



EINDHOVEN

Bijlage 1 Programma van Eisen

Europese aanbesteding volgens de openbare procedure

‘Parkeerhandhaving’

Gemeente Eindhoven

TenderNed Kenmerk
451879

Uitgave
Gemeente Eindhoven

Datum
12 februari 2024

Versie
1.0

Colofon

Opdrachtgever
Titel rapport
Versie
Datum
Auteur

Gemeente Eindhoven, sector Stadsbedrijf, afdeling Stadsbeheer
Programma van Eisen– Parkeerhandhaving
1.00
5 februari 2024
L.P.J. Mosch

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
1 Inleiding	2
1.1 Algemeen	2
1.2 Doel van PvE.....	2
1.3 Opzet.....	2
1.4 Definities	2
2 Organisatie van de dienstverlening	3
2.1 Inbreng Opdrachtgever vs Opdrachtnemer	3
2.2 Overleg	3
2.3 Samenstelling personeelsbestand	4
2.4 Rapportage.....	4
2.5 Artificiële intelligentie	4
3 Eisen aan de dienstverlening	6
3.1 Eisen privacy en informatiebeveiliging	6
3.2 Eisen Scanvoertuig	7
3.3 Eisen Scanunit	7
3.4 Eisen Scan-backoffice.....	8
3.5 Eisen Opvolgingssoftware	9
3.6 Eisen opvolging	10
3.7 Eisen inzet	10
Bijlage 1a: Kwantiteitenoverzicht.....	12
Bijlage 1b: Richtlijnen opvolging	13

1 Inleiding

1.1 Algemeen

Voor u ligt het Programma van Eisen met betrekking tot de dienstverlening inzake fiscaalrechtelijke Parkeerhandhaving binnen gemeente Eindhoven. Dit PvE geeft de beschrijving van de eisen die de Opdrachtgever stelt aan de dienstverlening. De dienstverlening dient derhalve gedurende de gehele looptijd van de te sluiten overeenkomst volledig te voldoen aan de eisen die in dit PvE zijn opgenomen.

De dienstverlening dient van start te gaan per 1 juli 2024. Voorafgaand dient de Opdrachtnemer de benodigde voorbereidingen te treffen en eventuele testen uit te voeren om per 1 juli 2024 volledig operationeel te zijn.

1.2 Doel van PvE

Dit PvE beschrijft de eisen aan en vormt het toetsingskader voor de te verzorgen dienstverlening inzake fiscale Parkeerhandhaving binnen gemeente Eindhoven.

1.3 Opzet

Hoofdstuk 2 gaat in op de organisatie van de fiscale Parkeerhandhaving. In hoofdstuk 3 volgen de aan de dienstverlening gestelde eisen alsmede de te behalen prestatie-eisen.

1.4 Definities

In dit Programma van Eisen wordt verstaan onder:

Desk force	Opvolging op afstand (van achter een computer of gelijkwaardig werkstation) van door de Scanunit aangeleverde Suspects door een BOA of fiscalist op basis van door de Scanunit gemaakte situatiefoto's.
Field force	Opvolging ter plaatse van door de Scanunit aangeleverde Suspects door een BOA of fiscalist
Opdrachtgever	De rechtspersoon Gemeente Eindhoven, alsmede haar medewerkers en/of vertegenwoordigers.
Opdrachtnemer	De marktpartij welke na het doorlopen van de aanbestedingsprocedure de opdracht verwerft tot het uitvoeren van de gevraagde dienstverlening.
Scan-backoffice	Softwaresysteem waarin alle scandata, afkomstig van de Scanunit, wordt opgeslagen en welke de werkvoorraad aan Suspects beheert en toewijst aan de opvolgers.
Scanunit	Hard- en softwaresysteem, bevestigd op en geplaatst in een Scanvoertuig, waarmee geautomatiseerd beeldmateriaal van de omgeving van een Scanvoertuig kan worden gemaakt, geregistreerd, bewerkt, opgeslagen en verzonden. In dit kader betreft het beeldmateriaal foto's van geparkeerde voertuigen in hun omgeving alsmede ingezoomde foto's van de kentekens van deze voertuigen.
Scanvoertuig	Een emissievrije personenauto, welke als drager van de Scanunit fungeert.
Service Level Agreement	De overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, waarin afspraken zijn vastgelegd met betrekking tot de te realiseren kwaliteit van de dienstverlening.
Suspect	Een geparkeerd voertuig dat door het Scanvoertuig is aangetroffen zonder een bijbehorend geldig parkeerrecht.

2 Organisatie van de dienstverlening

2.1 Inbreng Opdrachtgever vs Opdrachtnemer

- 2.1.1 Opdrachtgever stelt de volgende zaken ter beschikking voor de uitvoering van de parkeerdienstverlening:
- Een gedigitaliseerde parkeervakkenkaart;
 - Op de gemeentelijke locatie Rooijakkersstraat 4^E te Eindhoven:
 - Werk- en schaftruimte, kledinglockers en opbergruimtes ten behoeve van het in te zetten personeel van Opdrachtnemer, inclusief de daarvoor benodigde toegangsmiddelen;
 - Afgesloten parkeergelegenheid ten behoeve van één of meerdere in te zetten scanvoertuig(en) inclusief oplaadvoorziening;
 - (indien en zolang sprake is van Field force opvolging) Fietsen of e-bikes ten behoeve van het in te zetten personeel van Opdrachtnemer.
 - Informatievoorziening vanuit SHPV / RDW met betrekking tot verstoringen in de parkeerrechtendatabase.
- 2.1.2 Voor zover zaken benodigd zijn voor de uitvoering van de dienstverlening, maar niet in bovenstaand overzicht zijn opgenomen, dient Opdrachtnemer deze voor eigen rekening in te brengen.

2.2 Overleg

- 2.2.1 Opdrachtnemer dient een contactpersoon aan te wijzen voor operationele zaken én een contactpersoon aan te wijzen voor contractuele zaken.
- 2.2.2 De contactpersoon voor operationele zaken dient ten minste aanspreekbaar te zijn gedurende de reguleringstijden in Eindhoven, de contactpersoon voor contractuele zaken ten minste gedurende de reguliere kantooruren.
- 2.2.3 Voor operationele afspraken en/of issues kan op verzoek van Opdrachtgever op ad-hoc basis met de contactpersoon (telefonisch) overleg worden ingepland. De in dergelijke overleggen gemaakte afspraken worden door Opdrachtgever schriftelijk bevestigd (middels e-mail of brief) en zijn eerst dan bindend voor de uitvoering van de werkzaamheden.
- 2.2.4 Elk kwartaal vindt een Operationeel voortgangsoverleg plaats, waarbij namens Opdrachtnemer beide contactpersonen aanwezig zijn. In dit overleg wordt de voortgang en de kwaliteit van de uitvoering van de werkzaamheden besproken. De vertegenwoordiger van Opdrachtgever is voorzitter van het overleg, verslaglegging geschiedt door Opdrachtnemer.
- 2.2.5 Bij aanvang van de werkzaamheden start een implementatiefase van 3 maanden. In deze maanden zal het Operationeel voortgangsoverleg frequenter plaatsvinden dan hiervoor aangegeven. De exacte frequentie wordt in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepaald.
- 2.2.6 Indien Opdrachtgever of Opdrachtnemer dit nodig acht, kan de implementatiefase worden verlengd met maximaal 3 maanden. Een dergelijke verlenging van de implementatiefase brengt geen extra kosten voor Opdrachtgever met zich mee.

2.3 Samenstelling personeelsbestand

- 2.3.1 Opdrachtnemer dient erop toe te zien dat alle van toepassing zijnde voorschriften en procedures door het personeel worden nagekomen. Het personeel van Opdrachtnemer dient voor de haar opgedragen werkzaamheden gekwalificeerd te zijn en in het bezit te zijn van de wettelijk vereiste (vaardigheids)bewijzen. Personeel dient op de hoogte te worden gebracht van de Eindhovense publieke waarden¹ en zo nodig bereid te zijn mee te werken aan ethische training of een workshop. De gemeente kan hierbij ondersteuning bieden.
- 2.3.2 Indien wordt overeengekomen dat het personeel van Opdrachtnemer tevens wordt ingezet voor administratiefrechtelijke parkeerhandhaving is Opdrachtnemer ervoor verantwoordelijk dat dit personeel tijdig over de benodigde bevoegdheden en verklaringen beschikt en ook blijft beschikken.
- 2.3.3 Het niet beschikbaar zijn van voldoende gekwalificeerd personeel mag nimmer door Opdrachtnemer worden aangedragen als oorzaak voor een minder hoge kwaliteit of kwantiteit van de dienstverlening.
- 2.3.4 Elke medewerker van Opdrachtnemer dient herkenbaar te zijn aan representatieve bedrijfskleding. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor de aanschaf en het representatief houden van de bedrijfskleding.
- 2.3.5 Elke medewerker van of namens Opdrachtnemer dient een legitimatiebewijs bij zich te dragen waaruit blijkt dat hij/zij voor of namens Opdrachtgever werkzaam is.

2.4 Rapportage

- 2.4.1 Maandelijks dient Opdrachtnemer een rapportage op te stellen van de geleverde inzet.
- 2.4.2 De maandrapportage biedt de gevraagde informatie (zie 3.4.3) over de betreffende maand. De maandrapportage wordt in digitale vorm beschikbaar gesteld, uiterlijk de 20^e kalenderdag van de volgende maand. De gegevens dienen eenvoudig te kunnen worden bewerkt met MS-Office.
- 2.4.3 De te rapporteren gegevens betreffen ten minste:
- Aantal gescande kentekens per vrij instelbare tijdsperiode
 - Aantal gescande kentekens per vrij instelbare tijdsperiode waarvan de betrouwbaarheid lager is dan een vrij instelbaar percentage
 - Aantal 'suspects' per vrij instelbare tijdsperiode
 - Aantal 'suspects' per vrij instelbare tijdsperiode waarvoor geen opvolging heeft plaatsgevonden inclusief reden
 - Aantal 'suspects' per vrij instelbare tijdsperiode waarvoor wel opvolging heeft plaatsgevonden maar geen naheffingsaanslag is opgelegd inclusief reden
 - Aantal 'suspects' per vrij instelbare tijdsperiode dat heeft geresulteerd in een opgelegde naheffingsaanslag
 - Bijzonderheden

2.5 Artificiële intelligentie

Op grond van het bestuursakkoord Eindhoven dient Opdrachtgever digitaliseringsactiviteiten te toetsen aan onze publieke waarden: autonomie, mens centraal, privacy, veiligheid, controle over technologie, rechtvaardigheid en duurzaamheid. Data en technologie mogen alleen worden ingezet als het mensen helpt. Het mag niet leiden tot discriminatie en vooroordelen, zie tevens [Bestuursakkoord Eindhoven 2022-2026](#).

Om deze opdracht uit het bestuursakkoord uit te voeren, heeft Opdrachtgever in artikel 6 van de concept-overeenkomst een standaardbepaling over algoritmen opgenomen.

¹ <https://www.eindhoven.nl/bestuur-en-beleid/bestuur/ethische-commissie?search=ethiek>

XX:

3 Eisen aan de dienstverlening

3.1 Eisen privacy en informatiebeveiliging

- 3.1.1 Opdrachtnemer dient ISO27001, dan wel aantoonbaar gelijkwaardig, gecertificeerd te zijn. Dit geldt tevens voor eventuele onderaannemers van Opdrachtnemer.
- 3.1.2 De volledige software-oplossing en bijbehorende koppelingen dienen te voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Opdrachtnemer dient actief bij te dragen aan het doorlopen van het gemeentelijke DPIA-proces en daaruit voortvloeiende noodzakelijke organisatorische en technische maatregelen en aanpassingen aan de software en/of koppelingen door te voeren.
- 3.1.3 De volledige software-oplossing en bijbehorende koppelingen dienen te zijn ontwikkeld conform de principes van Security- en Privacy-by-Design alsmede Security- en Privacy-by-Default. Opdrachtnemer dient een beschrijving te geven van deze maatregelen. Deze beschrijving moet door een onafhankelijke derde partij gevalideerd zijn op compliance met de basisprincipes voor verwerking van persoonsgegevens².
- 3.1.4 De volledig software-oplossing dient de functionele en technische mogelijkheden te hebben, zodat de Opdrachtgever kan voldoen aan de Baseline Informatie Beveiliging Nederlandse Gemeenten (BIG) / Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).
- 3.1.5 Opdrachtnemer dient te beschikken over een interne procedure met betrekking tot 'Responsible Disclosure'. Onder Responsible Disclosure wordt verstaan dat wanneer een persoon die beroepsmatig of bij toeval een kwetsbaarheid tegen komt in een applicatie en dit meldt bij Opdrachtnemer, deze de kwetsbaarheid adequaat oplost voordat deze bekend wordt.
- 3.1.6 De hosting van de software-oplossing dient plaats te vinden bij een provider die niet onder de US Patriot Act valt en op servers die zijn gevestigd binnen de Europese Economische Ruimte.
- 3.1.7 Opdrachtnemer dient medewerking te verlenen aan audits en pentesten op verzoek van Opdrachtgever ('right to audit').
- 3.1.8 Voor zover (delen van) de software-oplossing als een clouddienst wordt aangeboden, dient hiervoor periodiek, minimaal 1 keer per jaar, een Grey box pentest, uit te voeren door een onafhankelijke gecertificeerde partij, te worden doorlopen. De resultaten van deze pentest, de opvolging van de testresultaten en de oplossing, inclusief oplossingstermijn, van 'high risk' bevindingen dienen te worden gerapporteerd aan Opdrachtgever
- 3.1.9 Alle dataverbindingen tussen onderdelen van de software-oplossing dienen beveiligd te zijn.
- 3.1.10 Opdrachtgever is eigenaar van alle operationele data die wordt verzameld, inclusief de geanonimiseerde data van alle gewiste scans. Opdrachtnemer mag deze data gebruiken voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van haar wettelijke taak in het kader van parkeerhandhaving binnen de dienstverlening.
- 3.1.11 Het kopiëren, muteren of verwijderen van data is niet toegestaan zonder expliciete schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.
- 3.1.12 De software dient de gescande kentekens met een codeersleutel te versleutelen naar onherleidbare gegevens. De decodeersleutel kan uitsluitend worden geactiveerd door een actieve handeling aan de zijde van zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer.

² Opdrachtnemer mag als leidraad hanteren het Blauwe Boekje:
<https://www.cs.ru.nl/~jhh/publications/pds-boekje.pdf>

- 3.1.13 Voor zover (delen van) de software-oplossing toegankelijk dienen te zijn voor geautoriseerde medewerkers van Opdrachtgever, dienen deze gebruikt te kunnen worden met de browsers Chrome en/of Edge. Daarbij is het niet toegestaan dat lokaal plug-ins of andersoortige (installatie)bestanden opgeslagen dienen te worden.
- 3.1.14 Geautoriseerde medewerkers van Opdrachtgever of Opdrachtnemer dienen uitsluitend toegang te kunnen verkrijgen tot (delen van) de software-oplossing middels een persoonsgebonden login en 2-factor authenticatie.
- 3.1.15 Geautoriseerde medewerkers van Opdrachtgever dienen toegang te kunnen verkrijgen tot (delen van) de software-oplossing middels Single-Sign-On.
- 3.1.16 De opgelegde naheffingsaanslagen parkeerbelastingen dienen middels een beveiligde koppeling te worden aangeleverd aan de gemeentelijke afdeling Belastingen en zonder bewerkingen geïmporteerd te kunnen worden in de inningsapplicatie (momenteel: Gouw-7R2). De frequentie waarmee deze aanlevering dient plaats te vinden wordt in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepaald.

3.2 Eisen Scanvoertuig

- 3.2.1 Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de dienstverlening uitsluitend emissievrije scanvoertuigen in te zetten.
- 3.2.2 Opdrachtnemer dient te allen tijde een Scanvoertuig inclusief bestuurder in te zetten. Deze bestuurder dient te beschikken over een geldig rijbewijs en over voldoende kennis te beschikken voor de bediening van de Scanunit.
- 3.2.3 Alle operationele kosten van het Scanvoertuig zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
- 3.2.4 Reiskosten voorafgaand aan en aansluitend aan de inzet van het Scanvoertuig binnen de Gemeente Eindhoven dienen te zijn inbegrepen in de tariefstelling. Dit geldt eveneens voor eventuele parkeerkosten van het Scanvoertuig en de reis- en verblijfskosten van de bestuurder.
- 3.2.5 Het Scanvoertuig dient tijdens het scannen normaal aan het verkeer deelnemen, zonder dat dit de werking van de Scanunit belemmert. Eventuele boetes als gevolg van overtredingen van de verkeersregels komen voor rekening van Opdrachtnemer.

3.3 Eisen Scanunit

- 3.3.1 De bevestiging van de Scanunit aan het Scanvoertuig dient vandalismebestendig te zijn, en uitgevoerd conform de specificaties van de leverancier van de Scanunit, danwel expliciet te zijn goedgekeurd door deze leverancier.
- 3.3.2 De Scanunit dient kentekens te kunnen lezen van voertuigen die aan beide zijden van een weg staan geparkeerd, ongeacht de parkeerhoek. Indien sprake is van langsparkeren dient de Scanunit kentekens aan de voor- en achterzijde van geparkeerde voertuigen te lezen.
- 3.3.3 De Scanunit dient vast te kunnen stellen of een gescand voertuig stilstaat of rijdt. Als rijdend geclassificeerde voertuigen en buiten een als parkeervak aangeduide locatie stilstaande voertuigen dienen niet te worden beoordeeld op een parkeerrecht.
- 3.3.4 De Scanunit dient minimaal alle Europese kentekens te kunnen herkennen.
- 3.3.5 De Scanunit dient te functioneren op basis van GEO-kaarten van de parkeerzones, welke als KML- of SHP-format ter beschikking worden gesteld door Opdrachtgever.
- 3.3.6 Opdrachtnemer dient een geactualiseerde GEO-kaart van Opdrachtgever binnen maximaal 1 werkdag na beschikbaarstelling toe te passen in de Scanunit. De verwerking van geactualiseerde GEO-kaarten van Opdrachtgever wordt geacht te zijn inbegrepen bij de inschrijfprijs en kan niet leiden tot een meerwerk-claim.

- 3.3.7 De Scanunit registreert van een binnen een als parkeervak aangeduide locatie stilstaand voertuig het kenteken, de landcode en het betrouwbaarheidspercentage van de juistheid van het herkende kenteken.
- 3.3.8 De Scanunit scant bij een rijsnelheid gelijk aan de lokaal geldende maximumsnelheid minimaal 97% van alle stilstaande voertuigen (de “volledigheid”).
- 3.3.9 Van alle gescande voertuigen dient minimaal 98% geregistreerd te worden met het correcte kenteken en landcode (de “juistheid”).
- 3.3.10 De hiervoor aangegeven volledigheid en juistheid dient te worden behaald op elk moment van de dag en onder alle weersomstandigheden, uitgezonderd bij sneeuwval.
- 3.3.11 De Scanunit legt elk gescand voertuig vast op overzichtsbeelden met het voertuig in een herkenbare omgeving, vanuit meerdere hoeken en afstanden, alsmede op minimaal een ingezoomd beeld van het kenteken.
- 3.3.12 De Scanunit dient het beeldmateriaal en de geregistreerde gegevens (inclusief het betrouwbaarheidspercentage van de juistheid van het herkende kenteken) van elk gescand voertuig versleuteld te versturen naar de Scan-backoffice.
- 3.3.13 Indien de Scan-backoffice niet beschikbaar is, dient de Scanunit de niet-verzonden geregistreerde gegevens te bewaren totdat deze alsnog verzonden kunnen worden aan de Scan-backoffice.
- 3.3.14 De bestuurder van het Scanvoertuig dient het scannen van elke zijde van een weg afzonderlijk te kunnen starten en beëindigen.
- 3.3.15 De bediening van de Scanunit dient zodanig te zijn geïntegreerd in het Scanvoertuig dat de bestuurder tijdens het bedienen zijn ogen op het verkeer kan houden.’
- 3.3.16 Bij beëindiging van een dienst dient de bestuurder het Scanvoertuig af te melden. Afmelding kan plaatsvinden nadat is vastgesteld dat alle data van de Scanunit is verzonden naar en ontvangen door de Scan-backoffice en aansluitend verwijderd van de Scanunit.
- 3.3.17 Alle operationele kosten van de Scanunit, zoals bijvoorbeeld data-abonnementen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

3.4 Eisen Scan-backoffice

- 3.4.1 De Scan-backoffice dient web-based te zijn.
- 3.4.2 De Scan-backoffice toetst de gescande kentekens op parkeerrechten in door Opdrachtgever op te geven parkeerrechtendatabases (PRDB). Als uitgangspunt geldt dat als PRDB het Nationaal Parkeer Register, in beheer bij de RDW, dient te worden bevraagd.
- 3.4.3 Indien uit de toetsing bij het PRDB blijkt dat voor het kenteken sprake is van een geldig parkeerrecht, dient het beeldmateriaal van het betreffende voertuig, alsmede de voertuigspecifieke gegevens direct te worden verwijderd uit de Scan-backoffice. Dat een voertuig op het moment van scannen een specifieke parkeerplaats bezette, dient wel te worden bewaard.
- 3.4.4 Indien uit de toetsing bij het PRDB blijkt dat voor een kenteken geen sprake is van een geldig parkeerrecht, dient de Scan-backoffice het gescande kenteken, via een real-time koppeling met de RDW, te verrijken met openbare voertuigdata (merk, kleur, type, voertuigcategorie), alsmede te verrijken met de gegevens van de parkeerzone of parkeerzones waar het voertuig zich bevindt en de betrouwbaarheid van het gelezen kenteken.
- 3.4.5 Elk kenteken waarvoor geen geldig parkeerrecht is gevonden, dient als ‘suspect’ te worden aangeboden aan de opvolgingssoftware. Daarbij worden alle geregistreerde gegevens (inclusief foto’s) meegezonden. Op de foto’s dienen gezichten van voorbijgangers en de kentekens van alle zichtbare voertuigen, niet zijnde het gescande voertuig, zodanig te zijn geblurd dat deze onherkenbaar zijn en blijven (het is technisch niet mogelijk deze anonimisering ongedaan te maken).

- 3.4.6 De Scan-backoffice dient te beschikken over een rapportage-functionaliteit, waarbinnen zowel standaardrapportages beschikbaar zijn als Opdrachtgever zelfstandig op basis van ruwe data rapportages en selecties kan samenstellen.
- 3.4.7 Opdrachtgever dient bulkdata te kunnen exporteren uit de gegevensdatabase in gangbare standaardformaten (minimaal .xml, .csv, .xls en .txt) of via een geautomatiseerde data-koppeling.
- 3.4.8 De Scan-backoffice dient geschikt te zijn voor verschillende gebruikersgroepen. Deze groepen dienen configureerbaar te zijn op het niveau van de toegangsrechten. Op het hoogste gebruikersniveau dient de Opdrachtgever zelfstandig gebruikers te kunnen toevoegen, wijzigen en verwijderen.
- 3.4.9 Voor inloggen op de Scan-backoffice dient minimaal twee-factor-authenticatie noodzakelijk te zijn.
- 3.4.10 De Scan-backoffice dient alle handelingen van een geautoriseerde gebruiker gekoppeld aan het unieke gebruikers-ID vast te leggen. Deze handelingshistorie dient uitsluitend op het hoogste gebruikersniveau van de Opdrachtgever ingezien te kunnen worden.
- 3.4.11 De beschikbaarheid van de Scan-backoffice dient op jaarbasis minimaal 99,5% te zijn, gerekend over 24 uur per dag en 7 dagen per week. Geplande onderhoudswerkzaamheden wordt hierbij niet meegerekend, indien deze plaatsvinden buiten de dagdelen waarop een Scanvoertuig wordt ingezet.
- 3.4.12 In geval van uitval van de Scan-backoffice dient de maximale hersteltijd in 85% van de gevallen 40 werkuren te bedragen.

3.5 Eisen Opvolgingssoftware

- 3.5.1 De Opvolgingssoftware dient alle door de Scan-backoffice als 'suspect' aangeboden kentekens te ontvangen en te verwerken in een wachtrij.
- 3.5.2 De Opvolgingssoftware dient de wachtrij dynamisch toe te kunnen wijzen aan de handhavers. Deze toewijzing vindt plaats op basis van de actuele wachtrij en, in geval van Field force opvolging, de locatie van de handhaver ten opzichte van de suspect.
- 3.5.3 In de Opvolgingssoftware dient zowel een maximale lengte van de wachtrij als een maximale opvolgtijd van de wachtrij ingesteld te kunnen worden. Indien de maximale lengte of maximale opvolgtijd wordt bereikt, dient de bestuurder van het Scanvoertuig hierop te worden geattendeerd.
- 3.5.4 Indien een handhaver een voertuig uit de wachtrij overslaat dient deze, inclusief alle geregisteerde gegevens van de suspect, uit de wachtrij te kunnen worden verwijderd. Een handhaver kan een voertuig uit de wachtrij alleen overslaan onder opgave van reden van overslaan. Er dienen uitsluitend vooraf ingestelde redenen van overslaan ingevoerd te kunnen worden. Deze redenen worden door de Opdrachtgever vastgesteld.
- 3.5.5 Indien de handhaver met het handhavingsdevice een suspect kenteken scant, dient de Opvolgingssoftware opnieuw te toetsen bij de PRDB of dit kenteken een geldig parkeerrecht heeft.
- 3.5.6 De handhaver dient handmatig een kenteken te kunnen wijzigen, indien dit onjuist is gescand. De scan dient in deze situatie als onjuist te worden geregistreerd.
- 3.5.7 Indien uit de toetsing bij de PRDB blijkt dat geen sprake is van een parkeerrecht, dient de handhaver een naheffingsaanslag parkeerbelastingen op te leggen. Alle geregisteerde gegevens van de suspect dienen automatisch aan de naheffingsaanslag te worden toegevoegd.
- 3.5.8 Indien uit de toetsing bij de PRDB blijkt dat voor het kenteken sprake is van een geldig parkeerrecht, dient het beeldmateriaal van het betreffende voertuig, alsmede de voertuigspecifieke gegevens direct te worden verwijderd uit de Opvolgingssoftware.

- 3.5.9 Voor alle kentekens waarvoor een naheffingsaanslag parkeerbelastingen is opgelegd, dient in de nacht aansluitend aan de dag van oplegging van de naheffingsaanslag nogmaals een controle in de PRDB plaats te vinden op een parkeerrecht ten tijde van het opleggen van de naheffingsaanslag. Indien bij deze na-controlle blijkt dat sprake is van een parkeerrecht, dient de opgelegde naheffingsaanslag alsnog ambtshalve te worden verminderd.
- 3.5.10 Alle kosten voor eventuele handhavingsdevices (inclusief de Opvolgingssoftware) voor de handhavers, inclusief abonnementen voor mobiele data, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

3.6 Eisen opvolging

- 3.6.1 Opdrachtnemer overlegt voorafgaand aan de eerste inzet van al zijn voor Opdrachtgever werkzame medewerkers een VOG (Verklaring Omtrent Gedrag).
- 3.6.2 Elke handhaver dient bij de uitvoering van de werkzaamheden voor Opdrachtgever gebruik te maken van een uniform dat wordt verzorgd door Opdrachtnemer. Het uniform is nadrukkelijk herkenbaar als zijnde een uniform ten behoeve van (parkeer)handhaving.
- 3.6.3 Elke handhaver, die wordt ingezet voor Field force opvolging, dient te beschikken over een device voorzien van software voor het uitschrijven van waarschuwingen, naheffingsaanslagen parkeerbelastingen en aankondigingen van Beschikking. De devices dienen door Opdrachtnemer ter beschikking te worden gesteld en dienen te beschikken over een scanfunctionaliteit en parkeerrechten in een PRDB te kunnen verifiëren.
- 3.6.4 Elke handhaver dient bij de opvolging 'suspects' te beoordelen met in acht name van de vigerende wet- en regelgeving en jurisprudentie, alsmede de richtlijnen zoals opgenomen in bijlage 1b bij dit PvE.
- 3.6.5 Opdrachtnemer dient voldoende capaciteit in te zetten voor de opvolging opdat maximaal 10% van de 'suspects' niet wordt opgevolgd.
- 3.6.6 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een zodanig goede kwaliteit (waaronder ook begrepen nauwkeurigheid en juistheid) van de opgelegde naheffingsaanslagen dat maximaal 10% van deze naheffingsaanslagen leidt tot een bezwaarschrift.
- 3.6.7 Indien Opdrachtgever wenst dat naast fiscale parkeerhandhaving ook Mulder-handhaving op stilstaande voertuigen wordt uitgevoerd met behulp van het scanvoertuig, dient elke in te zetten handhaver te beschikken over een geldige beëdiging als BOA.
- 3.6.8 Gedurende de looptijd van de dienstverlening is de Opdrachtnemer er voor verantwoordelijk dat alle door of namens haar ingezette handhavers over de benodigde bevoegdheden (cf. CROW publicatie 176, paragraaf 5.2) beschikken en deze bevoegdheden ook behouden.

3.7 Eisen inzet

- 3.7.1 De dienstverlening dient in alle gebieden te worden uitgevoerd gedurende de aldaar geldende reguleringstijden.
- 3.7.2 De dienstverlening dient te voldoen aan de Eindhovense publieke waarden.
- 3.7.3 De intensiteit van de dienstverlening dient zodanig te zijn dat op de fiscaalrechtelijke parkeerplaatsen een gemiddelde maandelijkse betalingsbereidheid van ten minste 96,5% wordt behaald.
- 3.7.4 Opdrachtnemer dient te bepalen welke inzet aan opvolgers noodzakelijk is en is verantwoordelijk voor de inzet van voldoende opvolgingscapaciteit. Hierbij geldt dat, ingeval wordt gewerkt met Fieldforce opvolging, de opvolger tussen 10 en 30 minuten na het tijdstip van registratie van een Suspect bij het Suspect op locatie aanwezig is om de beoordeling uit te voeren.
- 3.7.5 Indien de betalingsbereidheid gedurende een periode onvoldoende is, treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg over additionele inzet gedurende de eerstvolgende planningsperiode.

- 3.7.6 Indien de tijdsvensters van de parkeerregulering en/of de omvang van het reguleringsgebied worden uitgebreid, leidt dit mogelijk tot een structurele extra inzet van de gevraagde dienstverlening. Opdrachtgever neemt tijdig het initiatief om deze extra inzet te bespreken met Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient voldoende capaciteit structureel beschikbaar te stellen voor deze uitbreiding van de dienstverlening.
- 3.7.7 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bepalen van de optimale routes van het Scanvoertuig. Elke gereguleerde parkeerplaats dient minimaal 1 keer per dag te worden gecontroleerd door het Scanvoertuig.
- 3.7.8 Opdrachtgever spant zich in om het (tijdelijk) niet beschikbaar zijn van wegen of weggedeelten tijdig te communiceren aan Opdrachtnemer.

Bijlage 1a: Kwantiteitenoverzicht

Het aantal gereguleerde te handhaven parkeerplaatsen bedraagt momenteel (november 2023):

Categorie parkeerplaats	Regulering: fiscaalrechtelijk	Regulering: administratiefrechtelijk	Totaal
Algemeen	14.655	673	15.328
Bijzonder:			
- Artsparkeerplaats	1	0	1
- Autodateparkeerplaats	8	12	20
- Busparkeerplaats	9	0	9
- Gehandicaptenparkeerplaats algemeen	126	3	129
- Gehandicaptenparkeerplaats op kenteken	75	6	81
- Laad- en losplaats	123	0	123
- Oplaadplaats	77	5	82
- Parkeerplaats hulpdiensten	2	0	2
- Taxistandplaats	23	0	23
Totaal	15.099	699	15.798

De tijden met parkeerregulering zijn:

Gebied	Reguleringstijden
Centrum plus schilgebieden	Ma t/m Zo 09.00-21.00 uur
Flight Forum, Generalenbuurt	Ma t/m Vr 09.00-18.00 uur
Winkelcentrum WoensXL	Ma t/m Za 09.00-18.00 uur
Schootsestraat (gedeelte Cederlaan-Beukenlaan)	Ma t/m Zo 09.00-00.00 uur
Javalaan	Ma t/m Vr 08.00-10.00 uur
Marienhage, De Bergen (uitsluitend administratiefrechtelijk parkeren)	Ma t/m Zo 00.00-23.59 uur

Uit de handhavingsdata blijkt als maandelijkse 'productie' en betalingsbereidheid:

Maand	Aantal scans	Betalingsbereidheid
Juni 2023	117.057	96,38%
Juli 2023	121.707	96,28%
Augustus 2023	166.797	96,19%
September 2023	136.318	96,05%
Oktober 2023	153.757	96,19%
November 2023	126.244	96,33%
December 2023	101.308	96,24%
Januari 2024	56.061	95,53%

Bijlage 1b: Richtlijnen opvolging

Naast de vigerende wet- en regelgeving en jurisprudentie inzake fiscaalrechtelijk parkeren, dienen bij de opvolging de onderstaande algemene richtlijnen in acht te worden genomen:

- In geval van Fieldforce opvolging dient voorafgaand aan het opleggen van een naheffingsaanslag tenminste één foto van het dashboard van het geparkeerde voertuig te worden gemaakt, waaruit blijkt dat op het dashboard geen papieren 'parkeerbewijs' zichtbaar is aangebracht. Deze foto dient te worden opgenomen in het digitale dossier bij de naheffingsaanslag.
- Op elk langdurig op één locatie geparkeerd voertuig mogen per periode van 4 weken maximaal 3 naheffingsaanslagen worden aangebracht. Indien op een locatie een voertuig wordt aangetroffen dat in de voorgaande 28 dagen reeds 3 keer een naheffingsaanslag heeft ontvangen, dient de suspect te worden verwijderd met de reden 'reeds 3 naheffingen'.
- Indien sprake is van twijfel over het al dan niet opleggen van een naheffingsaanslag, dient te allen tijde in het voordeel van de parkeerder te worden geoordeeld.
- Indien een voertuig onterecht als suspect worden aangemerkt als gevolg van een fout in het parkeerplaatsenbestand, dient dit direct te worden gemeld aan de beheerder van dit bestand. Bij de melding dient de locatie van de parkeerplaats zo nauwkeurig mogelijk te worden aangegeven, voorzien van één of meerdere foto's en de reden waarom sprake is van een fout.