip. Vastleggen relevante input en output van een ICT-systeem of service. Monitoringsgegevens bewaren voor periode van maximaal 2 jaar of langer bij een vermoed beveiligingsincident.	Invoervalidatie. Controleren op mutatie tijdens transport. Berichtbeveiliging. Versie van gebruikte gegevens is bekend. Wijzigingen alleen op bron. Na uitvoering van een service blijven gewijzigde gegevens consistent.

211. De Opdrachtnemer voldoet voor de Scanoplossing aan de eisen voor vertrouwelijkheid van het niveau 'Geheim' (of hoger), zoals beschreven in paragraaf 5.3 van de IBD Handreiking Dataclassificatie 2.1:

Niveau	Authenticatie	Autorisatie	Monitoring	Beveiliging
Geheim (2)	Authenticatie 'midden' vereist. Sessie timeout na 15 min inactiviteit. Voor klant absolute sessie timeout na 120 min. Identiteit blokkeren na 3 achtereenvolgende foutieve authenticatiepogingen. Authenticatie 'midden' nodig voor deblokkeren.	Autorisatie vereist (specifieke rol).	Vastleggen herhaaldelijk foutieve authenticatie en tijdstip. Monitoringsgegevens bewaren voor periode van 2 jaar.	Uitvoervalidatie. Versleuteling tijdens transport en op tussenstations binnen en buiten netwerk van Opdrachtgever Opdrachtgever via berichtbeveiliging. Kopieën van gegevens moeten minimaal net zo goed beveiligd worden. Aantal kopieën minimaliseren. Berichtbeveiliging. Gegevens uit productieomgeving worden niet gebruikt in OTA-omgevingen tenzij deze zijn geanonimiseerd en de

¹¹ MTBF Mean Time Between Failure, de gemiddelde tijdsduur tussen storingen. MTBF geeft de gemiddelde tijd aan tussen twee storingen die leiden tot het uit bedrijf zijn van het betreffende apparaat.

¹² MTTR Mean Time To Repair, De gemiddelde tijd die nodig is om een apparaat te repareren.



				gegevenseigenaar toestemming heeft gegeven.
--	--	--	--	---

7.8 Rapportage vanuit de Scanoplossing

212. Binnen de Deskforce-applicatie moeten standaard query's aanwezig zijn waarmee in een beperkt aantal stappen standaardrapportages gegenereerd kunnen worden die op verzoek van Opdrachtgever aan Opdrachtgever verstrekt worden. Minimaal de volgende rapportages moeten middels een eenvoudige handeling opgeroepen kunnen worden:
- de uren waarop is gescand;
 - het aantal gescande voertuigen per tijdseenheid, per route en per gebied;
 - het aantal Suspects per vrij instelbare periode;
 - het aantal doorgezette Suspects die in aanmerking kunnen komen voor een NHA;
 - het aantal doorgezette Suspects die in aanmerking kunnen komen voor een AvB
 - het aantal voor visuele opvolging doorgezette Suspects;
 - het aantal seponeringen binnen de Deskforce-applicatie geregistreerd;
 - de Betalingsgraad per Sectie;
 - Nalevingsgraad per Sectie;
 - de bezettingsgraad per Sectie.
213. De aangegeven rapportages zijn minimaal downloadbaar in gangbare en bewerkbare bestandstypen (bijvoorbeeld Excel) en kunnen automatisch verstuurd worden naar vrij in te stellen (eventueel meerdere) e-mailadressen.

8 Invordering Naheffingsaanslagen en beschikkingen

8.1 Naheffingsaanslagen

8.1.1 Algemeen

214. De Opdrachtnemer draagt zorg voor de invordering van de door zijn medewerkers 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;
215. De Opdrachtnemer conformeert zich in de uitvoering van de dienstverlening aan de Leidraad Invordering gemeentelijke belastingen van de gemeente Zoetermeer (zie <https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR648596> voor de meest recente versie van deze leidraad).

8.1.2 Invorderingspercentage

- Uitgangspunt van Opdrachtnemer moet zijn dat 100% van de Invorderbare Naheffingen ook daadwerkelijk betaald worden. Omdat invordering maanden en soms jaren kan duren wordt voor de meting van deze KPI een periode van 6 maanden aangehouden. Dit betekent uiteraard niet dat de invordering na 6 maanden stopt, maar Opdrachtgever gaat er vanuit dat na een periode van 6 maanden een goed resultaat gemeten kan worden van de invordering
216. Voor de beoordeling geldt een naheffing als niet ingevorderd als 6 maanden na verzending eerste duplicaat geen (volledige) betaling heeft plaatsgevonden of een betalingsregeling is afgesloten. Als minimale eis geldt dat 95% van de Invorderbare Naheffingsaanslagen op Nederlands kenteken moet zijn ingevorderd (betaling heeft plaatsgevonden of er is aantoonbaar een betalingsregeling getroffen met de belastingschuldige) binnen 6 maanden na verzending eerste duplicaat (inclusief eventuele wettelijke kosten en dwanginvordering)¹³. De Opdrachtnemer geeft aan óf en zo ja in welke mate zij een hoger percentage kan garanderen.

8.1.3 Taken

217. De Opdrachtnemer voert de volgende werkzaamheden uit:
- a. De Naheffingsaanslag met alle vereiste gegevens vastleggen in een geautomatiseerd bestand;
 - b. Na oplegging een acceptgiro of gelijkwaardige vervanging hiervan (de duplicaatnaheffingsaanslag) met het verschuldigde bedrag aan de kentekenhouder verzenden;

¹³ Op de navordering dient duidelijk vermeld te staan dat deze namens de gemeente Zoetermeer is verzonden.



- c. Indien geen betaling (of betalingsregeling) volgt, wordt een aanmaning verzonden;
 - d. Indien geen betaling (of betalingsregeling) volgt, wordt de dwanginvordering aangevangen;
 - e. Indien de Opdrachtnemer de invordering staakt, meldt hij dit voorzien van motivatie aan de Opdrachtgever.
218. Wanneer een Bezwaarschrift wordt ontvangen, wordt de invordering opgeschort. Na uitspraak op het Bezwaarschrift, wordt de procedure onmiddellijk voortgezet. (Er wordt geen heffingsrente toegepast).
219. 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.
220. De Opdrachtnemer verzorgt zo nodig het terug storten van gelden als gevolg van vermindering na bezwaar en/of beroep.

8.1.4 Ontvangen gelden en afdracht

221. 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 rekening van de Opdrachtgever. 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.
222. Eventuele betalingsregelingen worden afgesloten voor de duur van maximaal 12 maanden, na afloop hiervan worden de aan Opdrachtgever toebehorende gelden door Opdrachtnemer overgemaakt aan Opdrachtgever. Het staat Opdrachtnemer vrij om een regeling te treffen met de belastingschuldige die langer dan deze termijn duurt, echter dient de volledige belastingschuld na 12 maanden aan Opdrachtgever overgemaakt te worden.

8.1.5 Overige eisen

223. De Opdrachtnemer maakt in zijn correspondentie (zoals de te verzenden duplicaat Naheffingsaanslagen) duidelijk dat hij werkt in opdracht van de gemeente Zoetermeer. 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.
224. 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.

8.1.6 Buitenlandse kentekens

225. De Opdrachtgever eist Invordering van Naheffingen in België, Polen en Duitsland.

8.1.7 Aanleveren Beschikkingen

226. Opdrachtnemer zorgt voor het vastleggen van de administratiefrechtelijke Beschikkingen met alle vereiste gegevens in een geautomatiseerd bestand.

227. Alle uitgeschreven Beschikkingen door Opdrachtnemer worden eens per week door Opdrachtnemer vanuit het Gemnet account (KPN Lokale Overheid) van Opdrachtgever geüpload naar de module van het CJIB op een daarvoor door Opdrachtgever beschikbaar gestelde computer via een Gemnet-verbinding.

8.1.8 Overige eisen t.a.v. Beschikkingen

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

9 Afhandeling Bezwaarschriften en beroepschriften

9.1 Algemeen

229. Bezwaarschriften inzake Naheffingen parkeerbelasting worden door Opdrachtnemer namens de Opdrachtgever afgehandeld. De behandeling geschiedt Overeenkomstig alle van toepassing zijnde wettelijke eisen.
230. Opdrachtnemer draagt zorg voor een scheiding van verantwoordelijkheden waarbij vastgelegd en geborgd is dat medewerkers die betrokken zijn bij de afhandeling van Bezwaarschriften en beroepschriften niet direct betrokken zijn bij de Parkeercontrole. Opdrachtnemer toont dit aan, bijvoorbeeld door middel van een statuut waarin de onafhankelijkheid van de beoordelaars van het bezwaar is vastgelegd.

Bij aanvang van de Overeenkomst worden de nog binnenkomende bezwaar- en beroepschriften op Naheffingen die uitgeschreven zijn door medewerkers van de huidige opdrachtnemer door de huidige opdrachtnemer afgehandeld.

9.2 Procedure bezwaarschriften

231. 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 onmiddellijk doorgezonden 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 de gemeente Zoetermeer.
232. 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. Verbalisantnummer;
 - e. Uitspraak;
 - f. Datum van verzending besluit.
233. Opdrachtgever bepaalt het beleid inzake de bezwaarafhandeling (maar laat zich hierin adviseren door Opdrachtnemer) en voert hierover regelmatig overleg met Opdrachtnemer. Ook de wijze van afhandeling en de vormgeving van het besluit wordt bepaald door Opdrachtgever. Hierover worden heldere afspraken vastgelegd.



234. Alle Bezwaarschriften, ook buitenlandse, worden (conform wettelijk voorschrift) in het Nederlands beantwoord.

9.3 Taken

De volgende taken behoren tot het takenpakket van de Opdrachtnemer:

9.3.1 Afhandelen Bezwaarschriften op Naheffingsaanslagen

235. Van elk Bezwaarschrift dient een dossier aangelegd te worden, dat gedurende de looptijd van de Overeenkomst door Opdrachtnemer wordt bewaard en na afloop van de Overeenkomst aan Opdrachtgever wordt overgedragen;
236. 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.
237. Invordering van de Naheffingsaanslag wordt – gedurende de periode voor bezwaarafhandeling – stopgezet. De uitspraak bepaalt of de invordering hervat of definitief stopgezet wordt;
238. 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;
239. Binnen de afhandelstermijn van 6 weken na ontvangst van het Bezwaarschrift ontvangt betrokkene de schriftelijke uitspraak.
240. De uitspraak voldoet aan alle wettelijke eisen en is duidelijk en begrijpelijk opgebouwd. In de uitspraak wordt ten minste aangegeven:
- ontvankelijkheid
 - samenvatting van het bezwaar
 - uitspraak
 - motivatie
 - beroepsmogelijkheden.
- Indien van toepassing wordt duidelijk aangegeven hoe en waar men beroep kan aantekenen tegen de Beschikking.
241. De afhandelstermijn van ten minste 95% van de bezwaarschriften bedraagt maximaal 6 weken en de gemiddelde afhandelstermijn van alle bezwaarschriften over het hele jaar bedraagt maximaal 6 weken.
242. Minimaal 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;
243. 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;

244. Indien Opdrachtgever dit wenst ontvangt hij op verzoek digitale kopieën van verzonden uitspraken. (te bewerken met MS Office).

9.3.2 Afhandeling bezwaarschriften Beschikkingen

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

9.3.3 Afhandeling beroepschriften Naheffingsaanslagen

246. 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.
247. 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.
248. 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.
249. 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.

10 Aanvraag, toetsing en uitgifte vergunningen en ontheffingen

Belanghebbenden kunnen in Zoetermeer bij het Parkeerservicebureau of via een webshop een Parkeervergunning of Parkeerontheffing aanvragen. In dit hoofdstuk gaan we in op de algemene eisen rond de uitgifte van Parkeervergunningen en -ontheffingen, de uitgifte via het Parkeerservicebureau en de digitale vergunningverlening (zie paragraaf 10.3).

10.1 Algemeen

- 250. Opdrachtnemer verzorgt in opdracht van de gemeente Zoetermeer de aanvraag, toetsing en uitgifte van Parkeervergunningen –en ontheffingen.
- 251. Bij de toetsing en afhandeling van aanvragen van Parkeervergunningen wordt gehandeld overeenkomstig de daarvoor in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) opgenomen regels;
- 252. Opdrachtnemer beschikt over een softwareprogramma voor de administratie van Parkeervergunningen en -ontheffingen;
- 253. Van de Opdrachtnemer wordt geëist dat hij de vergunningaanvragen die binnenkomen direct (balie) of ten minste binnen één werkdag na ontvangst in behandeling neemt;
- 254. Opdrachtnemer stelt in overleg met Opdrachtgever de procedure voor de uitgifte en (jaarlijkse of vierjaarlijkse) prolongatie van Parkeervergunningen en -ontheffingen op;
- 255. Opdrachtnemer verzorgt conform de vastgestelde procedure de uitgifte en (jaarlijkse of vierjaarlijkse) prolongatie van Parkeervergunningen en –ontheffingen.

10.2 Taken

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

- 256. Belanghebbenden worden via een startpagina (zie eis 275) doorverwezen naar een door de Opdrachtnemer te verzorgen E-loket waar een aanvraag of mutatie voor een Parkeervergunning/-ontheffing kan worden ingediend. Zie ook paragraaf 10.3.2: “Aanvragen en mutaties parkeervergunning.”.
- 257. De aanvrager van een Parkeervergunning/-ontheffing kan ervoor kiezen om bij het Parkeerservicebureau, per post of via de door de Opdrachtnemer te verzorgen website een aanvraag in te dienen¹⁴. Deze dient samen met een kopie kentekenbewijs (het deel met de

¹⁴ De verwerking en verzending van de Parkeervergunningen gebeurt door de Opdrachtnemer. Bij het Parkeerservicebureau kan eventueel de betaling voldaan worden.



- 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;
258. Opdrachtnemer informeert de aanvrager omtrent eventuele omissies in de aanvraag en adviseert deze hoe alsnog een juiste aanvraag kan worden ingediend.
259. Opdrachtnemer toetst elke aanvraag aan de hand van de gemeentelijke eisen en criteria.
260. 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 gemeente Zoetermeer. Voor iedere aanvraag dienen alle documenten in een dossier (per aanvraag) bewaard te worden;
261. Indien de aanvrager van een Parkeervergunning/-onthefing 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 in Zoetermeer. De commissie behandelt het bezwaar tijdens een door de commissie te houden hoorzitting, waarbij Opdrachtgever het College van B&W vertegenwoordigd;
262. Indien de aanvrager voor een Parkeervergunning/-onthefing in aanmerking komt zorgt Opdrachtnemer voor de productie en uitgifte van de Parkeervergunning/-onthefing. Parkeervergunningen worden op kenteken verstrekt. Tot een geplande wijziging van de verordeningen is het nog mogelijk dat een Parkeervergunning voor bedrijven ook nog op naam wordt verstrekt in de vorm van een pasje met barcode;
263. Het pasje met barcode, welke wordt verstrekt bij een Parkeervergunning op naam of bij een ontheffing wordt separaat door Opdrachtgever bij Opdrachtnemer besteld, of door Opdrachtgever bij een derde ingekocht. Het pasje wordt vervaardigd op het formaat van een bankpasje en is, ter beperking van fraude, doorlopend genummerd. De opdruk is langdurig bestand tegen invloeden van zonlicht. Het logo van de gemeente wordt op de pas afgedrukt, inclusief een duidelijk tekst waaruit blijkt dat het om een Parkeervergunning of om een ontheffing gaat. Bij de Parkeervergunning/-onthefing levert Opdrachtnemer (of een derde een insteekhoes). De insteekhoes heeft een plakkant waarmee de pas achter de voorruit kan worden geplakt. Bij uitgifte verstrekt Opdrachtnemer aan



- Vergunninghouder de bepalingen en voorwaarden voor het gebruik van de Parkeervergunning of ontheffing;
264. De periode tussen ontvangst van het compleet ingevulde aanvraagformulier en afgifte van de Parkeervergunning/-ontheffing (of bericht van afwijzing) bedraagt ten hoogste 5 werkdagen;
265. 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);
266. Bij het verstrekken van de Parkeervergunning bevat de daartoe strekkende brief (en een pasje met barcode 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/-ontheffing bijgesloten de bepalingen en voorwaarden voor het gebruik van de Parkeervergunning/-ontheffing;
267. 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 hoeft geen vignet of ander kenmerk in het motorvoertuig achter te laten om aan te geven dat er een Parkeerrecht op rust als de Parkeervergunning op kenteken verstrekt wordt.
268. Opdrachtnemer zorgt voor een betrouwbare (juist, tijdig en volledig) administratie van de Parkeervergunningen.
269. 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.
270. Inning van parkeergelden van Parkeervergunningen/-ontheffingen en Naheffingen geschiedt via iDEAL, automatische incasso of via verzending van facturen door Opdrachtnemer. De keuze hiervan heeft betrekking op de aanvrager (een bewoner of bedrijf) en of het een mutatie of nieuwe aanvraag is. Desgewenst kan bij het Parkeerservicebureau het verschuldigde bedrag met pin worden voldaan.
271. Tijdelijk, totdat er wijzigingen in de verordeningen zijn aangebracht is het nog mogelijk om Kraskaarten af te nemen via het Parkeerservicebureau. Opdrachtnemer verzorgt tot effectuering van de wijziging in de verordeningen de uitgifte en afrekening van Kraskaarten voor het fiscaal betaald parkeren en voor de blauwe zones.

10.3 Digitale vergunningverlening

10.3.1 Kader

272. De gemeente Zoetermeer wil de dienstverlening aan haar burgers en bezoekers zo eenvoudig mogelijk houden. In dit kader dient Opdrachtnemer de burgers en bezoekers van de gemeente Zoetermeer de mogelijkheid te bieden om het aanvragen en muteren van Parkeervergunningen en ontheffingen digitaal te kunnen laten plaatsvinden.

10.3.2 Aanvragen en mutaties parkeervergunning.

Opdrachtgever zorgt dat er een website beschikbaar is waarop alle relevante informatie over het parkeren in Zoetermeer en over de regelgeving rond Parkeervergunningen en ontheffingen gemakkelijk te vinden is. Deze website bevat een link naar een 'startpagina' waar toegang tot het E-loket wordt gegeven. Belanghebbenden kunnen via deze website tenminste aanvraagformulieren van de verschillende producten downloaden.

273. De dienstverlening van Opdrachtnemer omvat:

- a. Het online toetsen en uitgeven van Parkeervergunningen en Ontheffingen aan belanghebbenden in/voor de gemeente Zoetermeer, middels:
 - Het beschikbaar stellen en houden van een applicatie waarin de rechten, object- en subjectgegevens van Parkeervergunningen zijn vastgelegd,
 - Het beschikbaar stellen en houden van een webinterface waarbinnen aanvragen worden getoetst aan de voorwaarden en Aanvragers hun product naast aanvragen ook kunnen betalen, verkrijgen, inzien en wijzigen.
 - Het beschikbaar stellen en houden van een telefonische Frontoffice/helpdesk waar Aanvragers die een Parkeervergunning niet digitaal willen aanvragen terecht kunnen met hun aanvraag.
- b. Het vastleggen, afwickelen (via betaalinfrastructuur/internet betaalkassa van Opdrachtnemer, waarbij alle financiële transacties binnenkomen op een rekening derdengelden van Opdrachtnemer) en verantwoorden van alle met de Parkeervergunningen gemoeide financiële transacties.
- c. Het verzorgen van de periodieke prolongatie van Parkeervergunningen met de daaraan verbonden toetsing en mailings (digitaal en/of via post).
- d. Het beschikbaar stellen van een platform waarmee bezoekers van aangewezen doelgroepen kunnen worden aangemeld en tegen een gereduceerd tarief kunnen parkeren in de vorm van een bezoekers-(web)app.



- e. Alle voor de Dienstverlening nodige autorisaties, koppelingen of berichtenverkeer, zoals DigiD, eIDAS, BRP en/of BV BSN, E-herkenning en NPR.
 - f. Het verantwoorden en rapporteren van alle betalingen die voor Parkeervergunningen en de Bezoekersregeling worden verricht alsmede restituties daarvoor (inclusief het restitueren van deze gelden via de rekening-derdengelden van Opdrachtnemer).
274. Opdrachtnemer zorgt dat binnen 1 maand na opdrachtverlening Opdrachtgever kan beschikken over downloadbare aanvraagformulieren (ODF) voor Parkeervergunningen, ter publicatie op haar website.
275. Opdrachtgever stelt gedurende de Overeenkomst een URL beschikbaar die gebruikt moet worden als 'startpagina' voor de aanvraag van een Parkeervergunning. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat haar E-loket via deze URL benaderd wordt, waarbij bezoekers zo min mogelijk (bedoelt wordt dat bezoekers via de gemeentelijke URL naar het E-loket worden gestuurd, en na afloop weer terugkeren (kunnen) naar het gemeentelijke domein) het gemeentelijke domein hoeven te verlaten.
276. De Opdrachtnemer zorgt dat het E-loket beschikbaar is met een gebruiksvriendelijke interface, waarbinnen een Parkeervergunning of -ontheffing aangevraagd en betaald kan worden. De website moet minimaal voldoen aan de webrichtlijnen zoals gesteld op www.webrichtlijnen.nl;
277. Het E-loket en de daarmee verbonden dienstverlening inzake de digitale vergunningverlening (PVS) moet operationeel zijn binnen 3 maanden na Opdrachtverlening. Opdrachtnemer draagt zorg voor het inrichten, verzorgen en up-to-date houden van dit E-loket;
278. Het E-loket mag pas 'live' gaan na definitieve goedkeuring door Opdrachtgever ten aanzien van de vormgeving en inhoud van de site.
279. Via het PVS en bijbehorende E-loket dienen tenminste de parkeerproducten die Zoetermeer nu uitgeeft te kunnen worden uitgegeven. Het betreft dan alle producten zoals uitgewerkt in het volgende verordeningen en besluiten (en haar opvolgers):
- a. Parkeerverordening 2020¹⁵;
 - b. Verordening parkeerbelastingen Zoetermeer met bijbehorende tarieventabel¹⁶;
 - c. Besluit uitgifte parkeervergunningen Zoetermeer 2020¹⁷;
 - d. Legesverordening inzake leges voor Parkeervergunningen en ontheffingen parkeerschijfzone¹⁸.
280. Elke (nieuwe) bewoner of bedrijf kan zelfstandig zijn Parkeerrechten digitaal regelen, binnen de kaders van de door de gemeente gestelde

¹⁵ <https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR635855>

¹⁶ <https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR687827/2>

¹⁷ <https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR651069>

¹⁸ <https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR687816/1>



beleidsregels. De Parkeervergunning wordt, middels inlog, op kenteken digitaal aangevraagd, getoetst, betaald en uitgegeven. De Gebruiker is via een internetpagina zelf gerechtigd om het kenteken te wijzigen (bijvoorbeeld in het kader van een tijdelijke auto).

281. Bedrijvenvergunningen worden geautomatiseerd getoetst in het PVS. Dit wil zeggen dat de aanvraag wordt geregistreerd in het PVS en de status daarvan (onder meer: in behandeling, afgehandeld, wacht op betaling, verleend, afgewezen) online voor Aanvrager zichtbaar is. Na verlening genereert het PVS een factuur. De factuur staat ter online¹⁹ betaling voor Aanvrager klaar. Na betaling zorgt Opdrachtnemer ervoor dat de Aanvrager geïnformeerd wordt over de specifieke gebruiksvoorwaarden (o.a. locatie waar geparkeerd mag worden).
282. Bij Bedrijvenvergunningen moet het mogelijk zijn om meerdere kentekens aan één Parkeerrecht toe te kennen. Alle toegekende kentekens dienen getoetst te zijn en er mag slechts één kenteken gelijktijdig actief zijn.
283. Periodiek (nu jaarlijks of vierjaarlijks voor bewoners en jaarlijks voor bedrijven) wordt Vergunninghouders die recht hebben op een Parkeervergunning de mogelijkheid geboden om tijdig het nieuwe bedrag voor de Parkeervergunning te voldoen. Na betaling vindt de prolongatie automatisch plaats.
284. Betalingsherinnering. Bij uitblijven van een betaling voor prolongatie is er de optie de Vergunninghouder een betalingsherinnering te sturen, tot maximaal 1 maand na aanvang van de nieuwe termijn. Een voor prolongatie klaargezette Parkeervergunning blijft een in te stellen periode na aanvang nieuwe periode klaarstaan²⁰. Na einde periode wordt de Parkeervergunning gedeactiveerd (waarna rechthebbende opnieuw kan aanvragen).
285. In het kort moet het PVS zorgdragen voor:
 - a. Het online toetsen van de aanvraag aan beleidsregels (komt de Aanvrager in aanmerking voor een vergunning?);
 - b. Het online aanvragen van de Parkeervergunning, dit inclusief de benodigde bewijsmiddelen;
 - c. Het online betalen van de leges/tarieven via het betalingsaccount van Opdrachtnemer;
 - d. Het verschaffen van inzicht in de status van de aanvraag aan Aanvrager;
 - e. Direct verstrekken van het Parkeerrecht, als aan alle voorwaarden wordt voldaan en de belasting/leges is voldaan, wordt de Parkeervergunning op kenteken automatisch verleend en kan er direct geparkeerd worden.

¹⁹ Betalingen verlopen in principe altijd via de internet betaalkassa.

²⁰ Het Parkeerrecht is gedurende deze periode niet actief. Belanghebbende hoeft niet een volledig nieuwe aanvraag in te dienen gedurende deze periode maar enkel te betalen om het Parkeerrecht alsnog te activeren.



286. De toetsing door het PVS van de aanvraag aan het kentekenregister van het RDW, Basisregistratie Personen (BRP) en/of Beheervoorziening BurgerServiceNummer (BV BSN) en Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) en de POET²¹-lijst vindt (zo veel mogelijk) geautomatiseerd plaats.

287. Na uitgifte draagt het PVS zorg voor:

- a. Het muteren van de Parkeervergunning (bijvoorbeeld ten behoeve van wijziging kenteken);
- b. Het batchgewijs informeren van Vergunninghouders dat tijdige betaling noodzakelijk is voor het verlengen van het parkeerproduct, waarbij de mogelijkheid wordt geboden de bijbehorende financiële transactie via het E-loket af te handelen;
- c. Het in voorkomende gevallen eventueel op aangeven van Opdrachtgever batchgewijs verlengen van een parkeerproduct, waarbij Vergunninghouders worden geïnformeerd over de verlenging;
- d. Beëindigen product;
- e. Het aanmaken van correspondentie;
- f. Registratie van de geldigheid van het Parkeerrecht in het NPR.

10.3.3 Bezoekersregeling

Opdrachtgever biedt aan bewoners een digitale bezoekersregeling voor bezoekers van bewoners in het betaald parkeergebied. De exacte vorm en uitwerking van deze bezoekersregeling is uitgewerkt in het Besluit uitgifte parkeervergunningen.

288. De bewoner kan een 'Bezoekersregeling' verkrijgen met een bundel uren die gebruikt kunnen worden voor het parkeren van bezoek. Deze bundel is gekoppeld aan één bezoekersvergunning. Hierop kunnen meerdere kentekens (ook gelijktijdig) worden aan- en afgemeld. Een dergelijke bundel (mogelijk afwijkend in omvang en geldigheid) moet ook toepasbaar zijn voor bijvoorbeeld mantelzorgers of andere Gebruikers.

289. Opdrachtnemer moet een functionaliteit bieden waarbij de Gebruiker verantwoordelijk wordt voor het gebruik van haar eigen Bezoekersregeling (binnen de afgesproken kaders) doordat:

- a. de bezoekersvergunninghouder bezoekers alleen in het gebied waar de bezoekersvergunning geldig is, via een (web)app of internetpagina met hun kenteken kan aan- en afmelden;
- b. het aangemelde kenteken onmiddellijk na aanmelding wordt geregistreerd in de NPR voor Zoetermeer en wordt gedeactiveerd na afmelding van het kenteken;
- c. het gebruik van de saldo's wordt gemonitord, zodat het saldo niet wordt overschreden.

²¹ POET = Parkeren Op Eigen Terrein. Zie onder andere de definitie in het Besluit uitgifte parkeervergunningen Zoetermeer 2020: <https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR651069>



- d. het moet instelbaar zijn dat bezoekersvergunninghouders een maximum aantal uren per tijdsperiode van het saldo mogen verbruiken.
- e. indien er meer saldo dan het vastgestelde maximale aantal uren per tijdsperiode wordt aangeschaft wordt het overschot beschikbaar gesteld in de daaropvolgende periode.
- f. Zowel het verbruik als de eventuele jaarlijkse limiet moeten voor de Gebruiker eenvoudig inzichtelijk zijn.

Onderdeel van de regeling is dat houders van een bezoekersvergunning jaarlijks een aantal uur 'gratis' saldo binnen de bezoekersregeling kunnen ontvangen. Vooralsnog kan de houder in Zoetermeer geen extra saldo bijkopen.

- 290. Het moet mogelijk zijn om – bij aanpassingen in het beleid – houders van een bezoekersvergunning de mogelijkheid te bieden extra saldo bij te kopen.
- 291. Als bijkopen van saldo wordt geïntroduceerd dienen de uren boven het eventuele gratis saldo bijgekocht te worden voor een minimale waarde van bijvoorbeeld € 5,00 per transactie. Blijft er van de gratis initiële uren saldo over aan het eind van het Jaar dan vervalt dit restsaldo. Bijgekocht saldo vervalt nooit.
- 292. Binnen de Bezoekersregeling moet het mogelijk zijn voor Opdrachtgever om meerdere doelgroepen te faciliteren. Het basissaldo kan hierbij per doelgroep verschillen, maar ook kan het tarief waarvoor een bepaalde doelgroep saldo kan bijkopen verschillen. De Bezoekersregeling moet deze uitwerkingen mogelijk maken.

10.3.4 Te leveren diensten PVS en Bezoekersregeling

- 293. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volledige inrichting van de dienstverlening, inclusief het invoeren en bijhouden van de data (niet limitatief: aantallen, tarieven, producten, formulieren, geo-informatie) binnen het PVS en de Bezoekersregeling;
- 294. Verzorgen ondersteuning (aan Aanvragers) middels een helpdesk gedurende de Overeenkomst. Deze dienstverlening omvat:
 - a. Het verwerken van (telefonische) aanvragen voor Parkeervergunningen;
 - b. Het verwerken en verantwoorden van alle voor de parkeervergunninguitgifte en Bezoekersregeling verrichte betalingen en restituties;
 - c. Het verzorgen van (fysieke) mailings, bijvoorbeeld voor prolongatie (bedrijven en bewoners overwegend per email, in geval bewoners niet (meer) beschikken over emailadres per post);
- 295. Uitvoeren van alle voor de functionaliteit nodige Updates en Upgrades;



- 296. Op het telefoonnummer voor de helpdesk van Opdrachtnemer is maximaal het tarief voor bellen naar vaste nummers binnen Nederland van toepassing.
- 297. Alle financiële transacties worden in het PVS en Bezoekersregeling vastgelegd²².

10.3.5 Algemene eisen PVS en Bezoekersregeling

- 298. Het opvragen van gegevens moet altijd de meest actuele gegevens opleveren (valide en betrouwbaar resultaat).
- 299. De gegevensverwerking (transactie) moet volledig en correct verlopen, vanaf input door Aanvrager of medewerker tot output.
- 300. Het PVS en de Bezoekersregeling moeten een in de Nederlandse markt bewezen systeem zijn (proven technology – de technologie heeft zichzelf bewezen in het dagelijks gebruik) .
- 301. Op het PVS en de Bezoekersregeling is het tijdelijk besluit toegankelijkheid digitale overheid²³ van toepassing, dit betekent dat voldaan moet worden aan de Europese Norm 301 54 en WCAG 2.1. Door toepassing van digitoegankelijk worden websites, webapplicaties en documenten toegankelijk voor iedereen, ook voor ouderen en mensen met een permanente (bijvoorbeeld dyslexie, kleurenblind, slechthorend, slechtziend, motorisch beperkt), tijdelijke (bijvoorbeeld een gebroken pols) of situationele (bijvoorbeeld in de zon, in de trein of met een baby op de arm) functiebeperking. Zo krijgt iedereen altijd dezelfde toegang tot overheidsinformatie (https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/digitoegankelijk-en-301-549-met-wcag-21#_Toetsingsinformatie).
- 302. HTTPS en HSTS moet worden toegepast op zowel het PVS als de Bezoekersregeling, met als doel de veilige uitwisseling van gegevens tussen een webserver (het PVS cq. de Bezoekersregeling en client (webbrowser of app). Zie ook: <https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/https-en-hsts>.
- 303. Het PVS en de Bezoekersregeling moet bij gebruik van het internet protocol zowel IPv6 als IPv4 toepassen in de communicatie (dual stack) om de toegankelijkheid voor alle internetgebruikers te garanderen.
- 304. Er moet worden voldaan aan de eisen van de archiefwet en de AVG voor het bewaren van documenten²⁴. Waar nodig wordt dataminimalisatie toegepast.

²² zie ook hoofdstuk 14 Administratie en geldstromen.

²³ <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stb-2018-141.html>

²⁴ Opdrachtgever bewaart gegevens volgens de wettelijk geldende termijnen of anders altijd zo kort mogelijk en 'vernietigt' deze daarna. In diverse wetten zijn bewaartermijnen opgenomen. Voor persoonsgegevens in archiefwaardige bescheiden geldt een bewaartermijn die is vastgesteld in de 'Selectielijst voorgeeenten en intergemeentelijke organen', vastgesteld op grond van de Archiefwet. Als er geen regeling is die voorziet in een verplichte bewaartermijn, kan het college een besluit over de bewaartermijn nemen. Deze termijn zal zo kort mogelijk zijn. Na gunning wordt



305. De volledige interface voor Gebruikers van alle componenten in de geboden oplossing maken gebruik van tenminste de Nederlandse en Engelse taal. Tenminste in de eerste stap van het gebruikersproces moet de mogelijkheid aanwezig zijn om de gewenste taal te kiezen. De eenmaal gekozen taal wordt in het actieve scherm alsmede de daaropvolgende schermen getoond, totdat een nieuwe taalkeuze wordt gemaakt. In alle gevallen moet de getoonde taal grammaticaal correct en zonder spelfouten te zijn.
306. Het PVS en de Bezoekersregeling wordt geïmplementeerd op basis van het per 2023 geldende parkeerbeleid op het gebied van regelgeving, werking en tariefstructuren, zoals verwoord in de in 2023 geldende verordening, regulering en uitvoeringsbesluiten²⁵. Voor de inschrijving kan Opdrachtnemer als uitgangspunt het huidige beleid nemen, Mogelijk dat de daadwerkelijke instellingen in 2023 geüpdatet zijn en beperkte aanpassingen hebben plaatsgevonden. Opdrachtgever verstrekt gedurende de implementatiefase de definitieve configuratie.
307. De implementatiefase tot livegang (het moment waarop daadwerkelijk Parkeervergunningen via het PVS kunnen worden aangevraagd en gebruik gemaakt kan worden van de Bezoekersregeling) duurt maximaal 3 kalendermaanden.
308. Opdrachtnemer moet rekening houden met minimaal 1 keer per jaar een ingrijpende wijziging in regulering en uitwerkingsbesluiten, veelal uitbreidingen van het reguleringsgebied en/of beleidswijzigingen.
309. Opdrachtnemer moet op eerste verzoek van Opdrachtgever binnen 48 uur op Werkdagen wijzigingen²⁶ kunnen doorvoeren.
310. Binnen het PVS en de Bezoekersregeling moet het mogelijk zijn om maatwerk-producten (Parkeerrechten) uit te geven, waarbij handmatig afgeweken kan worden van het beleid. Dit op basis van een rechtenstructuur. Afwijkingen moeten bij een mogelijke prolongatie van het Parkeerrecht gehandhaafd te blijven, tot het moment dat er een wijziging optreedt in de omstandigheden waaronder het Parkeerrecht verleend is; dan moet de afwijking van het beleid opgeheven worden.

10.3.6 Communicatie richting burgers

311. Voor zover het noodzakelijk is om correspondentie per post te verzenden zal Opdrachtnemer briefpapier, lay-out en enveloppen van de gemeente Zoetermeer ontvangen.
312. Voor digitale communicatie van reviseerbare documenten wordt gebruik gemaakt van ODF bestanden, dat wil zeggen dat het PVS ODF volledig

dit samen met de gemeentelijke adviseur privacy en de functionaris gegevensbescherming uitgewerkt.

²⁵ Parkeerverordening zie voetnoot 15.

²⁶ Met wijzigingen worden hier kleine wijzigingen bedoeld (het doorvoeren van noodzakelijke correcties in tarieven, parkeerzones en Parkeervergunningen) die maximaal enkele uren werk met zich mee brengen. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen hierover in redelijkheid afspraken met elkaar maken.



ondersteunt (zie ook: <https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/odf>). Als het gaat om de uitwisseling en publicatie van niet-of beperkt reviseerbare documenten moet PDF (NEN-ISO) worden toegepast, zie ook <https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/pdf-nen-iso>.

313. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle correspondentie adequaat wordt bewaard (in eigen archief voor de looptijd van de Opdracht) in het kader van de Wet open overheid (Woo) en ten behoeve van dossiervorming bij bezwaar- en beroepszaken.

10.3.7 Technische eisen algemeen

314. De beheer- en gebruikersinterface van het PVS en de Bezoekersregeling is Webbased, conformeert zich aan de Forum Standaardisatie zoals ingesteld door de Nederlandse overheid²⁷ en moet toegankelijk zijn via mobiele devices en middels veelgebruikte webbrowsers, minimaal Chrome, Safari, Samsung Internet, Firefox en Edge (Chromium-browser), gebaseerd op de meest up-to-date versie van deze webbrowsers gedurende de Overeenkomst. Echter, Opdrachtnemer moet er ook rekening mee houden dat Gebruikers niet altijd gebruik maken van de nieuwste versie van deze browsers, wat impliceert dat oudere versies (de laatste twee) van de browsers binnen veiligheidsgrenzen bruikbaar en compatibel moeten zijn om zonder beperkingen met het PVS te kunnen werken. De werking dient zonder gebruik van plug-ins te zijn (zero footprint).
315. Het PVS en de Bezoekersregeling kan alle diakrieten correct weergeven en verwerken.
316. Het PVS en de Bezoekersregeling controleert tijdens het invoeren van velden op verplichte informatie.
317. Opdrachtgever werkt met een centrale ParkeerrechtenDatabase (PrDb). Dit betreft het Nationaal Parkeer Register (NPR), Opdrachtnemer draagt zorg voor een koppeling met het NPR.
318. Een kenteken waaraan een Parkeerrecht of een Ontheffing is toegekend, wordt real-time (in principe binnen 10 seconden) opgenomen in de PrDb. Hierdoor kan de Parkeercontrole nagaan of voor het betreffende kenteken een geldig Parkeerrecht is uitgegeven.
319. Bij aanmelding wordt de sector/zone waarin de Parkeervergunning of Bezoekersvergunning geldig is, gemeld.
320. Opdrachtnemer zorgt voor een logging van alle – onder de Opdracht - aan de PrDb aangeboden Parkeerrechten met inhoud en tijdstip van aanbieden van het betreffende Parkeerrecht en de terugmelding (bevestiging) vanuit de PrDb. Opdrachtgever krijgt toegang tot deze logbestanden.

²⁷ <https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/webrichtlijnen>

10.3.8 Eisen ten aanzien van Webservices en Webbased

321. Het E-loket en de Bezoekersregeling moeten geschikt zijn voor gebruik en schaalbaar ingericht kunnen worden op mobiele apparaten zoals een tablet of smartphone naast de toegang op een computer.
322. De Gebruiker heeft alleen een browser dan wel App (minimaal Android, IOS en Windows) nodig om de geleverde applicatie te kunnen benaderen en gebruiken. Dit geldt dus niet alleen voor de PVS maar ook voor de beheertools.
323. Opdrachtnemer moet een stapsgewijze instructie aanleveren voor de Gebruikers om de app/webapp te kunnen gebruiken. In het geval van een webapp moet er minimaal aandacht zijn op welke wijze een icoontje leidend naar de webapplicatie op het startscherm van een device (minimaal IOS, Android en Windows) geplaatst kan worden.

10.4 Onderdeel 1 - Eisen aan het PVS

10.4.1 Gegevensuitwisseling

Opdrachtgever stelt gedurende de Overeenkomst, ten behoeve van de toetsing van het recht op een Parkeervergunning de volgende gegevens beschikbaar:

- Een adressenbestand van woningen en niet-woningen die niet in aanmerking komen voor een Parkeervergunning en of Bezoekersregeling (de POET-lijst).
 - De benodigde toestemmingen om via GBA-V dan wel BRP en/of BV BSN bevestigingen te verrichten teneinde het opgegeven woonadres/bedrijfsadres te verifiëren, inclusief afnemersindicatie;
324. Het systeem van de Opdrachtnemer maakt gebruik van DigiD, eIDAS en E-Herkenning om de Aanvrager te identificeren. Het systeem van Opdrachtnemer voert de volgende controles uit:
 - a. voldoet Aanvrager aan de voorwaarden voor verkrijging van een Parkeervergunning;
 - b. juistheid van de gegevens die door de Aanvrager zijn ingediend (via BRP en/of BV BSN, KvK/NHR);
 - c. is er reeds een Bezoekersvergunning afgegeven op het betreffende vestigings- of woonadres.
 325. De in het PVS geregistreerde gegevens moeten actueel zijn en dienen uit de bronregistratie te worden overgenomen. Het PVS faciliteert een actieve en actuele check en proactief wijzigen van gegevens door de Opdrachtgever.



326. Vanuit het PVS moet Opdrachtnemer diverse datasets leveren aan afnemende systemen, zoals (wijzigingen in) Parkeerrechten²⁸ aan de PrDb.
327. Periodiek, te weten minimaal eens per week voor woonadressen en eens per maand voor bedrijven en instellingen, controleert Opdrachtnemer of de actieve Parkeervergunningen nog rechtmatig verstrekt zijn²⁹. Indien dit niet het geval is wordt de vergunning beëindigd en ontvangt de vergunninghouder hiervan bericht. Hieronder valt ook het signaleren van verhuizingen (zie ook eis 372).

10.4.2 Frontoffice

328. Gebruikers melden zich aan in het E-loket door middel van bijvoorbeeld E-herkenning (bedrijven) en geautoriseerde digitale identificatiemethoden voor toegang tot dienstverlening in het BSN-domein, zoals DigiD of eIDAS (particulieren).
329. Als aan de voorwaarden voor inloggen voldaan wordt moet het PVS de eerste keer vragen om een e-mailadres. Het e-mailadres moet door Opdrachtnemer kunnen worden gecontroleerd. Na toevoeging van de relevante persoonsgegevens uit het BRP en/of BV BSN kan de Gebruiker producten bestellen.
330. Ten behoeve van specifieke doelgroepen – denk bijvoorbeeld aan Aanvragers die niet over een DigiD of e-Herkenning (kunnen) beschikken - moet het PVS ook een open aanmelding kunnen verwerken en de Aanvrager kunnen voorzien van een mailbericht met een persoonlijke toegangscode te genereren door het PVS. Doel hiervan is dat ook deze specifieke doelgroepen real-time producten kunnen afnemen. Wel moeten deze aanvragen achteraf door Opdrachtnemer worden gecontroleerd³⁰.
331. Het E-loket is gebruiksvriendelijk en nuttig³¹. Met gebruiksvriendelijkheid bedoelen we in hoeverre de user interface gemakkelijk te begrijpen en bruikbaar is. De uitwerking van gebruiksvriendelijkheid is meervoudig en draait om:
- a. Intuïtief: Hoe gemakkelijk is het voor Gebruikers om de taken uit te voeren de eerste keer dat ze de user interface gebruiken?
 - b. Efficiëntie: Zodra Gebruikers de user interface kennen, hoe snel kunnen ze taken uitvoeren?

²⁸ Het betreft hier alle parkeerrechten: verleende Parkeervergunningen, RVV ontheffingen en digitale Bezoekersregelingen

²⁹ Voor bedrijven zal dit betekenen dat Opdrachtnemer onder andere controleert of het betreffende bedrijf nog gevestigd is in de zone waar de Parkeervergunning geldig is. Dit kan handmatig, maar zou ook middels één van de beschikbare API's kunnen die de KvK aanbiedt. Het is aan Inschrijver hoe dit geregeld wordt. Voor meer info over deze API's: <https://www.kvk.nl/producten-bestellen/koppeling-handelsregister/kvk-api/#apis>

³⁰ Parkeerrechten die op basis van een open aanmelding zijn aangevraagd en verstrekt moeten terug te vinden zijn binnen het PVS om een controle op rechtmatigheid specifiek voor deze Parkeerrechten eenvoudiger te maken.

³¹ Zie ook: <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>



- c. Herkenbaarheid: Wanneer Gebruikers terugkeren naar de user interface na een periode van niet gebruik, hoe gemakkelijk kunnen ze de vaardigheid weer oppakken?
 - d. Fouten: Hoeveel fouten worden door Gebruikers van de user interface gemaakt, hoe ernstig zijn deze fouten, en hoe gemakkelijk kunnen deze fouten voorkomen worden?
 - e. Tevredenheid: Hoe prettig is het om de user interface te gebruiken? Met nuttig bedoelen we in hoeverre de user interface de mogelijkheden biedt die de Gebruiker nodig heeft.
332. Bij de aanvraag van een parkeerproduct moet het mogelijk zijn voor de Aanvrager om documenten te kunnen toevoegen/uploaden³². Deze functionaliteit moet per product aan te passen zijn.
333. Het E-loket moet voor Gebruikers de mogelijkheid bieden producten toe te voegen, te wijzigen en te beëindigen³³.
334. Het PVS moet in de initiële vulling en configuratie zoveel mogelijk tegemoetkomen aan de eisen van de Gebruikers inzake wijze van benaderen en aanspreken van de Gebruiker.
335. Ter ondersteuning van tijdelijke situaties moet het voor de Vergunninghouder mogelijk zijn bij vergunningen een kenteken tijdelijk te vervangen (ook zonder houderschapscontrole), met een op te geven begindatum en einddatum, waarbij mogelijk een restrictie geldt op de lengte van de periode en het aantal keer per jaar dat van deze mogelijkheid gebruik gemaakt kan worden. Deze restricties zijn per vergunning type in te stellen door of op verzoek van de Opdrachtgever.
336. Het E-loket is in staat om de aanvraag van een Parkeervergunning real-time te toetsen (voor de criteria die geautomatiseerd getoetst kunnen worden) en te verlenen conform de regelgeving vastgelegd in de Verordeningen en besluiten van de gemeente. Dit impliceert automatische³⁴ verlening van het parkeerproduct op basis van de ingeregelde rekenregels en criteria (beschrijving beslisboom op basis van de vigerende besluiten) incl. correspondentie en registratie. Bij een afwijzing dient er automatisch een afwijzing te worden gegenereerd, maar dient de correspondentie van deze automatische afwijzing niet zonder tussenkomst van de mens te worden verzonden aan de aanvrager, waardoor er een mogelijkheid ontstaat om te toetsen of gebruik gemaakt zou moeten worden van een hardheidsclausule of dat afgeweken moet worden van de vastgestelde regels. Als wordt afgeweken van de vastgestelde regels dient dit te allen tijde pas na overleg met Opdrachtgever te worden uitgevoerd.

³² Minimaal moeten de extenties png, jpg en pdf worden geaccepteerd

³³ Bij beëindigen moet wel bevestigd worden door de Gebruiker dat de beëindiging correct is

³⁴ Automatisch in de zin van: zonder tussenkomst van de mens



337. Het E-loket biedt de mogelijkheid om de status te zien van het product met minimaal het onderscheid tussen aangevraagd, geweigerd, wachtlijst (inclusief positie op de wachtlijst), ingetrokken en verleend.
338. Het E-loket biedt de mogelijkheid om de verleende actieve parkeerproducten te zien inclusief de mogelijke acties die voor deze producten kunnen worden uitgevoerd.
339. Het E-loket biedt aan de Gebruiker de mogelijkheid om kentekenwijzigingen door te voeren. Daarbij moet het mogelijk zijn een wijziging door te voeren die ofwel direct actief zijn of in de toekomst actief worden. Het aantal kentekenwijzigingen is per jaar te maximaliseren.
340. De Gebruiker krijgt een bericht ter bevestiging op het door hem opgegeven e-mailadres wanneer de status van (één van) zijn product(en) is gewijzigd.
341. Als van een parkeerproductsoort het maximumaantal is uitgegeven, dan wordt iedere volgende aanvraag automatisch met datum van aanmelding op een wachtlijst geplaatst. Dit wordt direct terug gemeld aan de Aanvrager. Wijzigingen in de positie op de wachtlijst worden direct verwerkt en zijn inzichtelijk voor de Aanvrager.
342. Bij inloggen krijgt een Aanvrager alle beschikbare vergunningen te zien, maar Aanvrager kan alleen die vergunningen aanvragen waarop de Aanvrager in principe recht kan hebben. Voor de overige beschikbare vergunningen wordt Aanvrager verwezen naar de website van Opdrachtgever, alwaar meer informatie wordt weergegeven over deze vergunningen en een minder laagdrempelige mogelijkheid wordt geboden om op andere wijze toch deze vergunningen aan te vragen³⁵.
343. Indien een Parkeervergunning is gekozen waarop de Aanvrager in principe recht kan hebben, ontvangt de Aanvrager, na betaling, digitaal een toekenningsbesluit. Indien sprake is van facturatie achteraf dan verkrijgt de Aanvrager voor betaling het toekenningsbesluit. Indien een Parkeervergunning niet kan worden toegekend, ontvangt de Aanvrager digitaal een gemotiveerd afwijzingsbesluit (op basis waarvan aanvrager bezwaar kan indienen bij de gemeente/Opdrachtnemer).
344. Een zakelijke klant kan zowel een factuuradres als een vestigingsadres aangeven, waarbij het vestigingsadres leidend is voor de bepaling van het Parkeerrecht.
345. Bij de aanvraag van een Parkeervergunning kan de ingangsdatum worden gekozen (default: per direct). Een latere ingangsdatum dan per direct heeft geen effect op het betalingsmoment. De betaling wordt bij aanvraag voldaan.

³⁵ Deze mogelijkheid moet geboden worden conform de Algemene wet bestuursrecht, zodat een bestuursorgaan een formele beslissing op een aanvraag kan nemen en de aanvrager de mogelijkheid krijgt om tegen deze beslissing in beroep te gaan. Als een product fysiek niet aangevraagd kan worden door een burger wordt in principe door de overheid een impliciete beslissing genomen zonder dat er een mogelijkheid tot beroep tegen die beslissing wordt geboden.



- 346. Het moet mogelijk zijn om bij specifieke type parkeerproducten ook de einddatum vrij instelbaar te maken.
- 347. Als een transactie in het PVS, inclusief betaling, niet binnen een etmaal wordt afgerond, dan zal de informatie gerelateerd aan deze transactie worden verwijderd uit het PVS en ontvangt Aanvrager een bericht hierover.
- 348. Voor vergunningen waarvoor de betaling separaat verloopt en de registratie ervan langere tijd na starten van de aanvraag plaatsvindt (veelal zakelijke vergunningen) blijft de transactie openstaan tot het moment dat deze door de backofficemedewerker afgebroken, dan wel voltooid wordt.
- 349. Het PVS zorgt voor een automatische statuswijziging van een Parkeervergunning op basis van betaalfunctionaliteit (geldig/niet geldig) mits de aanvraag aan alle uitgiftecriteria voldoet en hierop is getoetst.
- 350. Voor Parkeervergunningen en Ontheffingen in de parkeerschijfzone geldt beide dat betaling van leges noodzakelijk is, ongeacht de te nemen beslissing op de aanvraag. Bij een afwijzing van de aanvraag wordt in principe geen restitutie verleend van deze leges.
- 351. Binnen het PVS is inzicht te verkrijgen in internetbetalingen en gevolgen voor vergunningstatus. Dat wil zeggen: Het moet mogelijk zijn (ook voor Opdrachtgever of (diens) accountant) om betalingen gedaan via de internet betaalkassa van Opdrachtnemer te herleiden naar een individueel Parkeerrecht en de statuswijziging die plaats heeft gevonden als gevolg van de betaling. Hiermee kan onder andere de rechtmatigheid van de verstrekte Parkeerrechten worden vastgesteld.
- 352. Betaling is minimaal mogelijk middels iDEAL betaalfunctionaliteit, gebruik makend van de internet betaalkassa van Opdrachtnemer en bankoverschrijvingen in geval van een factuur naar de rekeningderdengelden van Opdrachtnemer.
- 353. Het PVS kan omgaan met meerdere kentekens per Vergunninghouder (zie ook paragraaf 10.4.5).

10.4.3 Telefonische frontoffice (publieksondersteuning)

- 354. Naast het E-loket biedt Opdrachtnemer ook de mogelijkheid om telefonisch contact op te nemen om Parkeervergunningen aan te vragen, een bezoek aan de balie in te plannen of om vragen te stellen over de verlening van Parkeervergunningen. Bij het inloggen via DigiD, eIDAS of eHerkenning wordt deze mogelijkheid ook weergegeven.
- 355. Dit Nederlandse telefoonnummer is minimaal bereikbaar gedurende de telefonische bereikbaarheid van het Parkeerservicebureau (zie eis 447), waarbij de kosten voor het gebruik overeenkomen met het lokale beltarief (zonder opslag van kosten).
- 356. Opdrachtnemer biedt via deze telefonische frontoffice en via het Parkeerservicebureau burgers informatie over de verlening van



Parkeervergunningen en biedt een mogelijkheid aan om telefonisch of fysiek bij de balie de aanvraag van een Parkeervergunning te starten.

357. Opdrachtnemer draagt zorg voor een zorgvuldige identificatie van de Aanvrager als deze telefonisch of bij de balie een Parkeervergunning aanvraagt.

10.4.4 Eisen ten aanzien van algemene functionaliteit PVS

358. Het PVS biedt de mogelijkheid om correspondentie zowel als (papieren) brief als middels e-mail uitvoer te verzorgen.
359. Het PVS biedt de mogelijkheid om gegenereerde correspondentie te bewaren en te archiveren ongeacht de wijze waarop deze correspondentie verzonden is.
360. Het is mogelijk om Parkeervergunningen te verstrekken op kentekens die niet op naam van de Aanvrager staan of op buitenlandse kentekens. Houderschapscontrole vindt plaats door verplicht uploaden van bewijs. Dit kan achteraf - steekproefsgewijs of altijd – door Opdrachtnemer – of indien gewenst ook door Opdrachtgever bij een rechtmatigheidscontrole - op juistheid worden gecontroleerd. De intensiteit van de controles wordt door Opdrachtgever bepaalt, bij steekproefsgewijze controle genereert het PVS willekeurig te controleren vergunningen.
361. Bij een eventuele (tussentijdse) ontbinding van de Overeenkomst werkt Opdrachtnemer mee aan dataconversie ten behoeve van een nieuw PVS en werkzaamheden in dit kader vallen onder de hiervoor op te geven vergoeding in het Prijsformulier.
362. Een toegekende Parkeervergunning wordt geregistreerd op datum en afgiftetijdstip (uren, minuten).
363. Inrichting van de vergunningadministratie, incl. de tarieven, is conform de vigerende Parkeerverordening, Verordening Parkeerbelastingen en de nadere voorschriften van de gemeente.
364. De Backoffice bevat rekenfunctionaliteit om mutaties in bedragen als gevolg van restitutie of andere redenen te kunnen bepalen.
365. Als om technische redenen (of anderszins) controle op de rechtsgeldigheid (BRP/RDW) niet heeft plaatsgevonden, dan moet de aanvraag wel afgehandeld worden (inclusief betalen), maar wordt de aanvraag automatisch om de zoveel tijd aangeboden aan de stagnerende systemen. De Aanvrager krijgt een bericht dat zijn aanvraag voorlopig is toegekend. Zodra de checks succesvol hebben plaatsgevonden wordt het definitieve bevestigingsbericht verstuurd. Als niet aan de voorwaarden wordt voldaan, dan zal een gemotiveerde afwijzing, incl. restitutie, plaatsvinden.
366. Als een offline check na diverse pogingen nog niet tot een besluit geleid heeft dan moet er een alert gegenereerd worden ter afhandeling door Opdrachtnemer en indien een beslissing door Opdrachtgever genomen moet worden wordt Opdrachtgever via een nader op te geven emailadres of takenlijst hierom verzocht.



367. Het PVS moet ermee kunnen omgaan dat op één adres zowel een inwoner gehuisvest, als een bedrijf gevestigd kan zijn.
368. De Backoffice biedt de mogelijkheid om bij niet betaling of wanneer aan andere voorwaarden niet voldaan is (bij toetsing) de Parkeervergunning te beëindigen.
369. De Backoffice biedt de mogelijkheid om een wachtlijst te kunnen inrichten per product (zie ook eis 341).
370. De Backoffice biedt de mogelijkheid om een wachtlijst te kunnen inrichten bij een zone of gebied.
371. De Backoffice biedt de mogelijkheid aan medewerkers en aan Opdrachtgever om achteraf te kunnen toetsen op verlening van de producten conform de gestelde voorwaarden: o.a. betaling en bijvoegen (upload) van relevante bewijsstukken.
372. Als gevolg van de koppeling met het BRP en/of BV BSN of via een andere legitieme wijze detecteert het PVS automatisch, zonder menselijke tussenkomst, verhuizingen naar buiten Zoetermeer, naar een andere zone binnen Zoetermeer, naar een adres buiten het gereguleerde gebied of een situatie van overlijden. In deze gevallen kan het betrokken Parkeerrecht direct worden beëindigd, of wordt een – door Opdrachtgever vast te stellen - overgangstermijn aangeboden. Dergelijke situaties leiden tot een melding in de Backoffice, waarna Vergunninghouder of direct betrokkene hiervan direct op de hoogte gesteld kan worden per brief/email.
373. Binnen het PVS wordt een restitutieregeling geïmplementeerd conform de gemeentelijke besluiten en verordeningen. Opdrachtgever kan deze regeling laten aanpassen als de geldende besluiten gewijzigd worden.
374. Bij opzegging ontvangt de Aanvrager/Vergunninghouder een beëindigingsbesluit en - als het bedrag boven een in te stellen minimum uitkomt - kan restitutie plaatsvinden van het resterende vergunningbedrag gerelateerd aan de nog niet verstreken periode. Het PVS kan de hoogte van het restitutiebedrag berekenen en een melding automatisch aanmaken voor het restitueren naar de door de Vergunninghouder opgegeven bankrekening.
375. Bij vergunningen die automatisch verlengen ontvangt de Gebruiker een digitale factuur met verschillende betalingsopties. De betaling kan direct plaatsvinden via de internet betaalkassa (iDEAL) en bankoverschrijvingen.
376. Bij automatische verlenging ontvangt de Vergunninghouder tijdig een verzoek tot verlenging met betaalmogelijkheid. Wanneer er voor het verstrijken van de termijn waarbinnen betaald moet worden geen betaling heeft plaatsgevonden dan zal de Parkeervergunning worden beëindigd en het bijbehorende kenteken zal uit de PrDb worden verwijderd. Hiervan zal via e-mail melding wordt gedaan aan de Vergunninghouder.
377. Een Parkeervergunning die is beëindigd omdat betaling uitbleef, blijft een instelbare periode (bijv 14 dagen) in het PVS bestaan, zodat bij latere



betaling de Parkeervergunning geactiveerd kan worden zonder dat een nieuwe aanvraag nodig is.

- 378. Batchgewijze mailingen moeten kunnen worden verstuurd naar Vergunninghouders, waarbij op verzoek van Opdrachtgever vrij instelbare filters kunnen worden toegepast.
- 379. Het PVS bevat door Opdrachtgever aangeleverde of goedgekeurde templates voor elke voorkomende mailing.
- 380. Het PVS biedt de mogelijkheid om per type Parkeervergunning alle (bijna) aflopende vergunningen in 1 batch te kunnen verlengen inclusief bijbehorende financiële transacties.
- 381. Alle communicatie met de klant moet door de Opdrachtgever worden goedgekeurd (op basis van standards). Communicatie verloopt op basis van de huisstijl van de gemeente.

10.4.5 Eisen per type Parkeervergunning en Parkeerontheffing

- 382. Vergunningen en Ontheffingen worden in principe verstrekt op kenteken, behalve de Bezoekersvergunning, maar het PVS moet de mogelijkheid bieden voor bepaalde doelgroepen om ook een Parkeervergunning te verlenen zonder kenteken, bijvoorbeeld vergunningen op naam (middels aanvullende uitgifte van een pas of vignet).
- 383. Per type Parkeervergunning/-ontheffing moet in ieder geval aangegeven/uitgevoerd/berekend kunnen worden:
 - a. De ingangsdatum vanaf welk moment de Parkeervergunning kan worden aangevraagd;
 - b. De einddatum tot welk moment de Parkeervergunning kan worden aangevraagd;
 - c. Wie recht heeft op een Parkeervergunning van dit type;
 - d. Of, en zo ja welke, bewijsdocumenten aangeleverd moeten worden;
 - e. Voor welke gebieden en/of zones de Parkeervergunning geldig is;
 - f. Of er sprake is van automatische verlenging en, zo ja, per welke datum en voor welke periode;
 - g. Of er sprake is van een vaste begin- en einddatum of dat een begindatum kan worden aangegeven, waarna de einddatum automatisch bepaald wordt of dat begin- en einddatum vrij kunnen worden ingegeven;
 - h. Of, en zo ja welke opzegtermijn er wordt toegepast
 - i. Of een Parkeervergunning door de Vergunninghouder kan worden beëindigd
 - j. Of er sprake is van restitutie bij opzegging en, zo ja, volgens welke formule;
 - k. Wat het maximumaantal vergunningen is dat van dit type op een adres of per klant kan worden uitgegeven. Bij de aanvraag van meer dan 2 Parkeervergunningen op 1 huisadres moet het PVS een melding geven in verband met mogelijk misbruik;



- l. Wat het maximumaantal kentekens is wat mag worden opgegeven, alle toegekende kentekens van de bewoners moeten getoetst zijn;
 - m. Wat het maximumaantal kentekens is dat gelijktijdig actief mag zijn;
 - n. Wat het maximumaantal vergunningen is dat van dit type kan worden uitgegeven;
 - o. Of een vignet is gekoppeld aan de Parkeervergunning en zo ja met welke eigenschappen (nummer, borgbetaling en restitutie)
 - p. Dat er voor dat type Parkeervergunning een wachtlijst wordt aangelegd;
 - q. Dat er een vervolgactie moet worden gegenereerd in de vorm van een mailbericht om andere (binnen de organisatie van Opdrachtnemer of interne gemeentelijke) betrokkenen te informeren. Denk hierbij aan verificatie van ge-uploade documenten, een schouw op locatie of het plaatsen van borden behorende bij een aanvraag voor een vergunning.
384. De Backoffice bevat een tarievenmatrix (tarieven en leges) waarin per vergunningtype is vastgelegd wat de prijs is van aanvragen, van verlengen en van het doorvoeren van mutaties op de vergunningen.
385. De Backoffice biedt de mogelijkheid om bij de inrichting van een type Parkeervergunning te kunnen switchen van een real-time verlening van het product naar niet real-time te verlenen product en omgekeerd. Bij real-time verlening van het product kan de eventuele nadere toetsing achteraf plaatsvinden, bij niet real-time verlening vindt de nadere toetsing voor verlening plaats.
- De Opdrachtgever verleent zelf ontheffingen voor verleners van mantelzorg. De hiermee gemoeide kentekens worden door Opdrachtgever aangeleverd aan Opdrachtnemer teneinde deze als whitelist op te nemen in het Handhavingssysteem en/of Scanoplossing.

10.4.6 Eisen ten aanzien van dataconversie

Het actuele bestand van Parkeervergunningen en -ontheffingen welke binnen het huidige PVS wordt bijgehouden moet op moment van in productie name (IPN) van het PVS geconverteerd worden naar het PVS.

386. Opdrachtnemer levert binnen 2 weken na opdrachtverlening een definitief conversieplan aan, op basis van het bij de offerte aangeleverde concept conversieplan, verrijkt met verkregen informatie en onderzoek na gunning. Dit conversieplan vereist de schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever voordat overgegaan mag worden tot conversie en dataschoning.
387. Opdrachtnemer verzorgt volledige conversie en dataschoning.
388. De conversie betreft minimaal de periode van het lopende jaar waarin de conversie plaatsvindt en ca. 36 maanden voorafgaand aan deze periode, waarbij voor beëindigde Parkeerrechten geen financiële records en beschikkingen hoeven te worden gemigreerd.



389. De Opdrachtnemer zal bijdragen aan het zo adequaat mogelijk omzetten van de gegevens van bestaande Vergunninghouders naar het nieuwe PVS. Bij aanvang van het traject zal daarbij een nauwkeurige planning worden gemaakt, incl. een inschatting van de benodigde capaciteit vanuit de gemeentelijke organisatie.

10.5 Onderdeel 2 - Eisen aan de Bezoekersregeling

De Bezoekersregeling is de uitwerking van de Bezoekersvergunning. Deze Parkeervergunning wordt via het PVS aangevraagd.

390. Om gebruik te kunnen maken van de Bezoekersregeling meldt de inwoner zich op de standaardwijze bij het E-loket en vraagt daar een Bezoekersvergunning aan. Hier vindt een check plaats of bij het genoemde adres een Bezoekersregeling hoort en, zo ja, voor welk gebied. Per adres kan slechts één Bezoekersvergunning worden afgesloten.
391. Indien een Bezoekersvergunning is verleend, ontvangt de Aanvrager inloggegevens voor een (web)app waarmee de gevraagde functionaliteit gerealiseerd wordt.
392. Een houder van een Bezoekersvergunning krijgt de mogelijkheid om nieuwe inloggegevens te (laten) genereren indien hij dit wenst.
393. Opdrachtnemer verzorgt de uitgifte en registratie van het saldo parkeeruren dat aan de Bezoekersvergunning gekoppeld is.
394. Binnen de Bezoekersregeling kan Opdrachtgever bepalen dat houders van de Bezoekersvergunning periodiek (vrij instelbaar op aangeven van Opdrachtgever³⁶) een basissaldo uren ontvangen (tegen 0-tarief). Deze uren worden altijd eerst verbruikt voor eventueel bijgekocht saldo. Eventueel overblijvend saldo van dit basissaldo vervalt automatisch aan het eind van de periode waarover het saldo wordt verstrekt.
395. De houdbaarheid van het eventueel bijgekochte saldo is onbeperkt, de houder van een Bezoekersvergunning kan het saldo binnen de (web)app verhogen door saldo bij te kopen (als Opdrachtgever deze mogelijkheid biedt aan houders van Bezoekersvergunningen), waarbij de hoogte van het maximale saldo door Opdrachtgever gelimiteerd kan worden.
396. Indien de Bezoekersvergunning beëindigd wordt moet het eventueel niet verbruikte bijgekochte saldo (dus niet het basissaldo met 0-tarief) gerestitueerd worden door Opdrachtnemer, op eerste verzoek van de Bezoekersvergunninghouder, waarbij Bezoekersvergunninghouder aangeeft naar welk bankrekeningnummer gerestitueerd mag worden.
397. Opdrachtgever bepaalt per doelgroep (zie par. 10.5.1) wat het basissaldo is en wat het tarief is waarvoor Bezoekersvergunninghouders binnen een specifieke doelgroep saldo kunnen bijkopen.

³⁶ Opdrachtgever is vrij in het bepalen van het basissaldo, het configureren hiervan wordt in principe overgelaten aan Opdrachtnemer.



398. Bijkopen van saldo vindt plaats via de Bezoekersregeling (webapp of app) en de daaraan verbonden internet betaalkassa (iDEAL). Er kunnen minimaal 4 verschillende tranches worden ingericht voor het (bij)kopen van saldo (bijvoorbeeld € 5,- € 10,- € 20,- € 50,-).
399. Na het voldoen van de betaalverplichting wordt het aangeschafte parkeertegoed vrijgegeven.
400. De uitwerking van de Bezoekersregeling vindt plaats via het aan- en afmelden van de kentekens van de bezoeker(s) in een database. De uitwerking hiervan is meervoudig:
 - a. De houder van een Bezoekersvergunning ontvangt een login (user-id en wachtwoord) voor een website of (web)app waar hij het kenteken van bezoeker(s) kan aan- en afmelden.
 - b. De houder van een Bezoekersvergunning kan het kenteken van bezoeker(s) aan- en afmelden via een separate (web)app op een smartphone (ten minste voor de platforms iOS, Android en Windows), zonder extra kosten.
 - c. De houder van een Bezoekersvergunning - die geen gebruik kan of wil maken van andere digitale middelen - kan het kenteken van bezoeker(s) aan- en afmelden via SMS en/of telefonisch (lokaal tarief) zonder extra kosten.
401. Afmelden via een andere methode of ander kanaal dan waarmee aangemeld is, is te allen tijde mogelijk.
402. Het aantal kentekens dat tegelijkertijd aangemeld kan zijn is instelbaar (tussen 1 en 25 of onbeperkt) en kan variëren per doelgroep en deelgebied.
403. Het is mogelijk om buitenlandse kentekens te registreren via de Bezoekersregeling.
404. De houder van een Bezoekersvergunning kan binnen de website en de (web)app 'favorieten' beheren, zoals kentekens van weerkerende bezoeker(s) of telefoonnummers.
405. Binnen de (web)app en op de website is een taalkeuze mogelijk, waarbij ten minste Nederlands en Engels ondersteund wordt.
406. Aanmelden voor een in de toekomst liggend tijdstip is mogelijk, ten minste tot een week vooruit, ook tijdens een lopende parkeeractie op hetzelfde kenteken. De Gebruiker heeft de mogelijkheid om een eindtijd vast te leggen, mits deze eindtijd niet verder ligt dan op het einde van de reguleringstijd van de betreffende dag.
407. Indien de ingegeven eindtijd het aanwezige saldo overstijgt wordt hiervan een melding gegeven en wordt de eindtijd beperkt tot de uiterste tijd waarvoor nog saldo aanwezig is.
408. Een bezoekersactie waarbij vooraf geen eindtijd is vastgesteld wordt afgebroken wanneer het saldo verlopen is. De Gebruiker ontvangt daarvan realtime of een bepaalde tijd voorafgaande aan dit moment een melding.



409. Wijzigingen in de Bezoekersregeling zijn in de toekomst te agenderen, zodat deze vooraf instelbaar zijn en ingaan op het door Opdrachtgever geplande moment.
410. De houder van een Bezoekersvergunning krijgt – naast Opdrachtnemer - als enige inzicht in het resterende saldo, dit gebeurt ten minste als de houder een kenteken aanmeldt via een van de beschikbare kanalen.
411. De houder van een Bezoekersvergunning kan voor het lopende kalenderjaar en ten minste twee vergunning-jaren terug – voor zover houder toen een Bezoekersvergunning had - een transactieoverzicht opvragen met daarin datum, begintijd, eindtijd en kenteken³⁷ waarmee gebruik gemaakt is van de Bezoekersregeling van de betreffende houder en de eventuele oplaadtransacties. De gegevens zijn inzichtelijk in de (web)app en binnen 12 maanden na aanvang van de opdracht ook in pdf-vorm of als CSV-bestand op te vragen (exporteren).
412. Afwaardering van het saldo vindt alleen plaats tijdens de in betreffende zone geldende Reguleringstijden.

10.5.1 Doelgroepen voor gebruik digitale Bezoekersregeling

413. Naast gebruik van de Bezoekersregeling door bewoners kan Opdrachtgever de Bezoekersregeling ook toepassen voor bedrijven en instellingen, mantelzorgers of andere groepen. Opdrachtnemer richt de Bezoekersregeling zodanig in dat dit ook mogelijk wordt. Hierbij moet minimaal aan het volgende worden voldaan.
414. Binnen de Bezoekersregeling kunnen ten minste de volgende doelgroepen worden onderscheiden:
- bewoners van het fiscaal gereguleerde gebied;
 - bewoners van een parkeerschijfzone;
 - mantelzorgers;
 - instellingen (commercieel of niet-commercieel)
 - instellingen (met bijzondere maatschappelijke betekenis)
415. Voor elke doelgroep is afzonderlijk instelbaar:
- maximum aan te kopen tegoed per periode, hier gedefinieerd als een periode van 3, 6 of 12 maanden vanaf aanvang gebruik, per Bezoekersvergunninghouder;
 - het tegen 0-tarief verstrekt basissaldo uren;
 - tarief per geparkeerde minuut;
 - maximum aantal tegelijk aangemelde kentekens (bij mantelzorg bijvoorbeeld 1).
416. Een Bezoekersregeling voor instellingen werkt identiek aan die voor bewoners.

³⁷ In de eerste 13 weken na aanmelding van een kenteken wordt dit kenteken zichtbaar weergegeven bij de transactie in de historie van de houder van de bezoekersvergunning. Na deze periode wordt het kenteken onherkenbaar gepresenteerd. De in de (web)app door vergunninghouder bewaarde kentekens van terugkerende bezoekers moeten wel bewaard te blijven in het 'adresboekje'.



417. Een Bezoekersvergunning voor mantelzorgbehoevenden is momenteel geen product in Zoetermeer. Mocht dit wijzigen dan moet deze aangevraagd kunnen worden via het E-loket van Opdrachtnemer. De toetsing voor mantelzorgbehoevenden vindt plaats door controle vanuit Opdrachtgever (of namens Opdrachtgever aangewezen derde) ten aanzien van de aanvraag en vastgestelde zorgbehoefte. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever over een aanvraag voor een Bezoekersvergunning voor mantelzorgbehoevenden. Op basis van de aanvraag vindt de toetsing bij Opdrachtgever plaats. Bij afwijzing informeert Opdrachtgever de Aanvrager, bij toekenning informeert Opdrachtnemer de Aanvrager over de toekenning.
418. Een Bezoekersvergunning voor een parkeerschijfzone betreft de uitwerking van een ontheffing, daardoor mag het niet mogelijk zijn om saldo bij te kopen.

10.5.2 Mogelijkheid tot uitgeven van machtigingen

419. De houder van een Bezoekersvergunning kan – bijvoorbeeld ten behoeve van mantelzorg - zijn (regelmatige) bezoeker machtigen om zelf een aan- en afmelding te doen – via de (web)applicatie of bijvoorbeeld een (andere) app - en kan deze machtiging ook weer intrekken of het toegekende saldo verhogen of verlagen.
420. In de Bezoekersregeling kan de houder van de Bezoekersvergunning een deel van zijn saldo toekennen aan een (regelmatige) bezoeker. Deze bezoeker ontvangt een e-mail met daarin instructies, inloggegevens en wachtwoord hoe hij gebruik kan maken van dit saldo.
421. De houder van de Bezoekersvergunning kan te allen tijde inzien hoelang en wanneer de bezoeker gebruik heeft gemaakt van zijn machtiging.
422. De gemachtigde krijgt voor de duur van de machtiging inzicht in het voor hem resterende saldo.

10.5.3 Beveiligingseisen aan de Bezoekersregeling

423. De toegepaste (web)app draagt zorg voor veilige server side applicaties; Bij de bouw van de (web)app worden de beveiligingseisen van de applicatie op de server door de ontwikkelaar gerespecteerd.
424. De (web)app controleert of het besturingssysteem van het device waarop de (web)app wordt gebruikt aan de beveiligingsvereisten voldoet waarop de veiligheid van de (web)app is gebaseerd en geeft een melding aan de gebruiker als dit niet (langer) het geval is.
425. De Opdrachtnemer past lifecyclemanagement toe op de (web)app die hij levert, waardoor gebruikers altijd over de meest veilige appversie (kunnen) beschikken.
426. Opdrachtnemer gebruikt bij de ontwikkeling van de (web)app alleen vertrouwde broncode bibliotheken van derden.



- 427. De (web)app op het mobiele device is afgeschermd tegen ongewenste of onbedoelde manipulatie en de uitkomsten van de kritische bedrijfslogica worden altijd gecontroleerd op de server van Opdrachtnemer.
- 428. De keuze van de locatie waar de gegevens en informatie van de logica van de (web)app worden opgeslagen is gebaseerd op het principe van de vertrouwelijkheid.
- 429. Bij het opslaan van vertrouwelijke informatie op het mobiele device zijn de vertrouwelijke gegevens afgeschermd door toepassing van cryptografische technieken.
- 430. Vertrouwelijke informatie is in het cachegeheugen op basis van een risicoafweging per gegeven tot een minimum beperkt, dit geldt zowel binnen als buiten de (web)app.
- 431. De (web)app beëindigt een gebruikerssessie na een voor-ingestelde periode van inactiviteit van de Gebruiker via automatische session termination.
- 432. Logging voor debugging is vóór in productiename uitgeschakeld en de logbestanden zijn verwijderd. Wanneer statistische logging over het gebruik van de (web)app plaatsvindt, dan bevat deze géén persoonlijke gegevens.
- 433. De (web)app past encryptie toe op alle communicatie via netwerken (minimaal TLS 1.2 en HTTPS). De (web)app gebruikt alleen de HTTP-functionaliteiten die nodig zijn voor het communiceren met andere apps en services, al dan niet over het netwerk.
- 434. Opdrachtnemer waarborgt dat toegang tot de (web)app alleen mogelijk is via interacties die noodzakelijk zijn voor het correct functioneren van de applicatie.
- 435. De toegangsrechten van de (web)app tot functies en data zijn alleen uitgegeven waar zij het onderbouwde doel en belang van de Gebruiker dienen.
- 436. De (web)app voorkomt manipulatie door alle ontvangen invoer te normaliseren alvorens die te valideren. De (web)app voorkomt verder de mogelijkheid tot manipulatie door alle ontvangen invoer te valideren, voordat deze invoer wordt verwerkt.
- 437. De (web)app beperkt de mogelijkheid tot manipulatie door alle externe XML invoer te beschermen tegen entiteit injectie.

11 Parkeerservicebureau

11.1 Algemeen

Voor een optimale dienstverlening naar haar burgers en bezoekers maakt de gemeente Zoetermeer momenteel gebruik van een Parkeerservicebureau (frontoffice). In dit Parkeerservicebureau bevinden zich o.m. de publieksbalie voor alle parkeerzaken in de gemeente Zoetermeer.

11.2 Huisvesting

Voor rekening van de Opdrachtgever komen de kosten van deze huisvesting inclusief huisvestingslasten en meubilair.

438. Opdrachtnemer verzorgt alle overige voorzieningen die hij voor zijn werkzaamheden nodig heeft (bijvoorbeeld pc's en software, telecommunicatievoorzieningen, kantoorartikelen en benodigdheden voor catering).

Het Parkeerservicebureau is momenteel gevestigd aan de Brusselstraat 4, 2711 AJ Zoetermeer, bereikbaar op telefoon (079) 342 9048. Dit is in het gebouw waar brandweerkazerne Zoetermeer-Stadshart is gehuisvest. Opdrachtnemer moet er rekening mee houden dat er in de looptijd van de Overeenkomst een nieuwe locatie voor het Parkeerservicebureau kan komen. Opdrachtgever zal een nieuwe locatie bedrijfsklaar (leeg, maar voorzien van water en elektra) aan Opdrachtnemer opleveren.

439. Opdrachtnemer houdt rekening met verhuiskosten voor onder meer overbrengen van kantoorinventaris, computerapparatuur, verbindingen. Het "oude" Parkeerservicebureau blijft geopend totdat het "nieuwe" in bedrijf is.

In het prijsoverzicht heeft Opdrachtgever een stelpost opgenomen voor verhuiskosten van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer kan zijn verhuiskosten in rekening brengen tot ten hoogste het bedrag van deze stelpost. Dit geschiedt op basis van een gespecificeerde prijsopgave, nadat Opdrachtgever hiervoor opdracht heeft verstrekt.

440. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor de huisvesting van Parkeercontroleurs en eventuele chauffeurs van een in te zetten Scanvoertuig.

Vooralsnog zou hiervoor gebruik gemaakt kunnen worden van het Parkeerservicebureau op haar huidige locatie, al is dit hiervoor minder geschikt. Het stallen van (Scan)voertuigen valt hier niet onder.

11.3 Dienstverlening

441. Met betrekking tot het Parkeerservicebureau en de daar geleverde dienstverlening dient Opdrachtnemer invulling te geven aan het volgende:

442. Opdrachtnemer gebruikt de balie van het Parkeerservicebureau slechts voor de dienstverlening met betrekking tot parkeren van de gemeente



Zoetermeer aan haar burgers en/of bezoekers zoals uitgeven van Parkeervergunningen en -onthefingen (en tijdelijk ook nog Kraskaarten) en het behandelen van vragen en klachten aangaande de taken van de Opdrachtnemer namens de Opdrachtgever;

443. Opdrachtnemer zorgt voor de benodigde bemensing van het Parkeerservicebureau gedurende de openingstijden en hij draagt zorg voor het klantvriendelijk en dienstverlenend functioneren van het Parkeerservicebureau;
444. Het is Opdrachtnemer niet, zonder schriftelijke toestemming vooraf, toegestaan reclame te maken (o.m.: bedrijfslogo's op kleding, parkeertickets, website, briefpapier) op middelen die Opdrachtnemer in het kader van de Opdracht inzet;
445. Opdrachtnemer helpt een klant tijdens openingstijden van het Parkeerservicebureau zo snel als mogelijk. De wachttijd van moment binnenkomst tot het moment waarop de klant wordt geholpen, is maximaal 15 minuten;
446. De minimale verplichting qua openingstijden van het Parkeerservicebureau zijn: het Parkeerservicebureau moet van maandag tot en met vrijdag tussen 12 uur en 21 uur wekelijks minimaal 15 uur geopend zijn op tijden waarop Opdrachtnemer verwacht de meeste baliebezoeken te krijgen. Opdrachtnemer communiceert de openingstijden helder aan Opdrachtgever, op locatie en via haar website.
447. De telefonische bereikbaarheid van het Parkeerservicebureau moet van maandag tot en met vrijdag tussen 10 uur en 17 uur worden gegarandeerd. De telefoon van het Parkeerservicebureau wordt binnen 5 keer overgaan opgenomen gedurende de tijd dat het Parkeerservicebureau telefonisch bereikbaar is, de klant wordt daarna geholpen of er wordt duidelijk gemaakt hoe en wanneer de klant geholpen gaat worden;
448. Opdrachtnemer verzorgt de benodigde ICT infrastructuur (onder meer pc's, software, printers, netwerk, telecom, kassa)
449. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat pinbetalingen aan de balie geaccepteerd worden;
450. Het Parkeerservicebureau is de centrale basis voor alle bij de uitvoering van de administratieve en publieksdiensten van de opdracht (beheer, onderhoud, administratie, klantcontact) betrokken medewerkers;
451. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een professionele en zakelijke uitstraling van het Parkeerservicebureau. Hiertoe draagt zij er zorg voor dat het Parkeerservicebureau voldoet aan de criteria van: "schoon, heel en veilig.

Opmerking: het Parkeerservicebureau is de enige locatie waar Naheffingsaanslagen parkeerbelasting fysiek (per pin) voldaan kunnen worden.

11.4 Takenpakket Parkeerservicebureau

452. Baliefunctie: Burgers kunnen bij het Parkeerservicebureau terecht voor:
- a. aanvragen, ophalen en afrekenen van Parkeervergunningen en Parkeerontheffingen en tijdelijk nog Kraskaarten.
 - b. betaling van Naheffingsaanslagen.
453. Informatie:
- a. alle vragen, klachten en opmerkingen over de Parkeerregulering, de parkeerapparatuur, de bebording en markering, de Parkeercontrole, opgelegde naheffingsaanslagen, opgelegde aankondigingen van Beschikking inzake WAHV feiten, Parkeervergunningen, - ontheffingen en regelgeving;
 - b. Opdrachtnemer doet geen toezeggingen die het mandaat van de Opdrachtnemer te boven gaan en/of verkeerde verwachtingen wekken.
454. Voorlichting: Opdrachtnemer verzorgt naar de klant de volledige voorlichting (via het Parkeerservicebureau, website en informatiemateriaal) over het parkeerbeleid van de Opdrachtgever, de doelstellingen van de Parkeerregulering, de Parkeercontrole en de taken van het Parkeerservicebureau. Opdrachtnemer draagt zorg voor het inrichten en in stand houden van een landingspagina (URL van de Opdrachtgever) waarop de parkeerproducten van de gemeente Zoetermeer en de parkeerdienstverlening van het Parkeerservicebureau is aangegeven. Belanghebbenden kunnen via deze website tenminste aanvraagformulieren van de verschillende producten downloaden indien zij hier volgens het E-loket geen recht op hebben. De landingspagina leidt bezoekers naar het E-loket en/of de website van Opdrachtnemer.
455. De website van Opdrachtnemer en Opdrachtgever zullen een logisch weergegeven link naar elkaar bevatten.

12 Onderhoud Parkeerautomaten

12.1 Algemeen

De Opdrachtnemer draagt zorg voor het beheer van de Parkeerautomaten en neemt daartoe met betrekking tot de uitvoering van onderhoudscontracten de plaats in van de Opdrachtgever. Het betreft de volgende installaties:

- a. Circa 50 Parkeerautomaten op maaiveld;

De Parkeerapparatuur is eigendom van de gemeente Zoetermeer.

Opdrachtgever heeft voor de Parkeerautomaten een all-in onderhoudsovereenkomst afgesloten, waarbij het 1^{ste} lijns preventief en correctief onderhoud niet is meegenomen.

456. Het 1^{ste} lijns preventief en correctief onderhoud (storingsherstel) wordt verzorgd door de Opdrachtnemer.
457. Opdrachtnemer maakt gebruik van de bijhorende en onlosmakelijk verbonden managementbeheersystemen van de Parkeerautomaten. Opdrachtgever verstrekt hiervoor de benodigde inlogcodes en url's en/of toegang tot benodigde te installeren software.

De Opdrachtgever zal de leverancier in kennis stellen van het feit dat de Opdrachtnemer aanspreekpunt en mede verantwoordelijk wordt voor beschikbaarheid, onderhoud en storingsmelding inzake de Parkeerautomaten.

458. De Opdrachtnemer stuurt uit naam van de Opdrachtgever de leverancier aan betreffende de door deze contractueel uit te voeren werkzaamheden en (eventueel daarbuiten vallende) werkzaamheden die tot doel hebben de Parkeerautomaten in goede en bedrijfszekere conditie te houden.
459. De Opdrachtnemer is bevoegd om op basis van ingecalculeerde onderhoudswerkzaamheden met een in 14.2 vermelde waarde per gebeurtenis vooraf kosten in rekening te brengen, die achteraf worden verantwoord. Opdrachtgever stuurt op basis van de achteraf verantwoording waar nodig bij. De Opdrachtnemer verricht daarmee uitgaven namens Opdrachtgever. Deze worden verrekend zoals is aangegeven in hoofdstuk 14.

Opdrachtgever heeft voldoende reserveonderdelen op voorraad.

460. Opdrachtnemer maakt gebruik van deze reserveonderdelen en zorgt via de leverancier dat deze op voorraad worden gehouden. Onder voldoende wordt verstaan, dat bij reparatie van defecten geen tijd verloren gaat aan levertijden.
461. Opdrachtnemer zorgt voor de aanwezigheid van voldoende parkeertickets in de Parkeerautomaten. Deze tickets zijn bedoeld voor de uitgifte van kwitanties. Onder voldoende wordt verstaan dat de voornoemde apparatuur niet buiten bedrijf raakt ten gevolge van het niet beschikbaar hebben van parkeertickets.



462. Ten aanzien van de keuze voor parkeertickets dient de samenstelling van papier, de vorm of de inkt geen negatieve bijwerking te hebben op het functioneren van de Parkeerautomaten of de leesbaarheid van de teksten.

12.2 Eisen gesteld aan het onderhoud en storingsherstel

463. Uitvoeren van een dagelijkse controle op het juist functioneren van de Parkeerautomaten gedurende de Parkeercontrole op straat en met gebruik van de managementbeheersystemen van de Parkeerautomaten;
464. Opdrachtnemer stelt instructies op voor het beheer van de Parkeerapparatuur conform de kwaliteitseisen van de Opdrachtgever en de voorwaarden van de leverancier. De Opdrachtgever houdt zich het recht voor om tussentijds aanpassingen te verlangen, wanneer gewijzigde omstandigheden hierom vragen;
465. Het herstel van 1ste lijns storingen dient aan te vangen uiterlijk 1 uur nadat de storing is geconstateerd. Het dient plaats te vinden door ter zake opgeleid personeel dat beschikt over de nodige technische middelen;
466. Indien de storing niet opgelost kan worden binnen 2 uren of een in nader overleg te stellen tijd, dient de 2e lijns storing gemeld en uitgezet te worden bij de leverancier;
467. De Opdrachtnemer houdt een overzicht bij van storingen en onderhoud. Dit geschiedt in de vorm van een digitaal bestand (bv. Excel of Access). Zie verder 16.5.9 Storingen;
468. In het geval van schade doet de Opdrachtnemer al het nodige voor een correcte afhandeling, zoals:
- a. tijdelijke maatregelen;
 - b. melden bij de leverancier;
 - c. melden bij de Opdrachtgever met alle nodige informatie om deze financieel (o.a. aansprakelijkheid, verzekering) af te handelen.
469. Opdrachtnemer voert de werkzaamheden zodanig uit dat elke installatie minimaal 98,0% van de tijd beschikbaar (volledig werkend) is. Als 100% daarbij gelden de reguleringsstijden. Een Parkeerautomaat die buiten bedrijf staat als gevolg van schades/vandalisme of niet tijdig repareren in tweede lijn door de leverancier valt buiten de beoordeling van het beschikbaarheidspercentage.
470. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor alle werkzaamheden die hij in het kader van de Opdracht dient te verrichten en waarvan de risico's binnen zijn invloedssfeer liggen.

12.3 Opsomming onderhoudswerkzaamheden

471. 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 Opdrachtgever³⁸.

472. 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;
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, kwitantiepapier.

Tabel b Eerste lijns onderhoudswerkzaamheden

Eerste lijns onderhoudswerkzaamheden	
	Reiniging
	Het met door de leverancier 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

³⁸ De leverancier verzorgt Nederlandstalige handleidingen en een goede, voor uitvoerend- en managementniveau van elkaar gescheiden, opleiding in de Nederlandse taal voor maximaal 5 personen. Het betreft hier dus twee opleidingen. De opleiding voor het uitvoerende niveau bevat het preventieve en het volledige eerste lijns correctieve onderhoud;

12.3.1 Sleutelbeheer

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.

473. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een adequaat sleutelbeheer van de geleverde sleutels waaronder die van de Parkeerapparatuur en het Parkeerservicebureau. Hiertoe stelt deze een Sleutelplan op. Het Sleutelplan wordt onderdeel van het op te stellen Bedrijfsplan. Bijzondere aandacht dient daarbij het Sleutelplan van de Parkeerautomaten te krijgen. De Opdrachtgever beschikt over een reserveset van alle sleutels.

13 Geldinzameling

13.1 Algemeen

De Opdrachtgever draagt zorg voor de inning van de parkeergelden uit de Parkeerautomaten. Dit betreft alleen girale betalingen, waardoor geen fysiek waardetransport noodzakelijk is.

13.2 Taken

De uit te voeren taken in het kader van de geldinzameling door Opdrachtnemer bestaan op hoofdlijnen uit de volgende werkzaamheden:

13.2.1 Verwerken giraal geld

474. De pintransacties in de Parkeerautomaten worden direct gecollecteerd via gprs en (eventueel via een tussenrekening van de leverancier van de Parkeerautomaten) gestort op de bankrekening die Opdrachtnemer aanhoudt voor de Opdracht (rekening-derdengelden). Opbrengsten en de afdracht van pintransacties dienen te worden gecontroleerd middels het managementbeheersysteem van de Parkeerautomaten. De Opdrachtnemer verstrekt maandelijks een overzicht aan Opdrachtgever van de, in dit kader, op haar rekening ontvangen bijschrijvingen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de controle op juistheid, administratie en verantwoording van de opbrengsten.

13.2.2 Inkomsten mobiel parkeren

- 475. Opdrachtnemer dient de inkomsten uit mobiel parkeren te verwerken en hierover te rapporteren.
- 476. De inkomsten uit mobiel parkeren worden maandelijks door het SHPV doorgestort naar de bankrekening van Opdrachtnemer (rekening-derdengelden). Opdrachtnemer controleert per provider de opbrengsten en de afdracht van de inkomsten.
- 477. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de controle op juistheid, administratie en verantwoording van de opbrengsten. Zie hiervoor ook paragraaf 16.5.8.

14 Administratie en geldstromen

14.1 Administratie NPR

De gemeente Zoetermeer maakt voor haar PrDb gebruik van het NPR van het SHPV. Deze aansluiting bij het SHPV brengt een beheer- en onderhoudsopgave met zich mee. De gemeente verplicht zich in de overeenkomst met het SHPV als gebiedsbeheerder op te treden.

478. Opdrachtnemer dient de rol van gebiedsbeheerder te vervullen binnen de aansluitovereenkomst die gesloten is met het SHPV.

479. 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.

480. 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.

481. 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.

14.2 Beschrijving geldstromen

482. De Opdrachtnemer houdt ten behoeve van de gemeente Zoetermeer een bankrekening aan. De gelden op deze rekening maken geen deel uit van het vermogen van de Opdrachtnemer, via een zogenaamde rekening-derdengelden.

483. De ontvangsten van Naheffingen worden door de Opdrachtnemer geïnd en geadministreerd. De ontvangen bedragen met betrekking tot de Naheffingen worden op zo kort mogelijke termijn op de rekening-derdengelden van de Opdrachtnemer bijgeschreven.



484. De ontvangsten uit de vergunningverlening, verkoop van Kraskaarten en de heffing van leges ten aanzien van Parkeervergunningen en -onthefingen worden door de Opdrachtnemer geïnd en geadministreerd. De ontvangen bedragen met betrekking tot deze producten worden op zo kort mogelijke termijn op de rekening-derdengelden van de Opdrachtnemer bijgeschreven.
485. Betalingen ter zake van het parkeerbeheer worden door de Opdrachtnemer verricht voor zover hiervoor van te voren door de Opdrachtgever toestemming is verleend. Het betreft:
- a. termijnfacturen voor dienstverlening door de Opdrachtnemer;
 - b. betalingen ter zake van kosten van onderhoud van Parkeerapparatuur die door derden (bijvoorbeeld de leverancier) zijn berekend tot een maximum van €2.500 per factuur;
 - c. restituties ter zake van Naheffingsaanslagen, griffierechten en wettelijke vergoedingen inzake bezwaarschriften; restituties ter zake van Parkeervergunningen en -onthefingen;
486. Andere facturen die betrekking hebben op het parkeerbeheer kunnen ook ten laste van de "rekening-derdengelden" worden betaald nadat de betreffende factuur door de Opdrachtgever voor akkoord is ondertekend, met uitzondering van de factuur van Opdrachtnemer voor de uitvoering van het parkeerbeheer zelf.
487. Maandelijks ontvangt de Opdrachtgever een specificatie van de door de Opdrachtnemer af te dragen gelden. Deze specificatie bevat ten minste de volgende informatie:
- a. Datum;
 - b. Maand en jaar van de betreffende periode;
 - c. Herkomst van de gelden (giraal geld uit de Parkeerautomaten, opbrengsten mobiel parkeren per provider, Naheffingsaanslagen en Parkeervergunningen/-onthefingen);
488. Door de Opdrachtnemer verrichte betalingen worden op dezelfde wijze gespecificeerd (restituties, uitgaven onderhoud Parkeerautomaten, griffierechten en wettelijke vergoedingen inzake bezwaarschriften).
489. Het bedrag dat via de derdengeld rekening van Opdrachtnemer wordt afgedragen wordt binnen 5 werkdagen na rapportagedatum op de bankrekening van de Opdrachtgever bijgeschreven. Af te dragen gelden hebben altijd betrekking op een specifiek jaar, het vermengen van gelden dat betrekking heeft op opbrengsten of kosten van verschillende jaren is niet toegestaan³⁹.
490. Opdrachtnemer voert van de uitvoering van zijn Opdracht een betrouwbare administratie van alle door hem uitgevoerde

³⁹ Dit impliceert ook dat bijvoorbeeld door Opdrachtnemer in jaar x ontvangen bedragen voor Parkeervergunningen welke geldig zijn in jaar x+1 dienen te worden overgemaakt als aparte afdracht mede onder vermelding van het jaar waarop de opbrengsten betrekking hebben (jaar x+1).



werkzaamheden die betrekking hebben op aan de Opdrachtgever toebehorende gelden en gegevens

491. De eisen die worden gesteld aan de te voeren administratie zijn:
- a. De administratie moet zodanig zijn ingericht dat adequaat beheer mogelijk is;
 - b. De administratie sluit aan bij de gerapporteerde aantallen;
 - c. De administratie is te allen tijde toegankelijk voor een door de Opdrachtgever gemachtigde persoon;
 - d. Opdrachtnemer draagt gedurende de uitvoering van de Opdracht zorg voor de archivering van de gevoerde administratie. Binnen 2 maanden na beëindiging van de Opdracht of binnen 2 maanden na het eerste verzoek draagt Opdrachtnemer de volledige administratie (op papier en in een digitaal formaat dat leesbaar en te bewerken is in een gangbaar administratief bestandsformaat) over aan Opdrachtgever;
 - e. Alle informatie aangaande de Opdracht is en blijft eigendom van Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal hiertoe op eerste verzoek alle relevante informatie daarbij ook de originele Logboeken en/of transactiebestanden overdragen aan Opdrachtgever. Betreffende informatie wordt tevens in een gangbaar digitaal formaat (MS Office) beschikbaar gesteld. Opdrachtnemer is slechts toegestaan de gegevens van Opdrachtgever te gebruiken voor het verzorgen van de gewenste/vereiste 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;
 - f. Opdrachtnemer levert op eerste verzoek van Opdrachtgever jaarlijks, binnen twee maanden na afloop van het boekjaar, een goedkeuring aan van een onafhankelijke accountant waarin verklaard wordt dat de door Opdrachtnemer gevoerde administratie deugdelijk is en de verantwoording van de uitgegeven Parkeerrechten juist en dat Parkeerrechten rechtmatig zijn verleend. Minimaal wordt van de volgende onderdelen een goedkeuring afgegeven:
 - (i) De administratie van Naheffingsaanslagen (van uitgeschreven t/m ingevorderd);
 - (ii) De administratie van ingezamelde parkeergelden;
 - (iii) De administratie van uitgifte van Parkeervergunningen en -onthefingen;
 - (iv) De administratie van uitgave ter zake onderhoud van Parkeerautomaten;
 - (v) De aan de Opdrachtgever gerapporteerde en gefactureerde hoeveelheden (uren en aantallen) juist en volledig zijn;
 - (vi) Rechtmatigheid.
492. De kosten van deze accountantscontrole mogen – na schriftelijk akkoord Opdrachtgever - op basis van de daadwerkelijke (aantoonbare) kosten één op één worden doorbelast aan Opdrachtgever.



Het staat Opdrachtgever vrij om zelf een accountant opdracht te geven om controle uit te voeren op de administratie die Opdrachtnemer aanhoudt voor Opdrachtgever en op de rapportages van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer en Opdrachtgever zullen nadere afspraken maken over de te volgen procedure rond de accountantscontrole.

14.3 Vergoedingen aan de Opdrachtnemer

493. De jaarlijks door de Opdrachtnemer te berekenen vergoeding wordt achteraf gefactureerd in 12 gelijke maandelijkse termijnen. Eens per jaar, uiterlijk op 1 maart ontvangt de Opdrachtgever een gespecificeerde eindafrekening waarin de verrekenbare hoeveelheden⁴⁰ zijn aangegeven.
494. De Opdrachtgever hanteert een betaaltermijn van 30 dagen, na indiening van de correcte factuur. Indien de eindafrekening meer dan 10% dreigt af te wijken van de begroting zal Opdrachtnemer dit tijdig (uiterlijk drie maanden voor het einde van het lopende contractjaar) bespreekbaar maken met Opdrachtgever, zodat er mogelijk bijgestuurd kan worden.
495. Aan de facturatie worden de volgende eisen gesteld:
- a. De factuur is bij de Opdrachtgever ontvangen binnen 30 dagen na afloop van de maand waarop de factuur betrekking heeft.
 - b. Door de Opdrachtgever separaat opgedragen meerwerk wordt verrekend binnen 2 maanden na uitvoering. Diensten die na deze termijn niet zijn berekend, worden geacht kosteloos te zijn geleverd.
 - c. De factuur is ten minste voorzien van de volgende specificaties:
 - Periode waarop de factuur betrekking heeft;
 - Specificatie conform posities in prijsopgave;
 - Uitgevoerd meerwerk gespecificeerd.
496. Jaarlijks, uiterlijk op 1 september, overlegt Opdrachtnemer een gespecificeerde Begroting van de naar verwachting door hem in het komende jaar te berekenen vergoeding voor zijn diensten. Hij houdt hierbij rekening met te voorziene wijzigingen in omstandigheden, zoals bijvoorbeeld een uitbreiding of inkrimping van het te beheren parkeerareaal of een wijziging in het parkeertarief. Deze Begroting dient door de Opdrachtgever te worden goedgekeurd en zal nadien de basis vormen voor de termijnfactuur.

⁴⁰ Met verrekenbare hoeveelheden wordt bedoeld de hoeveelheden in het Prijsformulier waarbij aangegeven is dat deze op basis van de werkelijke aantallen verrekend mogen worden. Dit impliceert niet dat Opdrachtnemer zelf de inzet of aantallen mag bepalen, hiervoor is te allen tijde vooraf toestemming nodig van Opdrachtgever.

15 Eisen gesteld aan de kwaliteit van het personeel

15.1 Algemene eisen personeel

- 497. De Opdrachtnemer voert een personeelsbeleid dat is gericht op het inzetten van kundige gemotiveerde medewerkers met de juiste klantgerichte instelling;
- 498. Opdrachtnemer selecteert het personeel op een verzorgd uiterlijk, goede communicatieve vaardigheden in woord en geschrift in de Nederlandse taal en een klantgerichte proactieve instelling;
- 499. Opdrachtnemer overlegt voorafgaand aan de eerste inzet van al zijn in en voor de gemeente Zoetermeer werkzame medewerkers een “Verklaring omtrent het gedrag” (VOG). Opdrachtnemer heeft vervolgens de meldplicht om Opdrachtgever terstond te informeren zodra twijfel ontstaat over het opnieuw verkrijgen van een VOG van een of meerdere medewerkers;
- 500. De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat aan alle vigerende wettelijke verplichtingen is/wordt voldaan.
- 501. De Opdrachtnemer tracht binnen haar personeelsbeleid, met in achtneming van de bovengenoemde én onder 15.2 en 15.4 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. Na opdrachtverlening wordt Opdrachtnemer verzocht deze voorstellen bij Opdrachtgever in te dienen in het kader van de SROI-regeling.

15.2 Personeel handhaving gereguleerd parkeren

- 502. De ingezette Parkeercontroleurs voldoen minimaal aan hetgeen in hoofdstuk 3 “Profiel van de Parkeercontroleur” van CROW publicatie 176 Richtlijn parkeercontrole is gesteld. Tevens dient de ingezette Parkeercontroleur zodanig getraind te zijn dat wordt voldaan aan hetgeen in publicatie 445 “Opleidings- en exameneisen Parkeercontroleur”, modules 1 en 2 “fiscaal controleur parkeren”, staat beschreven;
- 503. In het geval van ontwikkeling van de functie-eisen⁴¹ draagt Opdrachtnemer zorg voor tijdige bijscholing van de Parkeercontroleurs;
- 504. Parkeercontroleurs moeten ten minste één keer per jaar worden getraind in omgang met publiek. Opdrachtgever ontvangt jaarlijks een verklaring van Opdrachtnemer dat alle bij Opdrachtgever ingezette Parkeercontroleurs hebben deelgenomen aan deze training;

⁴¹ Opdrachtnemer zorgt dat zijn medewerkers te allen tijde voldoende geschoold zijn om te kunnen voldoen aan de eisen die de functie stelt, zowel ten aanzien van de wettelijke kaders als ten aanzien van aspecten zoals competenties, toegepaste systemen en technieken.



- 505. Indien de Opdrachtgever hierom verzoekt⁴², zal de Opdrachtnemer de Parkeercontroleurs binnen 4 maanden adequaat bijscholen om bij de Parkeercontrole gebruik te maken van de Bestuurlijke boete (voor foutparkeren en andere lichte verkeersovertredingen) en/of de Bestuurlijke strafbeschikking;
- 506. Een Parkeercontroleur moet een legitimatiebewijs bij zich dragen waaruit blijkt dat hij/zij voor de gemeente Zoetermeer werkzaam is. De Opdrachtgever zorgt voor legitimatiebewijzen waaruit blijkt dat de betrokkene is aangesteld als onbezoldigd gemeenteambtenaar in de functie van Parkeercontroleur;
- 507. Opdrachtnemer voorziet medewerkers van uniforme bedrijfskleding;
- 508. De Opdrachtnemer draagt zorg voor de uitvoering van regels en richtlijnen die voortvloeien uit het gemeentelijk parkeerbeleid of aanpassingen hiervan;
- 509. De Opdrachtnemer draagt zorg voor de aanvraag van beëdiging van de buitengewoon opsporingsambtenaren, inclusief de benodigde formulieren en bescheiden. (De gehele correspondentie en opvolging daarvan wordt uitgevoerd door Opdrachtnemer. Het enige dat Opdrachtgever doet is het controleren van de verzendklare stukken en deze voorzien van de nodige handtekeningen. Opdrachtnemer vraagt ook advies bij de regiopolitie.) Na aanlevering van de benodigde papieren en bescheiden tekent Opdrachtgever deze en doet Opdrachtgever formeel de aanvraag tot beëdiging bij het Ministerie van Justitie;
- 510. De Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate begeleiding van aspirant Parkeercontroleurs.

15.3 Eisen aan eventuele chauffeur(s) Scanvoertuig

- 511. De selectie van een chauffeur ligt volledig bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer kan deze functie inzetten ten behoeve van de eisen inzake SROI. Uiteraard geldt dat een chauffeur beschikt over een geldig rijbewijs. Een chauffeur dient getraind te zijn in de omgang met het publiek en tijdens zijn/haar werkzaamheden een legitimatiebewijs bij zich te dragen. Opdrachtnemer selecteert het personeel op een verzorgd uiterlijk, goede communicatieve vaardigheden in woord en geschrift in de Nederlandse taal en een klantgerichte proactieve instelling.

⁴² Opdrachtnemer biedt hiervoor een offerte aan Opdrachtgever aan, zodat Opdrachtgever kan besluiten om deze bijscholing via Opdrachtnemer te laten verlopen of om dit via een ander kanaal te laten verzorgen.

15.4 Personeel afhandeling bezwaar en beroep

- 512. Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de opdracht in gemeentelijke bezwarenprocedures gespecialiseerde medewerkers in te zetten die bekend zijn met de geldende wetgeving en jurisprudentie;
- 513. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het personeel dat belast is met de afhandeling van bezwaar en beroep goed geïnformeerd is inzake de lokale omstandigheden, locaties, parkeerbeleid, regulering en cultuur in Zoetermeer.

16 Eisen gesteld aan de rapportage

16.1 Algemeen

514. Er is sprake van drie rapportagefrequenties: per jaar, per kwartaal en per maand. De rapportages zullen te allen tijde de juiste gegevens bevatten. Controle vindt plaats via de jaarlijkse accountantscontrole waarvoor Opdrachtnemer zorgt. Afwijkingen tussen jaarrapportage, kwartaalrapportages en maandrapportages mogen ten hoogste 1% bedragen.
515. Indien Opdrachtgever in het kader van WOO verzoeken en AVG-verzoeken conform artikel 13 t/m 22 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.

16.2 Maandcijfers

516. 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.
517. De met de maandcijfers geleverde bestanden bevatten ook de gegevens over de voorafgaande maanden van het betreffende jaar (voor zover beschikbaar). Zodoende wordt een database met gegevens over het gehele jaar opgebouwd. De opbouw begint bij aanvang van de opdracht. De maandrapportage toont een vergelijking met de overeenkomstige cijfers van het voorafgaande jaar. Deze is zo dat de Opdrachtgever eenvoudig kan zien hoe de cijfers van het lopende jaar zich verhouden tot die van het voorafgaande jaar. (Bij aanvang van de dienstverlening zullen de cijfers van het voorafgaande jaar door de Opdrachtgever beschikbaar worden gesteld.)

16.3 Kwartaalcijfers

518. In de kwartaalrapportage wordt de gevraagde informatie geleverd over het betreffende kwartaal. In de kwartaalrapportages wordt alle gevraagde informatie uit de maandrapportages opgenomen en wordt gerapporteerd wat specifiek per kwartaal aan informatie wordt gevraagd. De kwartaalrapportage wordt in digitale vorm (Word, Excel of pdf)

beschikbaar gesteld. Kwartaalcijfers zijn uiterlijk beschikbaar op de 15e van de eerstvolgende maand na het betreffende kwartaal.

16.4 Jaarcijfers

519. De jaarrapportage betreft een kalenderjaar en is gelijk aan de rapportage over de laatste maand van het jaar. Het onderscheid is dat de in de jaarrapportage getoonde cijfers blijkens een accountantsverklaring zijn getoetst op juistheid en volledigheid. De jaarrapportage kan derhalve kleine verschillen vertonen met de maandrapportage van december. Deze verschillen worden door de Opdrachtnemer verklaard. Deze jaarrapportage wordt aangevuld met een overzicht/samenvatting van de geleverde maandelijkse rapportages voorzien van conclusies en aanbevelingen over de uitvoering van de opdracht. Tevens wordt een heldere aansluiting aangeleverd tussen de aantallen (producten/activiteiten) en de financiële rapportage, zodat op relatief eenvoudige wijze de controle uitgevoerd kan worden en aansluiting tussen de aantallen en de financiën gevonden kan worden.
520. De jaarrapportage is beschikbaar uiterlijk op de 1ste dag van de maand maart van het volgende jaar. De rapportage wordt in opdracht van de Opdrachtgever door een onafhankelijke registeraccountant, eventueel op onderdelen, gecontroleerd op zijn betrouwbaarheid. Opdrachtnemer staat het vrij om zelf ook een accountant opdracht te geven om controle uit te voeren op de eigen rapportage. De jaarrapportage bevat een actueel bewijs (niet ouder dan 1 maand) waaruit blijkt dat voor Opdrachtnemer in de omstandigheden van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument geen verandering is opgetreden. De accountantsverklaring wordt bij de jaarrapportage gevoegd. Opdrachtnemer en Opdrachtgever zullen nadere afspraken maken over de te volgen procedure in dit verband.

16.5 Inhoud van de rapportage

521. De jaar-, -kwartaal en maandrapportages hebben een zelfde uniforme opzet. In deze rapportages worden onder meer de volgende rapportage onderdelen uitgewerkt:
- a. personeel (zie 16.5.1);
 - b. parkeercontrole (zie 16.5.2);
 - c. scanoplossing (zie 16.5.3);
 - d. parkeerareaal (zie 16.5.4);
 - e. betalingsgraad en bezettingsgraad (zie 16.5.5);
 - f. nalevingsgraad en bezettingsgraad (zie 16.5.6);
 - g. invordering naheffingsaanslagen (zie 16.5.7);
 - h. geldinzameling Parkeerapparatuur (zie 16.5.8);
 - i. storingen (zie 16.5.9);



- j. afhandeling bezwaarschriften inzake naheffingsaanslagen (zie 16.5.10);
- k. afhandeling beroepschriften inzake naheffingsaanslagen (zie 16.5.11);
- l. toetsing en uitgifte vergunningen en ontheffingen (zie 16.5.12);
- m. klantcontacten (zie 16.5.13);
- n. queries (zie 16.5.14).

16.5.1 Personeel

522. Te leveren per kwartaal. De rapportage omtrent personeel omvat:

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

16.5.2 Parkeercontrole

523. Te rapporteren cijfers:

- a. Het werkelijk inzet van de Parkeercontrole, te weten de tijden waarop Parkeercontrole heeft plaatsgevonden, uitgesplitst naar betaald parkeren en blauwe zone;
- b. Een overzicht van de controle-uren die op verzoek van de Opdrachtgever aan diens prioriteiten zijn besteed;
- c. Een overzicht van het aantal uitgeschreven waarschuwingen, opgelegde Naheffingen en Beschikkingen, uitgesplitst naar het land waar het kenteken geregistreerd is;
- d. Een overzicht van door de Parkeercontroleurs geseponeerde Naheffingen en Beschikkingen met aangeven van de reden daarvan (in ca. 10 categorieën verdeeld);
- e. Een overzicht van het aantal Beschikkingen, uitgesplitst naar feitcodes;
- f. Opdrachtnemer rapporteert en motiveert indien bonnenboekjes zijn gebruikt in plaats van Handterminals voor het uitschrijven van Naheffingen en(aankondigingen van) Beschikking;
- g. Exportgegevens afkomstig uit de software van de Handterminals waarin alle gegevens van alle uitgeschreven Naheffingen en aankondigingen van Beschikking zijn weergegeven. (alleen per maand niet per kwartaal);
- h. Verder rapporteert Opdrachtnemer eventuele zaken/voorvallen die van invloed kunnen zijn op de hoogte van de parkeeropbrengsten in de rapportageperiode.

16.5.3 Scanoplossing

Indien Opdrachtnemer voor de Parkeercontrole een Scanvoertuig inzet dient het volgende in de rapportage te worden opgenomen:

524. Per rapportageperiode het aantal:

- gescande voertuigen per dag, per route en per gebied;
- Suspects per dag;
- doorgezette Suspects die in aanmerking kunnen komen voor een NHA;
- doorgezette Suspects die in aanmerking kunnen komen voor een AvB
- voor visuele opvolging doorgezette Suspects;

16.5.4 Parkeerareaal

525. De Opdrachtnemer inventariseert aan het begin van de opdracht en daarna driemaandelijks het aantal beschikbare parkeerplaatsen (parkeerareaal) en aanwezige Parkeerautomaten. Hij zorgt zodoende voor een actueel maandoverzicht.

16.5.5 Betalingsgraad en bezettingsgraad

526. Te rapporteren cijfers. Betalingsgraad en Bezettingsgraad conform het overzicht hierna.

Straat	Sectie	Aantal fiscale parkeerplaatsen	Aantal miva-plaatsen	Aantal vergunninghouderplaatsen (E9)	Geldig parkeerrecht	Geldige parkeervergunning (E9)	Geldige gehandicaptenparkeerkaart	Geen geldig parkeerrecht	Opgelegde Naheffing	Fout parkeerders	Totaal	Bezettingsgraad %	Betalingsgraad %	Tijdstip meting	Opmerking (vb: fout parkeren op laden en lossen)
Straat 1	Sectie 1	8	0	0	1	0	0	0	0	0	1	12,5%	100,0%	09:00	
Straat 1	Sectie 2	8	1	0	0	5	0	0	0	1	5	55,6%	100,0%	09:02	parkeren op de stoep
Straat 1	Sectie 3	35	0	0	0	13	0	0	0	0	13	37,1%	100,0%	09:05	
Straat 2	Sectie 7	33	2	0	0	12	1	1	0	1	14	40,0%	92,9%	09:25	parkeren voor uitrit
Straat 2	etc	29	0	0	0	4	0	1	0	0	5	17,2%	80,0%	09:55	
	Totaal	113	3	0	1	34	1	2	0	2	38	32,8%	94,7%		

Figuur 2 Voorbeeldweergave wijze van rapporteren Betalings- en Bezettingsgraad

527. De Opdrachtnemer inventariseert aan het begin van de opdracht en daarna eens per kwartaal het aantal beschikbare parkeerplaatsen en aanwezige Parkeerautomaten. Hij zorgt zodoende voor een actueel maandoverzicht.



16.5.6 Nalevingsgraad en bezettingsgraad

528. Opdrachtnemer verzorgt maandelijks een rapportage waarin per deelgebied (parkeerschijfzones) de Bezettingsgraad en de Nalevingsgraad wordt weergegeven, conform het overzicht hierna.

Straat	Sectie											Bezettingsgraad %	Nalevingsgraad %	Tijdstip meting	Opmerking (vb: fout parkeren op laden en lossen)	
		Aantal parkeerplaatsen blauwe zone	Aantal miva-plaatsen	Aantal parkeerplaatsen zonder duurbeperking	Geldige parkeerschijf	Geldige parkeeronthefing	Geldige gehandicaptenparkeerkaart	Geen geldig parkeerrecht	Opgelegde boete	Geen parkeerduurbeperking	Fout parkeerders	Totaal				
Straat 1	Sectie 1	8	0	0	1	0	0	0	0	6	0	7	87,5%	100,0%	09:00	
Straat 1	Sectie 2	8	1	0	0	5	0	0	0	2	1	5	55,6%	100,0%	09:02	parkeren op de stoep
Straat 1	Sectie 3	35	0	0	0	13	0	0	0	0	0	13	37,1%	100,0%	09:05	
Straat 2	Sectie 7	33	2	0	0	12	1	1	0	0	1	14	40,0%	92,9%	09:25	parkeren voor uitrit
Straat 2	etc	29	0	0	0	4	0	1	0	0	0	5	17,2%	80,0%	09:55	
	Totaal	113	3	0	1	34	1	2	0	8	2	44	37,9%	94,7%		

Figuur 3 Voorbeeldweergave wijze van rapporteren Nalevings- en Bezettingsgraad

16.5.7 Invordering Naheffingsaanslagen

529. 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 Zoetermeer gelden.
530. 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.
531. 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) volstaat.



Soort Rapportage	Naheffingen NL							
Rapportagejaar:	2023							
Rapportageperiode:	dec-23							
Rapportagedatum:	6-1-2024							
	t/m nov-23	deze periode	t/m dec-23	%	Totaal tarief	Totaal kosten	Totaal opgelegd	Betaald totaal
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 Invorderingsbureau	600	60	660	60%	...	...	...	...
Betalingsregeling getroffen	5	2	7	1%	...	...	...	...
Betaald aan Opdrachtgever	10	5	15	1%	...	...	...	...
Nog in te vorderen	360	27	387	35%	...	...	...	
Aanmaningen								
Opgelegd	200	20	220	100%		...	...	
Oninbaar	10	0	10	5%		...	...	
Totaal in te vorderen	190	20	210	95%		...	...	
Betaald aan Invorderingsbureau	50	19	69	31%		...	...	...
Betalingsregeling getroffen	1	1	2	1%				
Nog in te vorderen	139	0	139	63%		...	...	
Dwangbevelen								
Opgelegd	30	0	30	100%		...	...	
Oninbaar	10	0	10	33%		...	...	
Totaal in te vorderen	20	0	20	67%		...	...	
Betaald aan Invorderingsbureau	10	0	10	33%		...	...	...
Nog in te vorderen	10	0	10	33%		...	...	

Figuur 4 Voorbeeldweergave wijze van rapporteren invordering naheffingsaanslagen.

532. Per stadium van invordering (verzending duplicaat Naheffing, aanmanen, opleggen dwangbevel) dienen de Naheffingen die als 'oninbaar' worden beschouwd van een toelichting te worden voorzien.
533. 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 betaald of waarvoor een betalingsregeling is overeengekomen.



16.5.8 Geldinzameling

534. Te rapporteren cijfers:

- a. Inkomsten via Parkeerautomaten:
 1. Opbrengsten per Parkeerautomaat, ook vergeleken met die van de 12 maanden voorafgaand aan de rapportagemaand;
 2. Verschillen in soll –ist positie groter dan de aangegeven tolerantie;
 3. Oorzaken van verschillen, advies te nemen maatregelen ter verbetering.
- b. Inkomsten via mobiel parkeren:
 1. Opbrengsten per provider en de totale opbrengsten;
 2. Aantal transacties per provider;
 3. Opbrengsten per zonenummer;

16.5.9 Storingen

535. 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 2e lijn (indien van toepassing);
- f. Datum en tijdstip van gereed melding;
- g. Bijzonderheden.

16.5.10 Afhandeling bezwaarschriften op Naheffingsaanslagen

536. De rapportage heeft ten doel om de Opdrachtgever en Opdrachtnemer inzicht te verschaffen in aantallen, redenen en uitspraken van Bezwaarschriften en met behulp daarvan de Parkeercontrole te optimaliseren. De Opdrachtnemer evalueert dit in zijn rapportages en levert minimaal onderstaande cijfers 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 536b gecombineerd met uitsplitsing van reden van bezwaar (maximaal 10 categorieën).

16.5.11 Afhandeling beroepschriften

537. Per kwartaal 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.



16.5.12 Toetsing en uitgifte van vergunningen en ontheffingen

538. Te leveren cijfers:

- a. Aantal uitgegeven Parkeervergunningen per vergunningtype, per datum, per aanvraagkanaal, per status, inclusief hieraan gerelateerde opbrengsten;
- b. Aantal uitgegeven Parkeerontheffingen per ontheffingstype, inclusief hieraan gerelateerde opbrengsten;
- c. Aantal actieve Parkeervergunningen en -ontheffingen per type.
- d. geweigerde en verleende vergunningaanvragen naar type, gebied/wijk/buurt en tijdvak;
- e. financiële overzichten (ook in combinatie met vergunningen);
- f. aantallen Parkeervergunningen en -ontheffingen per adres, per zone

539. Het PVS biedt de mogelijkheid om zowel online als ad hoc rapportages aan te vragen. Het PVS levert actief de data die nodig zijn om vooraf gedefinieerde verantwoordingsrapportages te genereren. De records bevatten geen persoonsgegevens. Het gaat daarbij om de volgende gegevens per type Parkeervergunning of -ontheffing:

- a. het aantal Parkeervergunningen dat is uitgegeven;
- b. het aantal Parkeervergunningen op wachtlijsten (met gemiddelde wachttijd);
- c. het aantal Parkeervergunningen dat is aangevraagd en in behandeling;
- d. aantal actieve Parkeervergunningen;
- e. aantal nieuwe aanvragen;
- f. aantal nieuwe uitgiftes;
- g. aantal aanmeldingen waarbij tussen moment van betaling en van toekenning (of aanwijzing) een periode zit van twee Werkdagen of meer;
- h. aantal intrekkingen;
- i. aantal mutaties (bijv. vanwege kenteken);
- j. maximum aantal uit te geven;
- k. aantal uitgegeven actieve Parkeervergunningen op einde van de maand;
- l. aantal geweigerde aanvragen incl. reden (wachtlijst, niet voldoen aan voorwaarden, onvolledige informatie);
- m. actuele maandomzet;
- n. restituties;
- o. cumulatieve jaaromzet.

540. Voor de Bezoekersregeling geldt dat de rapportage de volgende gegevens bevat:

- a. aantal deelnemers;
- b. verbruik van aanvang jaarlijkse regeling tot een op te geven datum;
- c. totale tegoed;



- d. een visuele weergave van het cumulatief verbruik en tegoed, uitgesplitst naar – onder andere – tijd, locatie (gebied/wijk/buurt), parkeerduur.

16.5.13 Klantcontacten

541. De Opdrachtnemer rapporteert maandelijks 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 Klachtenafhandeling).

16.5.14 Op verzoek aan te leveren queries

542. De Opdrachtnemer zorgt voor een gestructureerde database waarin informatie over de inzet van de Parkeercontrole en opgelegde naheffingen en beschikkingen, ontvangen en afgewikkelde Bezwaarschriften, gemeten betalings- en bezettingsgraad en ingezamelde parkeergelden en storingsgegevens van parkeerapparatuur zijn vastgelegd. Hij is daardoor in staat om op verzoek van de Opdrachtgever queries uit te voeren. Bijvoorbeeld (overzicht is uitsluitend indicatief en is niet uitputtend):

- a. Het aantal opgelegde Naheffingsaanslagen in een periode verdeeld naar tijdstip van de dag, verbalisant en straatnaam;
- b. Ontvangen en afgehandelde Bezwaarschriften per verbalisant;
- c. Ontvangsten per (groep) automaten per periode per betaalwijze.

Opdrachtnemer houdt er rekening mee dat de Opdrachtgever ten minste 10 queries per jaar zal opvragen.

17 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 aanbieding van de Opdrachtnemer geboden dienstverleningsniveau maakt een Service Level Agreement (SLA) onderdeel uit van de tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer te sluiten Overeenkomst.

17.1 Niveau dienstverlening

De vaststelling van de score in de SLA geschiedt over de periode van een jaar. De score wordt binnen 3 maanden na afloop van het jaar bepaald. Indien uit de metingen blijkt dat niet minimaal het overeengekomen niveau wordt geleverd zal Opdrachtnemer 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	20%
Doel van de Parkeercontrole, Nalevingsgraad	20%
Uitgifte Parkeervergunningen en -onthefingen	15%
Invordering naheffingen (NL)	10%
Kwaliteit Parkeercontrole, Bezwaarschriften	15%
Rapportages	5%
Beschikbaarheid parkeerapparatuur	15%

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

17.1.1 Doel van de Parkeercontrole, Betalingsgraad

De meting van de Betalingsgraad is in het Programma van Eisen beschreven. De vereiste Betalingsgraad zoals aangegeven in de aanbidding (gunningscriterium). 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)	

17.1.2 Doel van de Parkeercontrole, Nalevingsgraad

De meting van de Nalevingsgraad is in het Programma van Eisen beschreven. De vereiste Nalevingsgraad zoals aangegeven in de aanbidding (gunningscriterium). Het in de onderstaande formule in te vullen percentage gemeten Nalevingsgraad is het rekenkundig gemiddelde van alle metingen in de periode waarover de score in de SLA berekend wordt over alle gemeten gebieden.

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

17.1.3 Uitgifte Parkeervergunningen en -onthefingen

Aanbieder zorgt dat ten minste 98% van de jaarlijks uitgegeven cq. uitstaande (actieve) Parkeervergunningen en -onthefingen rechtmatig zijn uitgegeven. Deze rechtmatigheidstoets vindt minimaal één keer per kalenderjaar plaats. De behaalde score op dit onderdeel wordt als volgt berekend:

Aantal rechtmatig uitgegeven Parkeervergunningen en -onthefingen in het jaar van meting	* 100% = score (maximaal 100%)
Totaal aantal uitgegeven Parkeervergunningen en -onthefingen in het jaar van meting	

17.1.4 Invordering naheffingen (NL)

Aanbieder dient het percentage van Invorderbare naheffingen zoals aangegeven in zijn aanbidding 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:
*(Aantal Ingevorderde Naheffingen)/(Totaal aantal Invorderbare Naheffingen)*100% = behaald invorderingspercentage*



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

17.1.5 Kwaliteit parkeercontrole, Bezwaarschriften

Aanbieder dient zich in te spannen om het percentage Bezwaarschriften op Opgelegde Naheffingen zo laag mogelijk te houden. Aanbieder geeft aan welk percentage hij hierbij maximaal wil nastreven. In onderstaande formule wordt het werkelijke percentage afgezet tegen de aangegeven maximale percentage Bezwaarschriften.

Het percentage ontvangen Bezwaarschriften wordt als volgt berekend:

*(Aantal ontvangen Bezwaarschriften -/- Bezwaarschriften van autoverhuurbedrijven) / (Aantal Opgelegde Naheffingen -/- aantal seponeringen))*100% = percentage ontvangen Bezwaarschriften*

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

17.1.6 Rapportages

Overeenkomstig het programma van eisen worden per jaar 12 maandrapportages, 4 kwartaalrapportages 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 aanbieding aangegeven detaillering daarvan.

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

17.1.7 Beschikbaarheid Parkeerautomaten

De beschikbaarheid van de Parkeerautomaten moet voldoen aan de eisen die zijn gesteld in paragraaf 12.2, meer specifiek eis 469 en bedraagt minimaal 98,0%. Onder beschikbaarheid wordt verstaan het percentage van de totale tijd, gemeten over een volledige maand, waarin geen sprake is van een storing. Van een storing is sprake als tenminste één van de functies van de Parkeerapparatuur niet volledig naar behoren werkt.

Het in de hieronder vermelde formule aangegeven percentage A wordt als volgt berekend: Voor elke maand binnen het jaar waarover de SLA wordt



berekend, waarin niet aan de minimeisen van 98,0% beschikbaarheid wordt voldaan, wordt A verhoogd met 0,5%. De startwaarde van A is 0.

aantal bedrijfsuren waarin geen sprake is van een storing * 100% = Tussenscore
98,0% * aantal bedrijfsuren

Tussenscore minus A = score

17.2 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 per kwartaal geëvalueerd worden.

Boete naar aanleiding van de Totaalscore

Totaalscore

>99,0 %	geen boete
98,01 % - 99,0 %	2 % van de jaarlijkse beheervergoeding
97,01 % - 98,0 %	3 % van de jaarlijkse beheervergoeding
96,01 % - 97,0 %	4 % van de jaarlijkse beheervergoeding
95,01% - 96,0%	6 % van de jaarlijkse beheervergoeding
94,01% - 95,0%	9% van de jaarlijkse beheervergoeding
< 94,0%	12% van de jaarlijkse beheervergoeding

17.2.1 Wanprestatie

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

17.3 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 A. Kwantiteitenoverzicht over het jaar 2022

Dit kwantiteitenoverzicht parkeerbeheer Zoetermeer 2022 zijn cijfers gebaseerd op gegevens over het jaar 2022. Het betreft indicatieve aantallen en hier kunnen geen rechten aan ontleend worden voor de toekomst.

Kwantiteitenoverzicht parkeerbeheer Zoetermeer 2022 (straatparkeren)	
Aantal parkeerplaatsen per type	
Betaald parkeren	2016
Parkeerplaatsen enkel bedoeld voor vergunninghouders (gehandicapten)	33
Parkeerplaatsen enkel bedoeld voor Kiss & Ride	1
Parkeerplaatsen enkel bedoeld voor elektrisch laden	17
Laad- en losplaatsen	32
Blauwe zone	5705
Parkeerplaatsen achter de slagboom (in het weekend slagboom omhoog, betaald parkeren van kracht)	189
Bezettingsgraad gereguleerd parkeren fiscaal (kort parkeren en vergunningen)	37%
Ingezette handhavinguren - Uren fiscaal gebied (inclusief uren besteed aan 1e lijn onderhoud aan parkeerapparatuur)	
Overdag	5647
Avond	314
Weekend	806
Totaal	6767
Ingezette handhavinguren - Uren blauwe zone	
Totaal	1288
Invordering naheffingen	
Aantal uitgeschreven naheffingen Nederlandse kentekens	3735
Aantal uitgeschreven naheffingen buitenlandse	90
Aantal uitgeschreven naheffingen per uur handhaving	0,60
Aantal betaalde naheffingen bij de balie per jaar	0
Aantal seponeringen	107
Percentage seponeringen	9,7%
Aantal uitgeschreven Mulderbonnen	656
Afhandeling bezwaar en beroep	
Ingekomen bezwaren	523
Afgehandelde bezwaren	517
Gegronde bezwaren	208
Percentage gegronde bezwaren	14,4%
Ongegronde bezwaren	306
Niet ontvankelijke bezwaren	3

Aantal schriftelijke beroepsprocedures per jaar	3
Aantal mondelinge beroepsprocedures per jaar	0
Betalingsgraad	
Betaald parkeren + vergunninghouders	98 %
Vergunningen en ontheffingen	
Aantal uitgegeven jaarvergunningen in het jaar 2022 (inclusief bezoekersvergunningen - 290)	739
Aantal uitgegeven jaarontheffingen in het jaar 2022	178
Aantal uitgegeven dag- of maandvergunningen in het jaar 2022	205
Aantal uitgegeven 4-jaars ontheffingen in het jaar 2022	225
Aantal verkochte kraskaarten betaald parkeren	2570
Aantal verkochte kraskaarten blauwe zone	2397
Aantal en type parkeerautomaten	
Parkeerautomaat (Flowbird –type N-Square Android)	50
Eerste lijns beheer en onderhoud parkeerapparatuur	
Gemiddeld aantal storingen per maand door beheerder opgelost	2
Gemiddeld aantal storingen per maand door leverancier opgelost	1
Tijdstippen betaald parkeren	
Maandag	09:00 - 23:00
Dinsdag	09:00 - 23:00
Woensdag	09:00 - 23:00
Donderdag	09:00 - 23:00
Vrijdag	09:00 - 23:00
Zaterdag	09:00 - 23:00
Zondag	12:00 - 17:00
Totaal (uren per week)	89

Bijlage B. Overzicht deelgebieden blauwe zone

Dit overzicht is bijgevoegd als separaat document.

Bijlage C. Voorbeeldberekeningen KPI's SLA

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
regulering	sectie	straat	plaatsen_fiscaal	Aantal ppl bijzonder (zoals GPP, vergunninghouder-parkeren)	Totaal aantal parkeerplaatsen	Geldig kortparkeerrecht	Geen geldig kortparkeerrecht	Geldige parkeervergunning	parkeerverbod	Totaal (op daarvoor bestemde plaats geparkeerd)	Bezettingsgraad %	Betalingsgraad %	% fout parkeren	voldoet
fiscaal	0	Straat 1	6		6		1	4		5	83%	80%	0%	0
fiscaal	36	Straat 2	64	2	66	2		18		20	31%	100%	0%	1
fiscaal	35	Straat 3	11		11	1		5	1	6	55%	100%	17%	0
fiscaal	34	Straat 4	15		15			7		7	47%	100%	0%	1
fiscaal	33	Straat 5	16		16			6		6	38%	100%	0%	1
fiscaal	31	Straat 6	29	3	32			22	1	22	76%	100%	5%	1
fiscaal	30	Straat 7	41	2	43		3	24		27	66%	88,9%	0%	0
fiscaal	29	Straat 8	15		15			10		10	67%	100%	0%	1
fiscaal	28	Straat 9	34		34			11	2	11	32%	100%	18%	0
fiscaal	26	Straat 10	6		6			3		3	50%	100%	0%	1
fiscaal	25	Straat 11	29		29		2	8		10	34%	80,0%	0%	0
fiscaal	24	Straat 12	21		21			11		11	52%	100%	0%	1
fiscaal	23	Straat 13	37		37			13	1	13	35%	100%	8%	0
fiscaal	22	Straat 14	44	6	50	1	1	23		25	57%	96%	0%	1
fiscaal	37	Straat 15	35		35	1		8		9	26%	100%	0%	1
		totaal	403	13	416	5	7	173	5	185	46%	96%	3%	1

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S
regulering	sectie	straat	plaatsen WAHV	Aantal ppl bijzonder (zoals GPP, vergunninghouder-parkeren)	Aantal ppl zonder parkeerregulering	Totaal aantal parkeerplaatsen	Totaal aantal gereguleerde parkeerplaatsen	Geldig schijf	Geen Geldig schijf	Geldige parkeeronthefing	Geparkeerd op parkeerplaats zonder parkeerregulering	parkeerverbod	Totaal (op daarvoor bestemde parkeerplaats geparkeerd)	Totaal (op daarvoor bestemde gereguleerde parkeerplaats geparkeerd)	Bezettingsgraad %	Nalevingsgraad %	% fout parkeren	voldoet
Parkeerschijfzone 1	38	Straat 20	16		4	20	16	1	1	13	4		19	15	95%	93%	0%	0
Parkeerschijfzone 1	32	Straat 21	30		3	33	30			17	3	2	20	17	61%	100%	10%	0
Parkeerschijfzone 2	53	Straat 22	33	1	6	40	34		2	7	5		14	9	35%	78%	0%	1
Parkeerschijfzone 2	41	Straat 32	12			12	12		1	11			12	12	100%	92%	0%	0
Parkeerschijfzone 2	40	Straat 33	8			8	8			3			3	3	38%	100%	0%	1
Parkeerschijfzone 3	39	Straat 34	50	6		56	56			19		2	19	19	34%	100%	11%	0
Parkeerschijfzone 3	15	Straat 35	19			19	19		2	9		2	11	11	58%	82%	18%	0
Parkeerschijfzone 3	16	Straat 36	18	2	6	26	20	1	1	16	4		22	18	85%	94%	0%	1
Parkeerschijfzone 3	17	Straat 37	13			13	13	3		4			7	7	54%	100%	0%	1
		totaal	495	9	19	523	504	7	8	211		10	242	226	46%	96%	4%	1

Toelichting op de berekeningen:

Fiscaal: het resultaat van de Parkeercontrole voldoet indien in een sectie of buurt de volgens de SLA vereiste betalingsgraad is behaald (in dit voorbeeld is 94% aangehouden), formule (kolom) (G+I)/K en het percentage foutparkeren niet hoger is dan het in de SLA vereiste percentage (in dit voorbeeld is 5% aangehouden), formule (kolom) J/K.

Parkeerschijfzone: het resultaat van de handhaving voldoet indien in een sectie of buurt de volgens de SLA de maximale bezettingsgraad (in het voorbeeld 85%), formule (kolom) N/G niet is overschreden en percentage foutparkeren niet hoger is dan het in de SLA vereiste percentage (in het voorbeeld 5%). Formule (kolom) M/N. Indien de bezettingsgraad wel is overschreden, wordt voldaan aan de SLA indien in deze sectie/buurt de vereiste nalevingsgraad, formule (kolom) (I+K)/O hoger is dan in de SLA is opgenomen (in het voorbeeld 95%) en het percentage foutparkeren niet hoger is dan het in de SLA vereiste percentage (in het voorbeeld 5%), formule (kolom) M/N.

Deze bijlage is ook separaat als Exceldocument beschikbaar.