

Beschrijving van de Opdracht

Parkeerhandhaving betaald parkeren & parkeerschijfzones

gemeente Diemen



Juli 2024
Versie 1.0 '24-07-04
Opgesteld door: Parkeergeluk

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
2. Begrippen & afkortingen	5
2.1 Begrippenlijst	5
2.2 Afkortingen	11
3. Achtergrondinformatie	12
3.1 Gemeente Diemen	12
3.2 Parkeerorganisatie gemeente	12
3.3 Parkeerbeleid	12
3.4 Juridisch kader	13
4. Huidige situatie parkeerbeheer	15
4.1 Informatie parkeerregulering	15
4.2 Parkeerautomaten	16
4.3 Digitaliseringsgraad	16
4.4 Wijziging parkeerbeleid	16
4.5 Slagboom-parkeervoorziening	17
5. Scope	18
5.1 In scope	18
5.2 Buiten Scope	19
6. Visie Opdracht en doelstellingen	20
6.1 Visie op de Opdracht(nemer)	20
6.2 Doelstellingen	21
6.2.1 Subdoelen en toelichting doelstellingen	21
7. Eisen en KPI	23
7.1 Algemeen	23
7.2 Personeel, opleidingen, bevoegdheden en integriteit	24
7.3 Overleg	24
7.3 Parkeerhandhaving	25
7.3.1 Werking Scanvoertuig en bijhorende systemen	25
7.3.2 Parkeerschijfzones	27
7.3.3 Betaald parkeergebieden	29
7.3.4 WAHV handhaving & Beschikkingen	30
7.4 Correcte Invordering Naheffingsaanslagen parkeerbelasting	30
7.4.1 Wielklem	31
7.5 Bezwaar en beroep op Naheffingen	31
7.5.1 Bezwaarschriften	31
7.5.2 Beroepszaken	32
7.6 Administratie geldstromen	32
7.7 Pro activiteit	32
7.8 Klantcontact en Klachten	33
7.9 Managementinformatie	33
7.10 Controle	35
7.11 Exit na beëindiging Opdracht	35
8. Service Level Agreement	36
8.1 Inleiding	36

8.2 KPI's, weging en berekening	36
8.3 Scores	37
Overzicht bijlagen	38

1. Inleiding

Voor u ligt het Programma van Eisen parkeerhandhaving, ook wel het Beschrijving van de Opdracht genoemd. In dit document staat achtergrondinformatie over het parkeerbeleid en over de parkeerorganisatie in Diemen, de scope van de opdracht staat beschreven, er staan doelstellingen van de Opdracht geformuleerd en in dit Programma van Eisen (hierna: PvE) staan minimale eisen waaraan moet worden voldaan. De Opdracht is, naast de gestelde minimale eisen, doelgericht ingestoken. Zie ook de gunningcriteria in het aanbestedingsdocument.

Op hoofdlijn bestaat de Opdracht de volgende diensten;

- Parkeerhandhaving in het gereguleerde gebied van Diemen met een Scanvoertuig inclusief opvolging;
- Bezwaar- en beroepsafhandeling op naheffingen;
- Administratie m.b.t. afhandelen CVOM verzoeken, uploaden en verzenden van Aankondigingen van Beschikking;
- Invordering naheffingen inclusief wielklemproces;
- Coördinatie, management, administratie, datalevering & rapportage.

In het PvE komt het woord 'Correct' vaak voor. Dit is niet zomaar. In de definitielijst van hoofdstuk 2 staat de betekenis. Als iets Correct is, wordt bedoeld dat datgene 'Juist, volledig, tijdig, rechtmatig en verifieerbaar' moet zijn. De betekenis krijgt steeds een andere inhoud/toepassing door de context waarin het woord wordt gebruikt.

2. Begrippen & afkortingen

2.1 Begrippenlijst

(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.
Backoffice	De programmatuur waarbinnen de processen draaien die voor de operatie noodzakelijk zijn.
Betalingsgraad	Het totaal aantal legaal geparkeerde voertuigen met een geldig Parkeerrecht, inclusief een geldige parkeervergunning, ten opzichte van het totaal aantal legaal geparkeerde voertuigen, voor zover geparkeerd op fiscale parkeerplaatsen. De Betalingsgraad wordt berekend op basis van de definitie 'betalingsgraad' A van de "Richtlijn Parkeercontrole", verder aan te duiden als: 'CROW publicatie 176'.
Bezettingsgraad	Het aandeel van de parkeercapaciteit dat op enig moment in gebruik is. Bijvoorbeeld: de Bezettingsgraad om 8:00 uur is 40%. De Bezettingsgraad is een indicator waarmee de effectiviteit van parkeerbeleid kan worden vastgesteld. Het kan deel uitmaken van een service level agreement. Vergelijkbare indicator is de Betalingsgraad.
Bezwaarschrift	Het gebruik maken van de ingevolge een wettelijk voorschrift bestaande bevoegdheid, voorziening tegen een besluit te vragen bij het bestuursorgaan dat het besluit heeft genomen.
Correct	Juist, volledig, tijdig, rechtmatig en verifieerbaar
CROW	Organisatie welke gezien wordt als het nationale kennisplatform voor onder meer infrastructuur, verkeer, vervoer en openbare ruimte.
Deskforce-applicatie	De programmatuur welke de voor de Parkeerhandhaving vanuit de Backoffice noodzakelijke bedrijfsprocessen verzorgt. De Deskforce-applicatie kan bedrijfskritisch zijn voor de Parkeerhandhaving.

Digitale Parkeerrecht-graad	Het percentage geldige Digitale parkeerrechten, meetbaar via de Scanoplossing en in combinatie met constatering van digitale parkeerrechten door de Deskforce, ten opzichte van het aantal geparkeerde motorvoertuigen in parkeerschijfzones.
Digitaal parkeerrecht	Een geldig Parkeerrecht dat zichtbaar is via de toetsing op geldige Parkeerrechten via de Scanoplossing, zonder ter plaatse visueel gecontroleerde en geconstateerde analoge parkeerrechten (zoals een geldig ingestelde parkeerschijf) door een Parkeerhandhaver.
Foutparkeren	Het door een voertuig stilstaand overtreden van de Wegenverkeerswet.
Gemnet	Gemnet is opgericht op initiatief van De Bank Nederlandse Gemeente (BNG) en de Vereniging van Nederlandse Gemeente (VNG). Met als doel om een netwerk te ontwikkelen voor het gebruik van vertrouwelijke wettelijke toepassingen en voor het uitwisselen van vertrouwelijke informatie. Vanaf 6 oktober 2006 is Gemnet een onderdeel van KPN, functioneert het als een ICT-serviceprovider voor de publieke sector. Een Gemeentelijk netwerk met veiligheid op topniveau.
Handhaving	De activiteiten door Opdrachtnemer om te zorgen voor naleving van wetten en regels ten aanzien van de parkeerschijfzones en betaald parkeergebieden in Diemen. Handhaving is een effector; handhaving stimuleert gedragsverandering. Voor de realisatie van beleidsdoelen is het belangrijk dat er toezicht is op de naleving van regels. Handhaven is onder meer de controle of parkeerders zich aan de regels houden en het ingrijpen bij overtredingen door middel van opleggen van een naheffingsaanslag of (aankondiging van) beschikking.
Handhavingssysteem	Het samenhangende geheel van software en apparatuur ten behoeve van de Parkeerhandhaving, 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
Handterminal	Een handzaam en draagbaar apparaat waarop de Parkeerhandhaver gegevens

	invoert en verwerkt richting de Backoffice
Inning	Als inning wordt gerekend elke Invorderbare Naheffingsaanslag die daadwerkelijk voldaan is door de belastingschuldige. Als inning wordt ook gerekend een oninbare naheffingsaanslag, mits dit aantoonbaar is.
Inschrijver	De onderneming die een Inschrijving indient die gebaseerd is op de aanbestedingsdocumenten.
Invorderbare Naheffingsaanslag	Als Invorderbare Naheffingsaanslag wordt gerekend elke opgelegde Naheffingsaanslag 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.
Invorderingspercentage	Het aantal ingevorderde Naheffingsaanslagen ten opzichte van het aantal Invorderbare naheffingsaanslagen *100%
Klacht	In dit document wordt met de term Klacht specifiek bedoeld op iedere uiting van ongenoegen over het handelen (dan wel nalaten van handelen) van medewerkers die met de uitvoering van de Opdracht zijn belast.
Klant	Een persoon die te maken heeft of krijgt met de uitvoering van de dienstverlening die de Opdracht behelst. Dit kan uiteenlopen van een parkeerder, kentekenhouder, bewoner, ondernemer, bezoeker of anderszins een persoon die zich ophoudt in Diemen of een belanghebbenden is m.b.t. gemeente Diemen.
Melding	Een binnenkomende mededeling (kennisgeving) over een gebeurtenis, geconstateerde waarneming of een geconstateerd feit. Indien een melding een Klacht behelst, wordt deze als zodanig geregistreerd en afgehandeld.
Mobiel parkeren	De mogelijkheid voor een parkeerder om zich via een digitale weg aan te melden voor een Parkeerrecht en de verschuldigde belasting te betalen via een abonnement met een in de gemeente Diemen actieve provider.
Naheffing / Naheffingsaanslag	In de context van gefiscaliseerd parkeren is een Naheffingsaanslag parkeerbelasting een verhoging van het te betalen parkeergeld omdat voor het geparkeerde voertuig geen parkeerrecht is verkregen, of de verschuldigde belasting niet volledig betaald is.

	Tegen een opgelegde Naheffingsaanslag kan bezwaar aangetekend worden, waarna eventueel vermindering van de aanslag kan volgen.
Nalevingsgraad	Het percentage voertuigen 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 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 parkeervergunningen en parkeerrechten via een Parkeerautomaat; • het verzamelen en publiceren van openbare informatie en tarieven over parkeergebieden en -tarieven; • het registreren van gehandicaptenparkeerkaarten; • digitale Parkeercontrole.
Oninbare Naheffingsaanslag	Als oninbaar wordt beschouwd een Naheffingsaanslag parkeerbelasting opgelegd aan een belastingschuldige die toegelaten is tot de WSNP of een belastingschuldige die in het bevolkingsregister geregistreerd staat als 'niet actueel' (VOW).
Opdracht	De opdracht die onderwerp is van de overeenkomst, die gesloten zal worden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer
Opdrachtgever	Gemeente Diemen, afdeling Handhaving
Opdrachtnemer	De opdrachtnemer van de Overeenkomst, zijnde de Inschrijver aan wie de Opdracht is gegund.
Openbare parkeerplaatsen	Ruimte op de openbare weg welke bestemd is voor het parkeren van voertuigen.
Parkeerontheffing	Beschikking van een bestuursorgaan waarbij in een individueel geval een uitzondering op een wettelijk verbod of gebod wordt gemaakt.
Parkeerapparatuur	Alle apparatuur ten behoeve van het betalen voor het parkeren inclusief de daarmee verbonden

	beheersystemen met uitzondering van mobiel parkeren en het systeem NPR.
Parkeerareaal	De openbare ruimte binnen de contouren van het gebied van de gemeente Diemen waar het parkeren gereguleerd is en dat onderdeel is van de scope van deze Opdracht.
Parkeerautomaat	Een automaat voor het vooraf betalen van een Parkeerrecht, waarbij na (het aanbieden van een betaalkaart ¹ en) invoering van het kenteken, een geldig parkeerrecht in de database verschijnt en eventueel een kwitantiebewijs wordt verstrekt waarop de betaling van het Parkeerrecht staat vermeldt in overeenstemming met het betaalde bedrag. Parkeerautomaten staan verspreid over het gebied waar betaald parkeren van kracht is en hebben betrekking op een aantal parkeerplaatsen. Een Parkeerautomaat maakt onderdeel uit van de Parkeerapparatuur.
Parkeerbeheer	Het samenhangend geheel van activiteiten gericht op het heffen van verschuldigde parkeergelden, het toezien op het juiste gebruik en het onderhoud van het parkeerareaal met als doel uitvoering te geven aan het vastgestelde parkeerbeleid.
Parkeerbelasting	De Gemeentewet geeft gemeentes de bevoegdheid om parkeerbelasting te heffen. Dit wordt gefiscaliseerd parkeren genoemd. Het heffen van parkeerbelasting is een uitvoeringsmaatregel voor het parkeerbeleid. Door het heffen van parkeerbelasting kan immers gereguleerd worden welke parkeerders waar worden gefaciliteerd.
Parkeercontroleur	Medewerkers die aan de hand van de Deskforce applicatie opvolging op afstand doen van de door de Scanunit aangeleverde Suspects. Zij zijn beëdigd Buitengewoon Opsporing Ambtenaar indien zij op afstand Beschikkingen opleggen zoals voor feitcode R315b.
Parkeerhandhaver	De medewerker van Opdrachtnemer die namens Opdrachtgever in gereguleerd parkeergebied de opvolging of controle verricht op: werking van Parkeerapparatuur, markering en bebording, geldige Parkeerrechten waaronder in voertuigen controle op geldige parkeerschijven, Foutparkeren en andere overtredingen door stilstaand verkeer. De Parkeerhandhaver kan

¹ In betaald parkeergebied waar eerste 2 uur gratis parkeren van kracht is, hoeft geen betaalkaart aangeboden te worden bij de Parkeerautomaat, wanneer minder dan 2 uur parkeertijd gekozen wordt door parkeerder.

	tevens een (aankondiging van) Beschikking uitschrijven. De parkeercontrole betaald parkeren gebeurt zoveel mogelijk vanuit deskforce. De Parkeerhandhaver is te allen tijde beëdigd Buitengewoon Opsporings Ambtenaar.
Parkeerhandhaving	De onlosmakelijk verbonden elementen voor Handhaving van gereguleerd parkeren in Diemen die binnen de scope vallen van deze Opdracht.
Parkeerrecht	Het onder bepaalde voorwaarden ontstane recht om een voertuig gedurende een (on)bepaalde periode op een daarvoor bestemde parkeerplaats te parkeren.
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.
Reguleringstijd	De tijden waarop parkeerregulering voor het straatparkeren van kracht is. Parkeerregulering kan zich onder andere uiten in betaald parkeren, een parkeerschijfzone of parkeervergunninghoudergebied.
Scanoplossing	De verzorging van de Parkeerhandhaving 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. Waar staat 'Scanvoertuig', kan ook 'Scanvoertuig(en)' gelezen worden. De inzet van 1 of meerdere voertuigen is aan Opdrachtnemer.
Suspect	Een geparkeerd motorvoertuig dat via de Scanoplossing de toets op een geldig digitaal Parkeerrecht niet blijkt te beschikken over een geldig digitaal 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.
Verkeersontheffing RWV	Ontheffing van één of meerdere regels en/of tekens uit het Reglement van Verkeersregels en Verkeerstekens (RWV 1990).
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 geregistreerde emigratie geteld.
Waarschuwing	Een schriftelijke mededeling dat er een overtreding is begaan en dat bij een volgende overtreding verbaliserend kan worden opgetreden. Een Waarschuwing wordt geregistreerd in het handhavingssysteem.
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.

2.2 Afkortingen

AvB	Aankondiging van Beschikking
BOA	Buitengewoon Opsporings Ambtenaar
CVOM	Centrale Verwerking Openbaar Ministerie
KPI	Kritische Prestatie Indicator(en)
NHA / Naheffing(en)	Naheffingsaanslag(en) parkeerbelasting
OM	Openbaar Ministerie
PvE	Programma van Eisen (dit onderhavige document)
RDW	Rijksdienst Wegverkeer, o.a. verantwoordelijk voor de Basisregistratie Voertuigen
SHPV	Servicehuis Parkeer- en Verblijfsrechten, eigenaar van het Nationaal Parkeerregister.
WAHV	Wet Administratieve Handhaving Verkeersvoorschriften

3. Achtergrondinformatie

3.1 Gemeente Diemen

Diemen is een plaats en een gemeente in de provincie Noord-Holland. De gemeente is noordelijk omgeven door water en grenst voornamelijk direct aan Amsterdam. Diemen maakt dan ook deel uit van de Metropoolregio Amsterdam en is goed bereikbaar met openbaar vervoer.

Op 1 januari 2024 telde Diemen 33.012 inwoners. Diemen heeft afgerond een totale oppervlakte van 1.404 hectare, waarvan 1.195 land en 209 water (100 hectare is 1 km²). De gemiddelde dichtheid van adressen is 2.877 adressen per km². Er wonen 16.669 huishoudens in de gemeente Diemen en de gemeente telt 1 woonplaats, 8 wijken en 37 buurten².

Een groot deel van de openbare parkeergelegenheid in Diemen is gereguleerd, met name door uitwijkgedrag van parkeerders uit Amsterdam en forenzen.

3.2 Parkeerorganisatie gemeente

De ontwikkeling en implementatie van parkeerbeleid is een verantwoordelijkheid binnen de afdeling Ruimtelijk Beleid.

Binnen deze afdeling is het team Ruimtelijk Beleid verantwoordelijk voor beleidsontwikkeling en voert regie over de uitvoering. Onderdeel van die regievoering is contractmanagement van deze onderhavige Opdracht.

Het team Handhaving draagt verantwoordelijkheid voor de handhaving in de openbare ruimte en fungeert daarom als Opdrachtgever voor deze onderhavige Opdracht.

3.3 Parkeerbeleid

In 2021 is aan de hand van parkeerenquêtes aan bewoners in Diemen, het parkeerbeleid herzien en vastgesteld. Hierna volgen de ambities, doelstellingen en de geformuleerde visiepunten uit het parkeerbeleidsplan. Voor het hele plan zie <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/gmb-2021-377014.pdf>.

“Ambitie

Het parkeerbeleid draagt bij aan de leefbaarheid in en de bereikbaarheid van Diemen. Het zorgt voor een optimale ondersteuning aan alle activiteiten (gericht op bezoekers, bewoners en werknemers/bedrijven) die in Diemen plaatsvinden. Concreet betekent dat dat voor deze doelgroepen voldoende parkeerruimte beschikbaar moet zijn, waarbij buurtvreemde langparkeerders niet welkom zijn. Verder dient de uitwerking van het parkeerbeleid bij te dragen aan de kwaliteit en het gebruik van de openbare ruimte. Dit alles tegen een kostendekkende parkeerexploitatie.

(Nieuwe) doelstellingen

Op basis van de hiervoor aangegeven ambitie zijn de beoogde doelen:

- Het optimaal benutten van de aanwezige parkeergelegenheid in Diemen om plaats te bieden aan de verschillende parkerende Diemense doelgroepen: bedrijven, bewoners en bezoekers.

² Bron: <https://allecijfers.nl/gemeente/diemen/>

Voor Holland Park en Campus Diemen Zuid blijven de specifiek daarvoor geldende parkeerafspraken ongewijzigd van kracht;

- In woonwijken is de parkeerdruk overdag (8.00 – 18.00uur) maximaal 85%. Rond winkelcentra is de maximale parkeerdruk 80%;
- Door middel van de toepassing van vernieuwende parkeerproducten bijdragen aan de verduurzaming van de mobiliteit in Diemen. Denk aan laadpalen, deelmobiliteit etc.

Voor deelmobiliteit staat een beleidsnota op de agenda in 2021.

Voor het opladen van elektrische voertuigen is in 2019 specifiek beleid vastgesteld.

- Het parkeerbeleid moet tegen redelijke kosten worden uitgevoerd, parkeertarieven voor parkeerders zijn acceptabel en in relatie tot het doel; de parkeerexploitatie is kostendekkend, er geldt geen winstoogmerk.”

“Visiepunt 1: Parkeerregulering

Visiepunt 2: Parkeerdruk

Visiepunt 3: Doelgroepenbenadering

Visiepunt 4: Benutten van parkeerplekken

Visiepunt 5: Parkeernormennota

Visiepunt 6: Parkeerhandhaving

Visiepunt 7: Nieuwe vormen van mobiliteit.

Visiepunt 8: Efficiënte aansturing parkeerproces”.

3.4 Juridisch kader

De juridische grondslagen liggen aan de basis voor de uitvoering van parkeerregulering in Diemen. De volgende documenten zijn vigerend en van toepassing op de Opdracht of hebben een raakvlak ermee. (zie ook 5. Scope):

- Zie de vigerende Parkeerverordening, tevens de parkeerbelastingverordening:
<https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR638399/1>
Let op: Deze verordening wordt gedurende 2024 aangepast, zodat per 1-1-2025 een nieuwe parkeerverordening geldt. De strekking zal gelijk zijn, het document wordt geactualiseerd.
- Zie het Aanwijzingsbesluit betaald parkeren:
<https://zoek.officielebekendmakingen.nl/gmb-2019-236603.pdf>
Let op: Ook dit besluit wordt gedurende 2024 aangepast, zodat per 1-1-2025 een nieuw aanwijzingsbesluit geldt. De strekking zal gelijk zijn, het document wordt geactualiseerd.
- Beleidsregels Wielklem Diemen 2021
<https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR652551/1>
Dit document is toentertijd opgesteld aan de hand van de werkwijze van de huidige Opdrachtnemer. Zie ook 7.4.1 Wielklem en het aanbestedingsdocument hoofdstuk Gunningcriteria.
- Uitvoeringsregeling wegslepen, bewaren en teruggave van voertuigen gemeente Diemen 2021
<https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR652559/1>
Er moet samenwerkt worden met het wegsleepbedrijf Hoogwout. Het proces van

Opdrachtnemer m.b.t. wielklemmen moet afgestemd worden met Hoogwout zodat het proces van klemmen naar eventueel slepen sluitend is, en helder is voor de kentekenhouder.

- De uitvoering van parkeerhandhaving draait onder andere om de toetsing op geldige parkeerrechten van geparkeerde voertuigen in de parkeerzones.
De aanvraag, toetsing en uitgifte van parkeervergunningen en -onthefingen ligt buiten scope van de Opdracht.
Zie de volgende links naar de vigerende besluiten ten aanzien van de uitgifte van parkeervergunningen -en ontheffingen in Diemen:
<https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR627803>
<https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR627804/1>
- Verkeersbesluiten parkeerschijfzones, opvraagbaar gemeente (45 stuks)
Meest recente besluiten staan online.

4. Huidige situatie parkeerbeheer

4.1 Informatie parkeerregulering

Momenteel heeft Diemen ruim 8.350 gereguleerde parkeerplaatsen waarvan meer dan 1.400 fiscaal gereguleerd en 6.900 via een parkeerschijfzone:

Nog geen 20% van de gereguleerde parkeerplaatsen die via deze Opdracht gehandhaafd moeten worden, betreft betaald parkeergebied.

Zonder het dagkaartgebied meegeteld, betreft het betaald parkeergebied slechts 9% van het te handhaven parkeerareaal.

De overige ruim 80% van de gereguleerde plaatsen betreft parkeerschijfzone.

Deel gebied	Type regulering en Gebiedsnaam	aantal ppl openbaar
1	Parkeerschijfzone - 01 - Diemen Noord	313
2	Parkeerschijfzone - 02 - Spoortzicht / Buitenlust	264
3	Betaald parkeren - 03 - Diemen Centrum Diemerplein	236
4	Betaald parkeren - 04 - Diemen Centrum vergunninggebied-dagkaartzone	631
5	Parkeerschijfzone - 05 - Diemen Centrum	2641
6	Betaald parkeren - 06 - Muiderstraatweg en omgeving	327
7	Parkeerschijfzone - 07 - Plantage de Sniep	462
8	Parkeerschijfzone - 08 - Diemen Zuid	2439
10	Parkeerschijfzone - 10 - Holland Park en Dalsteindreef	491
11	Parkeerschijfzone - 11 - Biesbosch	332
12	Betaald parkeren - 12 - Bergwijkpark Zuid	216
	totaal gereguleerde plaatsen	8352
	totaal fiscaal	1410
	totaal parkeerschijfzone	6942
	fiscaal zonder dagkaartzone	779

TABEL 1 OVERZICHT AANTAL PARKEERPLAATSEN

11 Deelgebieden heeft gemeente Diemen met verschillende parkeerregulering. In totaal zijn er:

- 7 Parkeerschijfzones: max. 2 uur parkeren met een parkeerschijf, op enkele locaties na waar max. 1 en max. 4 uur geldt. Zie kwantiteitenoverzicht in bijlage A. overal gelden zelfde tijden van 9-21 uur op ma. t/m za.
- 4 Betaald parkeergebied zones en die zijn alle drie verschillend qua tarief, tijd en structuur:

Gebied	tijden	dagen	tarief
Betaald parkeren - 03 - Diemen Centrum Diemerplein	09:00-21:00	Ma. t/m Za.	€1,70 per uur
Betaald parkeren - 04 - Diemen Centrum vergunninggebied-dagkaartzone	09:00-21:00	Ma. t/m Za.	€25,- per dag
Betaald parkeren - 06 - Muiderstraatweg en omgeving	09:00-19:00	Ma. t/m Za.	1e 2 uur gratis, erna €1,50 per uur
Betaald parkeren - 12 - Bergwijkpark Zuid	07:00-19:00	Ma. t/m Vr.	€1,- per uur

TABEL 2 PARKEERTIJDEN EN TARIEVEN

Zie ook bijgevoegde link naar de actuele parkeerkaart

https://www.diemen.nl/Onderwerpen/Parkeren/Parkeerkaart_per_september_2023.

4.2 Parkeerautomaten

Zie bijlage A. Kwantiteitenoverzicht voor informatie over de Parkeerautomaten op straat met nummering en zones erbij vermeld voor mobiel parkeren. Tijden, tarieven en de locaties staan ook benoemd.

In 2024 wordt een start gemaakt met het voorbereiden voor vervanging van de Parkeerautomaten. Cashless betalen en kentekeninvoer blijft. Door een upgrade van Parkeerapparatuur wordt het gebruik voor parkeerders verbeterd; betere zichtbaarheid van de schermen, hogere kwaliteit touchscreens en daarmee verwacht gemeente Diemen een afname van verkeerd ingetoetste kentekens bij Parkeerautomaten.

Zie ook het kwantiteitenoverzicht voor inzicht in redenen van bezwaren. Ook de spreiding van Parkeerautomaten kan veranderen tijdens de looptijd. Opdrachtnemer dient alle wijzigingen Correct door te voeren teneinde de Parkeerhandhaving Correct uit te voeren.

4.3 Digitaliseringsgraad

1. Betaald parkeergebied:

Alle parkeerrechten in het betaald parkeren gebied zijn digitaal op kenteken vastgelegd, met uitzondering van gehandicaptenparkeerkaarten afkomstig van buiten Diemen.

- Op straat betalen parkeerders bij de Parkeerautomaten via bankpas.
- Mobiel betalen is ook mogelijk via alle in Nederland actieve providers.
- Voor bezoek van bewoners is er een bezoekersregeling.
- Voor bewoners en bedrijven geeft de gemeente parkeervergunningen uit.

2. Parkeerschijfzones

Alle parkeerontheffingen in de parkeerschijfzones zijn digitaal op kenteken vastgelegd. Geldige parkeerschijven zijn niet-digitale parkeerrechten.

3. Gemeente Diemen maakt gebruik van het NPR voor mobiel parkeren. De verkochte Parkeerrechten via de Parkeerautomaten worden vanuit haar beheersysteem doorgezet naar NPR als centrale parkeerrechtendatabase.

4. Gehandicaptenparkeerkaarten die Diemen uitgeeft zijn op kenteken opgenomen in de parkeerrechtendatabase NPR.

5. Gemeente Diemen heeft kaartmateriaal beschikbaar waarop de parkeerplaatsen staan ingetekend. Zie bijlage B. voor het kmz.bestand. Dit bestand is opvraagbaar bij aanbestedende dienst. Ten behoeve van het uitvoeren van de Opdracht stelt Opdrachtgever aan Opdrachtnemer dit bestand beschikbaar. Hierin staan alle ingetekende parkeerplaatsen die momenteel gereguleerd zijn en binnen de Opdracht horen.

4.4 Wijziging parkeerbeleid

Gedurende de looptijd van de Opdracht wordt een nieuw parkeerbeleidsplan vastgesteld. Hierdoor kunnen bepaalde doelen in de Opdracht veranderen en de inhoud van verordeningen en besluiten kan wijzigen.

Het is mogelijk dat de verdeling naar type parkeerregulering in bestaand gebied wijzigt. Of dat parkeerregulering wordt uitgebreid. De veranderende uitvoering die samenhangt met uitbreiding of verandering van parkeerregulering is onderdeel van de Opdracht; via het Prijsblad (bijlage C.) is de omvang van handhaving (en aanverwante werkzaamheden) van aantal parkeerplaatsen in betaald parkeer gebied en parkeerschijfzones verrekenbaar.

4.5 Slagboom-parkeervoorziening

- Gemeente Diemen heeft geen parkeervoorzieningen met een slagboominstallatie in exploitatie.
- MHM exploiteert de in 2011 geopende parkeergarage Diemerplein. Arrivéé beheert de parkeergarage.

De twee P+R parkeerterreinen bij station Diemen en station Diemen-Zuid zijn momenteel beide vrij van parkeerregulering. Eind 2024 is de herinrichting van het P+R terrein van station Diemen klaar. Het terrein wordt voorzien van een slagboominstallatie met betaald parkeren. NS gaat het terrein exploiteren.

5. Scope

5.1 In scope

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het realiseren van de doelstellingen van de Opdracht en conformeert zich in zijn geheel aan het gestelde in dit PvE.

De volgende onderdelen van Parkeerhandhaving maken deel uit van de scope van de Opdracht.

De Opdrachtnemer levert onderstaande diensten inclusief alle handelingen, koppelingen, datacommunicatie en andere benodigde bedrijfsmiddelen die essentieel zijn om deze diensten Correct uit te voeren conform Opdracht.

Alle kosten die verband houden met de uitvoering van dit PvE zijn voor rekening van de Opdrachtnemer, tenzij nadrukkelijk anders vermeld.

Nr	IN Scope
1.	Management en coördinatie en het genereren & leveren van data, managementinformatie en rapportages.
2.	Proactief adviseren aangaande verbeteringen voor alle werkzaamheden en de daarmee samenhangende doelen binnen de scope.
3.	Facilitaire voorzieningen zoals vervoermiddelen en ICT teneinde de Opdracht uit te voeren. Met uitzondering van hetgeen Opdrachtgever ter beschikking stelt; zie de alinea na deze tabel.
4.	Handhaving parkeerschijfzones met een Scanvoertuig
5.	Handhaving betaald parkeren met een Scanvoertuig
6.	Klemmen van motorvoertuigen
7.	Handhaving WAHV/WWV in de gereguleerde gebieden gedurende reguleringstijden
8.	Administratie rondom Beschikkingen; invoeren via Gemnet, indien nodig seponering uitvoeren & tijdig CVOM verzoeken beantwoorden inzake beroepszaken.
9.	Ontvangst, behandeling en verzending van beslissingen op Bezwaarschriften op Naheffingsaanslagen en beroepszaken op Naheffingsaanslagen parkeerbelasting.
10.	Invordering Naheffingsaanslagen parkeerbelasting
11.	Administratie geldstromen inclusief goedgekeurde controleverklaring van naheffingen

12.	Klantcontact en afhandeling met Klant (afhandeling meldingen)
13.	Algemene signaalfunctie richting de gemeentelijke BOA's tav overtredingen in de openbare ruimte

Zie voor concrete eisen en KPI aangaande deze diensten hoofdstuk 7.

Zie bijlage A. voor het kwantiteitenoverzicht van bovenstaande te leveren diensten.

Facilitaire voorzieningen

De Parkeerhandhavers die opvolging uitvoeren opereren momenteel vanuit door de Opdrachtgever beschikbaar gestelde huisvesting inclusief een aantal facilitaire voorzieningen.

In het gemeentehuis in Diemen is een kamer beschikbaar met een pc waarmee op het netwerk van de gemeente kan worden ingelogd (t.b.v. inloggen Gemnet) en kan worden geprint. De kamer is gemeubileerd, er is een douche beschikbaar en er is een gemeentelijke koffievoorziening waarvan de Opdrachtnemer gebruik kan maken. De kosten van voornoemde voorzieningen komen voor rekening van de Opdrachtgever. Overige (facilitaire) voorzieningen niet.

5.2 Buiten Scope

Onderstaande diensten/werkzaamheden vallen buiten de scope van de Opdracht en zijn derhalve geen verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Er zijn wel raakvlakken maar de uitvoering ervan ligt bij andere leveranciers of bij Opdrachtgever zelf.

	BUITEN scope	Informatie/opmerking
1.	Systeem en dienstverlening aanvraag, toetsing en uitgifte parkeeronthefingen & parkeervergunningen	Contract met P1. Opdrachtgever geeft via dit systeem aan bedrijven zelf parkeervergunningen en -onthefingen uit.
2.	Beheer en onderhoud Parkeerautomaten	Huidige leverancier Taxameter. Momenteel verzorgt opdrachtnemer eerste lijn onderhoud. Deze dienstverlening gaat bij aanvang Opdracht over naar de leverancier van de Parkeerautomaten.
3.	Beheer NPR	Verzorgt RDW
4.	Wegslepen voertuigen na klemmen	Opdrachtnemer werkt samen c.q. stemt af met wegsleepbedrijf Hoogwout, zodat de processen op elkaar aansluiten.
5.	Verwerking en verantwoording van parkeergelden (giraal) uit parkeerapparatuur, mobiel parkeren, parkeervergunningen en parkeeronthefingen.	gemeente
6.	Gemeentelijke beleid en regie	gemeente
7.	Bezwaar op wegslepen	gemeente

6. Visie Opdracht en doelstellingen

6.1 Visie op de Opdracht(nemer)

Gemeente Diemen zoekt een Opdrachtnemer die een *ervaren dienstverlener* is, de verschillende facetten van de Opdracht *uitstekend beheerst* en die *expert is en zijn expertise inzet* en *verantwoordelijkheid neemt* om gemeente Diemen écht te *ontzorgen*.

Een Opdrachtnemer die *expertise* heeft om de Opdracht *doelmatig en efficiënt te organiseren en uit te voeren*, met een proactieve instelling, meedenkt en advies uitbrengt in het belang van Opdrachtgever.

Deze *uitmuntende kwaliteit van dienstverlening* uit zich ook in *Correcte communicatie* met elke doelgroep, stakeholder en met Opdrachtgever zelf. De mensen die werken bij Opdrachtnemer en worden inzet op deze Opdracht hebben een *professionele en positieve instelling*. Contact is plezierig.

Opdrachtgever is op zoek naar de Opdrachtnemer die deze kwaliteit van dienstverlening levert en dit ook *meetbaar maakt* door *heldere Correcte rapportages*.

Met deze Opdracht brengt Opdrachtgever de diensten in de scope onder bij één dienstverlener voor een langere periode. Al dan niet met gebruik van onderaannemers die derhalve eveneens voldoen aan deze visie. Voor Opdrachtgever is het werken met onderaannemers nauwelijks merkbaar in de zin dat Opdrachtnemer namens onderaannemers spreekt en verantwoordelijkheid neemt voor de uitvoering en prestaties van onderaannemers. Er is voor Opdrachtgever één aanspreekpunt.

Hiermee beoogt Opdrachtgever:

- Efficiency en effectiviteit;
- Korte lijnen en grotere slagvaardigheid;
- Regie voeren;
- Ontzorgd zijn;
- Optimaal tevredenheid Klanten.

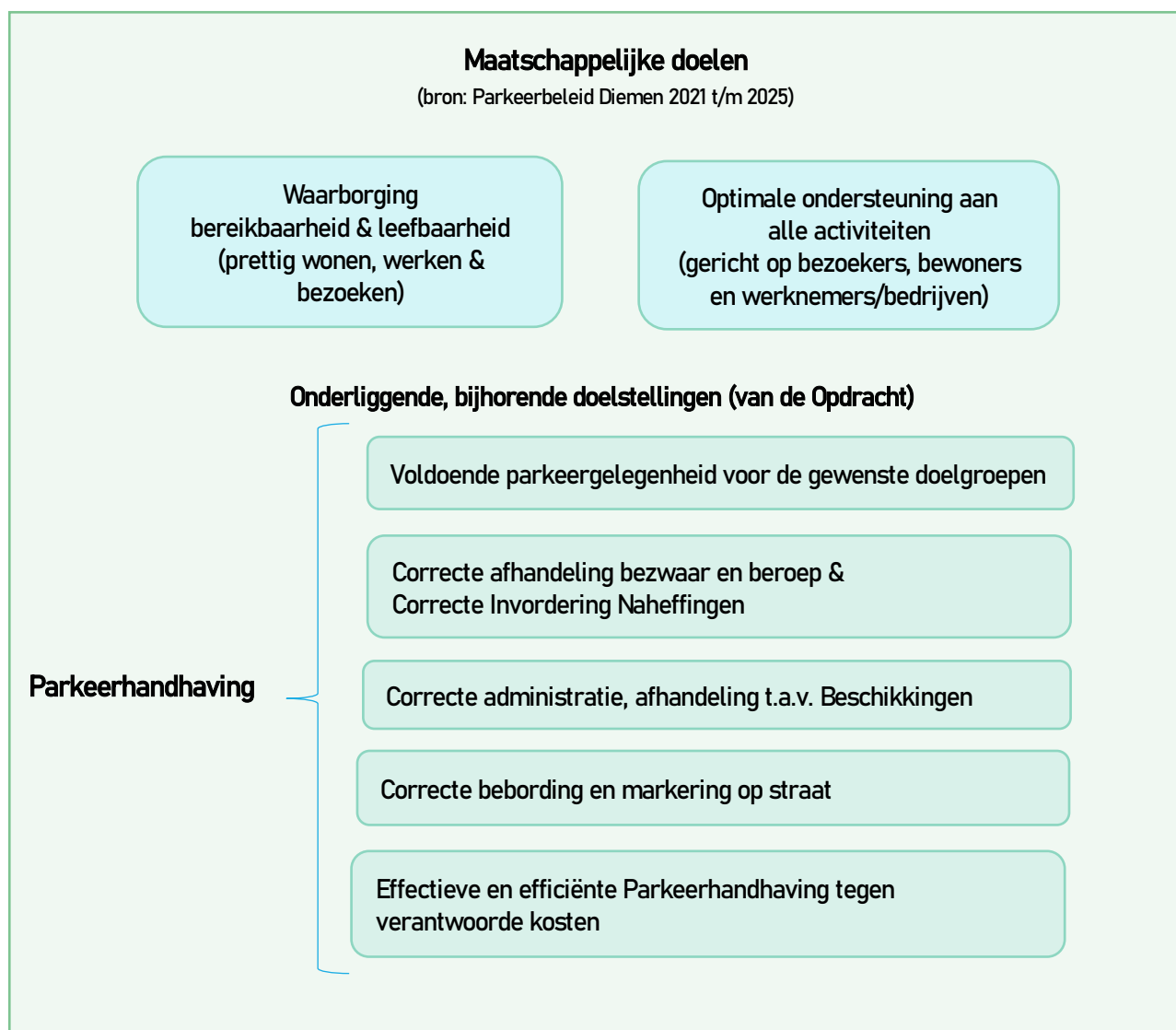
In de uitwerking/invulling van de kwalitatieve gunningcriteria brengt Inschrijver de kwaliteit van dienstverlening en het begrijpen van de opdracht tot uiting.

Centraal staan:

- De expertise van de Opdrachtnemer;
- Ontzorging van Opdrachtgever;
- Het transparant maken van de te behalen resultaten van zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer.

6.2 Doelstellingen

Met deze aanbesteding beoogt de aanbestedende dienst te komen tot een overeenkomst met één contractpartij voor de dienstverlening zoals omschreven in dit document. De aanbestedende dienst zoekt een Opdrachtnemer die in staat is de volgende doelstellingen te realiseren of na te streven (zie figuur 1):



FIGUUR 1 MAATSCHAPPELIJKE PARKEERBELEIDSDOELEN EN ONDERLIGGENDE DOELEN VAN DE OPDRACHT

6.2.1 Subdoelen en toelichting doelstellingen

De doelstellingen uit figuur 1 worden hierna toegelicht en/of ondersteund door subdoelen.

1. *Opdrachtnemer draagt bij aan het behalen van het doel: “Voldoende parkeergelegenheid voor de gewenste doelgroepen” door:*
 - a. De (juiste) doelgroep te laten parkeren op de juiste plek;
 - b. Het juiste gebruik van de beschikbare parkeerplaatsen;
 - c. Voorkomen, weren en handhaven van (lang)parkeerders zonder geldig parkeerrecht;

- d. De juiste naleving en uitvoering van vigerend parkeerbeleid in de gereguleerde gebieden, zoals verwoord in de van toepassing zijnde vigerende verordeningen en besluiten; zie 3.4 Juridisch kader;
 - e. Voorkomen van te hoge parkeerdruk (max. 85% overdag in woonwijken, max. 80% overdag rondom winkelcentra) en wanneer de parkeerdruk onverhoopt te hoog is, wordt die niet veroorzaakt door voertuigen zonder geldig parkeerrecht;
 - f. Zorgen voor een nader te bepalen Nalevingsgraad. Zie ook 7.3.2 Parkeerschijfzones;
 - g. Een zo hoog mogelijk percentage Betalingsgraad. Zie ook 7.3.3 Betaald parkeergebieden7.3.3 Betaald parkeergebied.
2. *Opdrachtnemer zorgt voor het behalen van het doel: “Correcte afhandeling bezwaar en beroep & Correcte Invordering Naheffingen” door:*
- a. Klantvriendelijke, heldere en Correcte afhandeling van bezwaarschriften op Naheffingsaanslagen en beroepszaken na bezwaar op Naheffingsaanslagen;
 - b. Klantvriendelijke, heldere en Correcte communicatie met kentekenhouders van in te vorderen Naheffingen;
 - c. Zorgvuldige, klantvriendelijke, Correcte Invordering.
3. *Opdrachtnemer zorgt voor “Correcte administratie, afhandeling t.a.v. Beschikkingen” door:*
- a. Correct aanleveren van (aankondigingen van) Beschikking aan CJIB;
 - b. Correct seponeren van Beschikkingen & Correct reageren op informatieverzoeken van OM;
 - c. Duidelijke, klantvriendelijke en Correcte communicatie naar en met overtreiders inzake afhandeling van (beroepszaken op) Beschikkingen;
 - d. Correcte administratie en rapportage zodat overzicht is voor Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
4. *Opdrachtnemer draagt bij aan doel: “Correcte bebording en markering op straat” door:*
Zorgen voor Correcte uitvoering van Parkeerhandhaving door toezicht op, herkennen, signaleren en tijdige doormelding van omissies of ongeregelde heden op straat m.b.t. bebording, markering en Parkeerautomaten ten aanzien van de parkeerregulering. Zo kunnen parkeerders aan de hand van duidelijke, zichtbare Correcte bebording en markering weten welke parkeerregulering wanneer waar van kracht is.
5. *Opdrachtnemer zorgt voor het behalen van het doel: “Effectieve en efficiënte Parkeerhandhaving tegen verantwoorde kosten” in Diemen door:*
- a. Het inzetten van efficiënte, slimme, toekomstgerichte en flexibele en betrouwbare systemen met betrekking tot Parkeerhandhaving;
 - b. De te behalen afgesproken Betalingsgraad, zie ook subdoel 1;
 - c. Een zo hoog mogelijk aantal Invorderbare naheffingen en vervolgens een zo hoog mogelijk Invorderingspercentage van Invorderbare Naheffingsaanslagen, dat wel Correct wordt uitgevoerd, zie ook subdoel 2.
 - d. Een Correcte, jaarlijks goedgekeurde controleverklaring over alle opbrengsten en uitgaven binnen deze Opdracht.
 - e. Kostendekkende Parkeerhandhaving.

7. Eisen en KPI

7.1 Algemeen

1. Opdrachtnemer voldoet aan de wet.
Nadrukkelijk voldoet Opdrachtnemer aan alle wet- en regelgeving die betrekking heeft op de dienstverlening, werkzaamheden, systemen etc. aangaande de Opdracht en welke taken en verantwoordelijkheden daarbij komen kijken.
2. Een verwerkersovereenkomst wordt gesloten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, voor de uitvoering van de Opdracht en is onderdeel van de Overeenkomst.
3. Opdrachtnemer heeft beveiligings- en privacy maatregelen getroffen en is ervoor ook verantwoordelijk dat leveranciers van systemen die hij voor de Opdracht inzet dat ook hebben gedaan.
4. Opdrachtnemer heeft een geldig ISO 27001 certificaat, opgesteld door een onafhankelijke instantie.
5. Opdrachtnemer zorgt voor Correcte administratie van alle onderdelen van de opdracht. De administratie is door opdrachtgever opvraagbaar en verkrijgbaar, al dan niet naar aanleiding van Woo-verzoeken. Correspondentie in het kader van de Opdracht zoals bij Invordering, bij Bezwaar en beroep, is onderdeel van de te borgen en bewaren administratie die opvraagbaar en verkrijgbaar is. Opdrachtnemer verleent alle medewerking wanneer Opdrachtgever een WOO-verzoek ontvangt in het kader van (een aspect van) de Opdracht. Opdrachtnemer voorziet Opdrachtgever van de nodige antwoorden binnen drie werkdagen na ontvangst van het verzoek vanuit Opdrachtgever aan Opdrachtnemer.
6. 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;
7. De voertaal van alle communicatie tussen de Opdrachtgever, de Opdrachtnemer, het personeel en het publiek is altijd minimaal Nederlands;
8. De coördinator van Opdrachtnemer of diens vervanger dient gedurende de uren waarop Opdrachtnemer zijn werkzaamheden uitvoert telefonisch bereikbaar te zijn voor Opdrachtgever;
9. Opdrachtnemer stelt uiterlijk 15 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 bijlage C. Prijsblad) en dient deze ter goedkeuring in bij de Opdrachtgever;
10. Opdrachtnemer werkt (na gunning) mee aan Dataprotection Impact Assessments (DPIA's) en is bereid om eventuele daaruit voortvloeiende maatregelen te treffen.

Opdrachtnemer:

11. Levert een coördinator die minstens op 3 dagen per week aanwezig is. De coördinator is voor de gemeente het vaste aanspreekpunt. De coördinator draagt zorg voor de algehele coördinatie van de werkzaamheden. Aanwezigheid is in 3 dagen tenminste 15 uur. De coördinator is betrokken, ervaren, communicatief sterk en inhoudelijk deskundig;
12. Behaalt een zo efficiënt en effectief mogelijk resultaat en speelt in op relevante beleidsontwikkelingen en (technische) ontwikkelingen in het vakgebied;

13. Bij wijzigingen in parkeerbeleid, omvang van het parkeerareaal en of wijzigingen in type parkeerregulering, stelt Opdrachtnemer een project/implementatieplan op voor soepele overgang naar de nieuwe situatie. Aantallen zijn verrekenbaar conform Prijsblad, bijlage C.
14. Maakt in haar bedrijfsvoering en dienstverlening zowel binnen als buiten de Opdracht, duurzame keuzes in organisatie en mobiliteit. Zij kan dit aantonen;
15. Communiceert integer, helder en volledig. Zie ook paragraaf 6.1 Visie op de Opdracht(nemer);
16. Stelt Opdrachtgever – naast de rapportages – ook binnen een werkdag per telefoon of email op de hoogte aangaande klachten over het onjuist bejegenen van mensen door medewerkers van Opdrachtnemer.

7.2 Personeel, opleidingen, bevoegdheden en integriteit

Opdrachtnemer draagt zorg voor de inzet van personeel met de juiste competenties en opleiding voor de Opdracht. Aspecten die moeten zijn ingevuld zijn:

1. Opleiding voor parkeerhandhaving, bijvoorbeeld succesvol volgen van een inwerkprogramma of opleiding conform de eindtermen uit publicaties 176 en 445 van het CROW. Indien een Parkeerhandhaver nog niet volledig is opgeleid, wordt hij/zij begeleid door een opgeleid persoon;
2. Alle Parkeerhandhavers zijn beëdigd BOA of de beëdigingsprocedure is in gang gezet (bij nog niet beëdigd werkt diegene in een koppel met een beëdigde BOA);
3. Alleen medewerkers die zijn aangesteld als onbezoldigd gemeenteamttenaar voeren de Opdracht uit. Parkeerhandhavers en Parkeercontroleurs zijn heffingsbevoegd;
4. Opdrachtnemer draagt zorg voor volledige administratieve begeleiding voor het aanstellen van medewerkers als (onbezoldigd) gemeenteamttenaar, heffingsambttenaar en de aanvraag voor de beëdiging tot BOA in het relevante domein. (bijvoorbeeld tijdige aanlevering van persoonsgegevens, opleidingsgegevens, mutaties, einde dienstverband). Opdrachtgever verzorgt op basis van de aangeleverde stukken de verdere afhandeling waartoe alleen zij bevoegd is;
5. Opdrachtnemer overlegt voorafgaand aan de eerste inzet van al zijn voor Opdrachtgever 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;
6. Parkeerhandhavers die buiten werken zijn in bezit van een geldig BHV-diploma;
7. Chauffeurs van het Scanvoertuig kunnen zich legitimeren. Chauffeurs dragen dezelfde bovenkleding zodat zij herkenbaar zijn en netjes eruitzien;
8. De kwaliteit van personeel van Opdrachtnemer is dusdanig dat het aantal gegronde Klachten dat wordt ontvangen over (het handelen c.q. gedragingen van) personeel tot een minimum wordt beperkt.

7.3 Overleg

1. Minimaal 1 keer per maand vindt er operationeel overleg en afstemming plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever;
2. Eens per maand vindt een overleg plaats omtrent de uitvoering van de Opdracht. Hierbij geeft Opdrachtnemer een toelichting aan Opdrachtgever op de maandelijkse managementrapportages.
3. Minimaal eens per jaar voeren Opdrachtnemer en Opdrachtgever een evaluatiegesprek waarin onder meer het niveau van de dienstverlening (aan de hand van de SLA) en de

financiële stand van zaken op basis van de Begroting op de agenda staat. Evaluatieonderwerpen zijn onder meer: de uitvoering van de opdracht conform dit PvE, de rapportages, de actuele financiële situatie ten opzichte van de Begroting, bijzondere onderwerpen en verbeterpunten.

4. Opdrachtnemer initieert de bepaalde overleggen met Opdrachtgever;
5. Opdrachtnemer verzorgt telkens binnen 7 dagen de verslagen van de formele overleggen. De overleggen vinden online plaats of, vooraf besproken, op een door Opdrachtgever te bepalen locatie;

7.3 Parkeerhandhaving

7.3.1 Werking Scanvoertuig en bijhorende systemen

1. Opdrachtnemer zet voor de Parkeerhandhaving een 100% volledig elektrisch aangedreven voertuig in als Scanvoertuig. Opdrachtgever faciliteert geen parkeerplaats en geen oplaadpunt.
2. In alle gebieden scant het Scanvoertuig alle kentekenplaten van stilstaande motorvoertuigen die parkeren in de deelgebieden die onderdeel zijn van de Opdracht.
3. Het Scanvoertuig toetst of gescande voertuigen een geldig, digitaal Parkeerrecht hebben. Zo niet, dan wordt het voertuig een Suspect. De inzet van het Scanvoertuig en de Handhaving daarmee vindt op Correcte wijze plaats. Suspects worden beoordeeld door de Deskreview. Deskreview medewerkers leggen naheffingsaanslagen op en sturen Suspects door ter beoordeling ter plaatse.
4. Deskreview medewerkers beoordelen ook geparkeerde voertuigen op overtreding van de Wegenverkeerswet. Indien mogelijk vindt handhaving op afstand plaats. Indien de type overtreding niet op afstand gehandhaafd kan worden, vindt opvolging plaats ter plaatse met Handterminals.
5. Parkeerhandhaving wordt daadwerkelijk en Correct uitgevoerd, conform Opdracht.
6. Opdrachtnemer doet (proactief) allerlei controles die nodig zijn om te verifiëren of het Scanvoertuig Correct werkt teneinde daarmee te zorgen dat de Parkeerhandhaving betrouwbaar en Correct wordt uitgevoerd.
7. Alle onderdelen, koppelingen, communicatie, updates, upgrades, onderhoud en chauffeur met betrekking tot het Scanvoertuig en bijhorende systemen (zoals maar niet uitputtend; Scanunit, Scanoplossing en Deskforce applicatie) om de Parkeerhandhaving Correct uit te voeren, zijn onderdeel van de Opdracht en zijn voor rekening en risico van Opdrachtnemer.
8. Het Scanvoertuig moet voor publiek duidelijk herkenbaar zijn als handhavingsvoertuig. In overleg met en na goedkeuring door Opdrachtgever wordt bepaald hoe die herkenbaarheid tot uiting komt.
9. De levering en inzet van een Scanvoertuig is inclusief Deskforce-applicatie, waar de data voor de Parkeerhandhaving 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 met Handterminals;
10. De Scanoplossing moet een in de markt bewezen systeem zijn (proven technology) en worden ondersteund door een actieve Nederlands schrijvende en sprekende

serviceorganisatie. Aanbestedende dienst wil niet fungeren als pilot/testgemeente, maar wil een Scanoplossing geleverd krijgen die de testfase voorbij is.

11. Een Scanvoertuig is voorzien van een Scanunit en omvat alle benodigde licenties, updates, upgrades, benodigde onderhoud, systeembeheer, hosting, service, materiaal en arbeid en beveiliging.
12. De Scanunit functioneert ongeacht het weer (luchtvochtigheid, regen, sneeuw, hagel, temperatuur, lichtniveau);
13. De Scanoplossing zorgt ook voor het verzamelen, verwerken en opslag van voor de Parkeerhandhaving benodigde volgende gegevens: gegevens over locatie (nauwkeurigheid), datum, tijd (ter voorkoming van herhaling) en rij-/scanrichting van Scanunit ten behoeve van de Parkeerhandhaving, gegevens om de KPI te meten, Beveiliging van data; Interfaces tussen scanauto, de eventuele Deskforce-applicatie en overige applicaties, voor het realtime en het per individueel Suspect handhaven via de Backoffice;
14. De Scanoplossing leest alle geldige Europese kentekens;
15. Chauffeurs van het Scanvoertuig rijden veilig en op dusdanige snelheid dat de kwaliteit van de foto's door de Scanunit optimaal zijn;
16. Voor overtredingen die buiten de scope liggen van deze Opdracht en die chauffeurs van het Scanvoertuig constateren en die dringende opvolging nodig lijken te hebben, melden chauffeurs direct aan team Handhaving van gemeente Diemen.
17. Bij het afwezig zijn van datacommunicatie, worden scans opgeslagen ten behoeve van latere verwerking;
18. 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;
19. Bij herstel van datacommunicatie worden gebufferde Suspects opnieuw ter controle (aan de Deskforce-applicatie) aangeboden.
20. Als het gescande kenteken van een stilstaand voertuig zich tot 5 meter van de scanauto bevindt is in ten minste 95% van de gevallen het kenteken van het gescande voertuig Correct herkend en is in ten minste 95% van de gevallen de berekende GPS positie van het gescande voertuig Correct. Er geldt een marge van maximaal 70 centimeter.
21. 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;
22. Alle met de Scanoplossing gegenereerde data zijn en blijven eigendom van de Opdrachtgever;
23. De Deskforce-applicatie heeft een realtime koppeling met de Scanoplossing;
24. De Deskforce-applicatie stuurt indien aan de orde beoordeelde Suspects voor verwerking tot NHA door naar het Handhavingssysteem voor fiscale Naheffingen;
25. De Deskforce-applicatie stuurt indien aan de orde mogelijke Suspects voor fysieke controle en verwerking tot AvB door naar het Handhavingssysteem voor WAHV afhandeling;
26. De Deskforce-applicatie biedt de mogelijkheid tot het realtime beoordelen van door de Scanoplossing geleverde Suspects;

27. Seponering van Naheffingen en Aankondigingen van Beschikking worden altijd gelogd; door wie en wanneer geseponeerd is en er wordt bewijs toegevoegd waaruit blijkt dat geseponeerd moest worden;
28. 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;
29. Wanneer bij beoordeling van een Suspect blijkt dat een Naheffing moet worden opgelegd, worden de nodige gegevens daarvoor toegevoegd aan de Suspect informatie. Verbalisant, naheffingskosten (kosten naheffing + parkeertarief) en de juiste feitcode.
30. 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.
31. Alle systemen die nodig zijn voor de uitvoering van de Opdracht zijn beveiligd tegen bedreigingen.
32. Voor inloggen op de systemen vindt autorisatie en authenticatie plaats.
33. Opdrachtgever kan tijdig, 2 weken tevoren minimaal, aangeven aan opdrachtnemer dat het scanvoertuig tijdelijk een bepaalde locatie dient te vermijden vanwege evenementen, wegopbrekingen of anderszins. Opdrachtnemer honoreert deze verzoeken zodat onterechte naheffingen, klachten en meldingen worden voorkomen. Dergelijke situaties vinden slechts enkele malen per jaar plaats.

7.3.2 Parkeerschijfzones

Eisen:

1. Parkeerschijfzones worden gehandhaafd met een Scanvoertuig zoals hierboven in paragraaf 7.3.1 staat benoemd.
2. Wanneer motorvoertuigen vanuit de scans naar voren komen als Suspects, worden de beelden bekeken en vindt opvolging plaats.
3. Opvolging betekent dat een Parkeerhandhaver ter plaatse gaat en gericht de Suspects visueel controleert op een geldige parkeerschijf; een ingestelde parkeerschijf die binnen de tijd zit van de maximale parkeerduur ten opzichte van de ingestelde tijd.
4. Eens per zes weken worden alle Suspects in alle parkeerschijfzones direct opgevolgd en derhalve vindt handhaving plaats op een geldig Parkeerrecht, waarbij achtereen een heel parkeerschijfzone(deel)gebied is gescand. De metingen worden verdeeld over verschillende dagen, met dien verstande dat elk deelgebied achtereenvolgend is gescand en Suspects direct zijn opgevolgd ter plaatse. Hierdoor zijn per zes weken alle parkeerschijfzones gescand met directe Suspect opvolging, ongeacht de bezettingsgraden in die straten of in dat deelgebied. Door deze methode ontstaat de informatie over de Nalevingsgraad, op basis van twee metingen op verschillende momenten op alle locaties. Informatie over Bezettingsgraden en Digitale parkeerrecht-graden ontstaan door deze metingen én in combinatie met de metingen in onderstaande eisen;
5. De parkeerschijfzones worden in zijn geheel twee keer per week gescand, verdeeld over 4 dagen per week. Uit de scans blijken; de Bezettingsgraad per straat en de Digitale parkeerrecht-graden.
Wanneer de Bezettingsgraad op straat/sectieniveau 85% betreft of hoger, gaat een Parkeerhandhaver direct de Suspects in die straten/secties opvolgen en handhaven.
6. Om effectief te handhaven c.q. de doelen uit dit document te behalen, leggen Parkeerhandhavers aan Suspects Aankondigingen van Beschikking (hierna: AvB) op of

eventueel Waarschuwingen met Handterminals. Waarschuwingen worden uitgeschreven wanneer er nieuw beleid is ingevoerd of de parkeerregulering ter plaatse onlangs is ingevoerd, of in geval van speciale omstandigheden. Parkeerhandhavers weten wanneer een Waarschuwing of AvB nodig is;

7. Opdrachtnemer gaat ter plaatse en geeft opvolging aan ontvangen meldingen over parkeersituaties in de parkeerschijfzones die bij Opdrachtnemer en Opdrachtgever binnenkomen. De opvolging ter plaatse gebeurt binnen drie dagen nadat Opdrachtnemer de melding heeft ontvangen of heeft doorgestuurd gekregen van Opdrachtgever.
8. Handhaving als gevolg van niet naleven van de regels worden Correct, klantvriendelijk en efficiënt uitgevoerd. Dit resulteert in een zo laag mogelijk aantal ontvangen beroepschriften op Beschikkingen;
9. Verzoeken vanuit het OM, om informatie te leveren na ontvangst van beroepschriften op Beschikkingen (Beschikkingen opgelegd door Opdrachtnemer in het Parkeerareaal), worden Correct behandeld.
10. Opdrachtnemer controleert de bebording en markering op aan- of afwezigheid, actualiteit, werking, staat van onderhoud en vervuiling. Geconstateerde gebreken worden zo snel mogelijk gemeld aan de contactpersoon van de Opdrachtgever.
11. Correspondentie. Als CVOM verzoeken, brieven rechtspraak of andere correspondentie (over) bezwaarschriften of beroepschriften bij Opdrachtgever binnenkomt, wordt deze liefst direct, maar zo snel als mogelijk en maximaal binnen 3 werkdagen na ontvangst bij gemeente Diemen, doorgestuurd met bewijs van versturing en vraag om ontvangstbevestiging door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer communiceert op diverse relevante plekken dat correspondentie zoals hier vermeld en die zich ervoor leent, rechtstreeks naar Opdrachtnemer moet worden verstuurd.

Kritische Prestatie Indicator:

1. Nalevingsgraad. Indien de Bezettingsraad binnen de reguleringstijden 85,0% is of hoger, dan is de Nalevingsgraad niet lager dan 95,0%.
De KPI Bezettingsgraad in combinatie met de Nalevingsgraad geldt in alle parkeerschijfzone-deelgebieden. Zie ook 4.1 Informatie parkeerregulering.
Er wordt in elk deelgebied afzonderlijk gemeten. De KPI geldt voor alle dagdelen (ochtend-middag-avond) en op alle dagen waarop de regulering geldt (momenteel maandag tot en met zaterdag).
2. De metingen worden minstens eens per 6 weken uitgevoerd. Derhalve 8 metingen per jaar: per kwartaal zijn alle straten tweemaal gemeten waardoor elke straat 8 keer per jaar is gemeten. Elke straat is in elk dagdeel minstens 2 keer gemeten. De 8 metingen per straat per jaar vinden telkens op een andere dagen plaats en jaarlijks is op elke dag eenmaal gemeten en twee dagen zijn twee keer gemeten (ivm regulering nu ma t/m za). Zie voor een voorbeeldberekening qua formules bijlage D.
3. Correct parkeergedrag: maximaal 3% foutparkeerders gemiddeld per jaar in parkeerschijfzones, op basis van minstens een meting per 6 weken (8 per jaar) binnen de reguleringstijden;
4. 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 parkeerdruk in dat deelgebied wel op orde is, wordt met de Handhaving wel dusdanig (bij)gestuurd dat de KPI ook op straat/sectie niveau verbetert.
5. De KPI wordt maandelijks door Opdrachtnemer gemeten en gerapporteerd. De gemeente behoudt zich het recht voor om de KPI al dan niet steekproefsgewijs eveneens te meten,

eventueel door middel van een extern (onderzoeks)bureau. De uitkomst van die externe meting wordt besproken met Opdrachtnemer en is leidend voor de SLA in die betreffende maand.

7.3.3 Betaald parkeergebieden

Eisen:

1. Bij uitbreiding van het areaal met betaald parkeren kan Opdrachtgever een eventueel afwijkende Betalingsgraad voor het nieuwe gebied bepalen en opnemen bij de Kritische Prestatie Indicator 'Betalingsgraad';
2. De KPI worden maandelijks door Opdrachtnemer gemeten en gerapporteerd. De gemeente behoudt zich het recht voor om de KPI al dan niet steekproefsgewijs eveneens te meten, eventueel door middel van een extern (onderzoeks)bureau; De uitkomst van die externe meting wordt besproken met Opdrachtnemer en is leidend voor de SLA in die betreffende maand.
3. De Betalingsraad wordt bepaald aan de hand van metingen per deelgebied waarbij alle parkeerplaatsen in het betreffende deelgebied achtereenvolgens zijn gemeten. De Betalingsraad wordt gemeten op basis van tenminste 4 metingen per maand op alle parkeerplaatsen in alle betaald parkeer deelgebieden en derhalve zijn er 48 metingen per jaar.
4. Het Scanvoertuig handhaaft tenminste elke dag waarop de regulering van kracht is op alle betaald parkeerplaatsen. Om de Betalingsgraad te behalen vinden waar nodig meer controlerondes per dag in hetzelfde deelgebied (straten, secties) plaats.
5. Handhavingsmaatregelen als gevolg van niet naleven van de regels worden Correct, klantvriendelijk en efficiënt uitgevoerd. Dit resulteert in een zo laag mogelijk aantal ontvangen Bezwaarschriften en beroepschriften.

Kritische Prestatie Indicatoren:

1. Minstens 92% Betalingsgraad (gemiddelde van alle straten) in het centrum betaald parkergebied (deelgebied 3, 6 en 12) zie ook 4.1 Informatie parkeerregulering. De KPI geldt voor alle dagdelen (ochtend-middag-avond) en op alle dagen waarop de regulering geldt (momenteel maandag tot en met zaterdag) op basis van minstens 4 metingen per maand (48 per jaar) binnen de reguleringstijden;
2. Minstens 96% Betalingsgraad (gemiddelde van alle straten) in de dagkaartzone van het betaald parkeergebied (deelgebied 4., zie ook 4.1 Informatie parkeerregulering) en per dagdeel (ochtend-middag-avond) en per type dag (momenteel maandag tot en met zaterdag) op basis van minstens 4 metingen per maand (48 per jaar) binnen de reguleringstijden;
3. Wanneer herhaaldelijk op straat/sectieniveau de Betalingsgraad lager is dan de KPI, ondanks dat de gemiddelde Betalingsgraad in dat deelgebied wel op orde is, wordt de handhaving wel dusdanig geïntensiveerd dat de Betalingsgraad ook op straat/sectie niveau verhoogt.
4. Correct parkeergedrag: maximaal 3% foutparkeerders gemiddeld per jaar in betaald parkeergebied, op basis van minstens 2 metingen per maand (24 per jaar) binnen de reguleringstijden;
5. Maximaal 10% van de opgelegde Naheffingsaanslagen parkeerbelasting wordt ingetrokken (seponering), nog voordat de naheffing verder gaat in het invorderingsproces.

7.3.4 WAHV handhaving & Beschikkingen

(alle verschillende beschikkingen binnen de scope opdracht en in alle gebieden)

1. In alle gereguleerde gebieden die onderdeel zijn van deze opdracht, handhaaft Opdrachtnemer op de Wegenverkeerswet. Wanneer Opdrachtnemer ter plaatse is handhaaft hij hierop. Zie ook de andere subparagrafen binnen deze paragraaf 7.3 Parkeerhandhaving. Daarnaast handhaaft Opdrachtnemer op de WWW naar aanleiding van door Opdrachtgever doorgezette meldingen.
2. Alle uitgeschreven Beschikkingen door Opdrachtnemer worden eens per week door Opdrachtnemer vanuit het Gemnet account van Opdrachtgever geüpload naar de module van het CJIB op een daarvoor door Opdrachtgever beschikbaar gestelde computer in het Gemeentekantoor, via een Gemnet-verbinding.
3. De Opdrachtnemer voert de volgende werkzaamheden uit:
De administratief rechtelijke Beschikking met alle vereiste gegevens vastleggen in een geautomatiseerd bestand;
4. 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 de coördinator van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer draagt zorg voor tijdige en volledige afhandeling aan het OM door de betreffende BOA.

7.4 Correcte Invordering Naheffingsaanslagen parkeerbelasting

1. Opdrachtnemer zorgt voor zorgvuldige Correcte Invordering van Naheffingen.
2. De communicatie met kentekenhouders van in te vorderen Naheffingen is klantvriendelijk, helder en Correct. De communicatie over opgelegde naheffingen is duidelijk en uit de correspondentie blijkt in een oogopslag dat het gebeurt uit naam van gemeente Diemen.
3. De informatie over betalen van naheffingen is duidelijk en Opdrachtnemer biedt diverse mogelijkheden om snelle en volledige Invordering door de debiteur te bewerkstelligen. Zie ook aanbestedingsdocument hoofdstuk Gunningcriteria.
4. Bij het invorderen van Naheffingsaanslagen vindt Opdrachtnemer een financieel gezonde balans tussen de benodigde inspanning voor invorderen en inkomsten;
5. Naheffingen op Nederlandse, Belgische, Duitse en Poolse kentekens is verplicht. Indien Opdrachtnemer ook andere landen kan invorderen blijkt dat uit de invulling van het gunningcriterium over invordering. Zie aanbestedingsdocument hoofdstuk Gunningcriteria.
6. Gemeente Diemen heeft via NPR de koppeling met Eucaris om Belgische en Duitse kentekens te bevragen. Opdrachtnemer kan daardoor via Opdrachtgever de houdersgegevens verkrijgen van Belgische en Duitse kentekens om naheffingsaanslagen in te vorderen.
7. Opdrachtgever wil ontzorgd worden en wil parkeerders effectief te woord staan wanneer zij Opdrachtgever direct benaderen. Ten behoeve van klantcontact heeft Opdrachtgever kijkrechten in het invordersysteem om klanten te kunnen informeren.

Kritische Prestatie Indicator:

1. Invorderingspercentage: Minstens 92% van de Naheffingen op Nederlandse kentekens is binnen 6 maanden na opleggen naheffing, ingevorderd. Voor de beoordeling geldt een Naheffingsaanslag als niet ingevorderd als 6 maanden na verzending eerste

duplicaat geen Inning heeft plaatsgevonden. Zie ook Gunningcriteria in het aanbestedingsdocument.

7.4.1 Wielklem

In de parkeerverordening en in het besluit beleidsregels wielklem Diemen zijn regels opgenomen m.b.t. het klemmen van voertuigen in verband met opgelegde en onbetaalde naheffingsaanslagen.

Het klemmen en ontklemmen van klembare voertuigen is onderdeel van de Opdracht. Zie ook 3.4 Juridisch kader. In de beleidsregels wielklem Diemen staat het voor Opdrachtnemer te volgen proces beschreven.

Note: Opdrachtnemer mag een online betaalmethode aanbieden, in plaats van ter plaatse betalen via een pinterminal voor betalingen met betaalkaarten. De betaalmethode die Inschrijver aanbiedt omschrijft hij/zij bij een van de gunningcriteria, zie aanbestedingsdocument. Opdrachtnemer werkt samen met het bedrijf dat het wegslepen verzorgt wanneer voor het geklemde voertuig niet binnen de gestelde tijd de openstaande Naheffingen zijn betaald. Zie ook aanbestedingsdocument hoofdstuk Gunningcriteria.

7.5 Bezwaar en beroep op Naheffingen

7.5.1 Bezwaarschriften

Eisen:

1. Opdrachtnemer verzorgt het ontvangen, behandelen en beslissen op ingediende bezwaarschriften.
2. Opdrachtnemer zorgt voor klantvriendelijke, heldere en Correcte afhandeling van bezwaarschriften op Naheffingsaanslagen.
3. Opdrachtnemer streeft naar het minimaliseren van het aantal ontvangen bezwaarschriften.
4. Opdrachtgever kan steekproefsgewijs volledige dossiers opvragen en inzien van door Opdrachtnemer afgehandelde Bezwaarschriften.
5. Het indienen van een bezwaarschrift kan zowel schriftelijk, als online via een website.
6. Voor aanvang Opdracht bespreken Opdrachtnemer en Opdrachtgever een door Opdrachtnemer opgesteld seponeringskader en stellen daarna samen dat seponeringskader vast dat zal worden gehanteerd.

Kritische Prestatie Indicator:

1. Op maximaal 2,5% van de ontvangen Bezwaarschriften had Opdrachtnemer invloed c.q. hadden door beter handelen van Opdrachtnemer voorkomen kunnen worden.
Opdrachtnemer en Opdrachtgever blijven met elkaar in gesprek wat wordt verstaan onder beïnvloedbare en niet-beïnvloedbare bezwaarschriften en of en zo ja wat eventueel kan worden gedaan om het aantal ontvangen bezwaarschriften te verminderen.
2. Bezwaarschriften afhandeltermijn: Bezwaren worden binnen zes weken inhoudelijk en volledig behandeld.
Indien bezwaarschriften zijn ingediend door bureaus en derhalve niet direct door de kentekenhouder zelf, wordt maximaal 10 weken doorlooptijd aangehouden.
3. Wanneer na versturen naheffing duidelijk wordt dat een kentekenhouder onterecht een naheffing heeft gekregen is er een mogelijkheid tot seponeren zodat kentekenhouder niet formeel schriftelijk in bezwaar hoeft te gaan. Echter

moet elke seponering gemotiveerd en onderbouwd worden met bewijs waarom de naheffing geseponerd is. Niet iedere Parkeercontroleur kan derhalve seponeren, hierop is toezicht/controle, borging en overzicht. Zie hiervoor ook 7.3.1 Werking Scanvoertuig en bijhorende systemen en de KPI van 7.3.3 Betaald parkeergebieden.

7.5.2 Beroepszaken

Eisen:

1. De behandeling van beroepsprocedures gebeurt 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.
2. De Opdrachtgever zorgt voor een machtiging waarmee de Opdrachtnemer de Opdrachtgever kan vertegenwoordigen.
3. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever vooraf over beroepszaken en overlegt eventueel met Opdrachtgever inzake bijzondere gevallen.
4. 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.
5. 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.

7.6 Administratie geldstromen

Eisen:

1. Opdrachtnemer int en verwerkt geld namens Opdrachtgever. Ontvangen gelden komen binnen op een stichting derdengelden rekening die Opdrachtnemer namens Opdrachtgever beheert;
2. De te beheren gelden van Opdrachtgever zijn te allen tijde gescheiden van de financiële huishouding van Opdrachtnemer;
3. Elke maand op de overeengekomen datum stort Opdrachtnemer de af te dragen gelden voorzien van de juiste specificatie vanaf zijn derden-gelden rekening aan de Opdrachtgever. Elke afstorting is een "geldstroom". 100% van de geldstromen is Correct. Het afgestorte bedrag moet overeenkomen met de onderliggende financiële data over ontvangen geldstromen.
4. Er moet duidelijk en helder 1 op 1 aansluiting te maken zijn tussen de bedragen die Opdrachtnemer overmaakt en onderliggende data.

7.7 Pro activiteit

In alle facetten binnen deze Overeenkomst is het van groot belang dat de Opdrachtnemer proactief werkt. Klachten, storingen, inkomstenderving, politieke discussies, wantrouwen, niet behalen van KPI en fouten in relatie tot de Opdracht wordt door proactief handelen voorkomen in plaats van achteraf opgelost en Opdrachtnemer communiceert proactief hierover naar Opdrachtgever.

7.8 Klantcontact en Klachten

1. Opdrachtnemer is minstens bereikbaar per e-mail en telefonisch op werkdagen gedurende kantoortijden.
2. Bij klantcontact in de ruimste zin van het woord, wordt te allen tijde klantvriendelijk opgetreden (zoals bijvoorbeeld maar niet uitputtend: contact op straat door Parkeerhandhaver, aan de telefoon/e-mail en of in briefvorm bij beslissing op bezwaar);
3. Bij ontvangst van Klachten hanteert Opdrachtnemer de klachtenprocedure van de gemeente voor het ordentelijk afhandelen van en rapporteren over de Klacht.
4. Opdrachtgever heeft, ten behoeve van afhandeling klantcontact door Opdrachtnemer, kijkrechten in de systemen van Opdrachtnemer voor invordering van naheffingen en afhandeling van bezwaar.

7.9 Managementinformatie

Middels de te leveren managementinformatie verkrijgt de gemeente een duidelijk, betrouwbaar en up tot date beeld van de kwaliteit van de dienstverlening c.q. uitvoering van de Opdracht.

De eisen die aan de managementinformatie gesteld worden zijn:

1. De maandelijkse Correcte managementrapportage is beschikbaar op de 20ste van de eerstvolgende maand (=KPI)
2. Alle in de eisen gevraagde te rapporteren informatie wordt maandelijks opgenomen in een managementrapportage;
3. De managementrapportage wordt in Excel opgesteld. Eens per kwartaal ontvangt Opdrachtgever tevens een managementrapportage in Word/Pdf.;
4. De Opdrachtnemer geeft in haar managementrapportage aan op welke wijze zij gaat handelen mocht er onverhoopt een KPI niet gehaald worden. De Opdrachtnemer geeft aan welke verbeteracties er opgezet worden en beschrijft hiervoor een plan van aanpak, in ieder geval ten aanzien van maatregelen op de korte termijn om de KPI alsnog te halen;
5. Rapportages bevatten informatie per maand en cumulatief opgebouwd zodat aan het eind van elk kalenderjaar een jaarrapportage is ontstaan;
6. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor meer managementinformatie op te vragen bij Opdrachtnemer dan maandelijks conform de eisen geleverd moet worden. Deze gevraagde informatie heeft betrekking op de scope en derhalve de uitvoering van de Opdracht. Opdrachtnemer levert dergelijke informatie binnen 4 werkdagen;
7. Ten minste wordt maandelijks (en cumulatief) gerapporteerd inzake:
 - a. Per doelstelling informatie over de status tot het behalen ervan of bijdrage daaraan;
 - b. De KPI en graden met onderliggende data hoe tot deze score is gekomen;
tav parkeerschijfzones, per deelgebied:
Bezettingsgraad
Digitale parkeerrecht-graad
Nalevingsgraad
Foutparkeren%
Tav betaald parkeergebieden, per deelgebied:
Bezettingsgraad
Betalingsgraad

Foutparkeren%

Tav heel betaald parkeergebied:

Invorderingspercentage Nederlandse kentekens

percentage intrekkingen (seponering)

percentage ontvangen bezwaren

percentage afhandeltermijnen bezwaren

- c. Aantal Waarschuwingen en Beschikkingen, inclusief uitsplitsing per feitcode met omschrijving van de feitcode én een uitsplitsing per straat;
- d. Handhavingsinzet: wanneer (dag/dagdeel) waar (per straat) is gehandhaafd, per tabel en geografisch.
- e. Bijzonderheden over de uitvoering van de dienstverlening zoals noodsituaties, calamiteiten, bijzonder gebeurtenissen;
- f. Overzicht van alle Klachten en Meldingen inclusief informatie over afhandeling, datum ontvangst en datum afhandeling, straatnaam+ deelgebied van klager/melder;
- g. Inkomsten uit Naheffingsaanslagen parkeerbelasting inclusief aantal ingevorderde Naheffingen, aantal in te vorderen Naheffingen en aantal verminderde Naheffingen door seponering/gegronde bezwaren en informatie over oninbare Naheffingen met reden van oninbaarheid;
- h. Uitgeschreven Naheffingen met uitsplitsing per land inclusief uitsplitsing naar seponeringen met reden daarvan én een uitsplitsing per straat;
- i. Informatie over aantal afgehandelde en ingekomen Bezwaarschriften inclusief uitsplitsing naar gegrond/ongegrond/niet ontvankelijk en naar reden van bezwaar;
- j. Informatie over beroepzaken na bezwaar; per ontvangen beroepschrift datum ontvangst, datums zittingen, reden van beroep, uitspraak, eventuele bijkomende kosten;
- k. Overzicht met aantal verzoeken tot informatie door het OM, inclusief informatie over datum ontvangst en datum reactie aan OM, informatie tav de opgelegde beschikking; de straat, deelgebied, datum en feitcode van Beschikking en indien bekend de reden van beroep.

Naast de maandelijkse rapportages conform bovenstaande levert Opdrachtnemer maandelijks;

- Administratie bezwaarafhandeling met reden van bezwaar en een samenvatting van de inhoud van bezwaar; wijze van inhoudelijke afhandeling;
- Exportgegevens afkomstig uit de software van de Handterminals waarin alle gegevens van alle uitgeschreven Naheffingen en aankondigingen van Beschikking zijn weergegeven.
- Tav de Scanoplossing:
 - a) gescande voertuigen per dag, per route en per gebied;
 - b) Suspects per dag;
 - c) doorgezette Suspects die in aanmerking kunnen komen voor een NHA;
 - d) doorgezette Suspects die in aanmerking kunnen komen voor een AvB;
 - e) voor visuele opvolging doorgezette Suspects.

7.10 Controle

1. Jaarlijks voor 1 maart van het daaropvolgende jaar leveren van een uitgebreide en goedgekeurde controleverklaring waarin rechtmatig-, juist-, volledig- en tijdigheid wordt getoetst door een onafhankelijk registeraccount.
Uit de controle blijkt tenminste dat:
 - De juiste naheffing/-parkeertarieven worden gehanteerd en gecommuniceerd (conform vigerende verordeningen en besluiten);
 - Geen fraude/misbruik plaatsvindt;
 - Alle transacties worden geïnd, afgedragen en doorgestort;
 - Soll-ist controles zijn onderdeel van de controle.
2. Dergelijke controles gebeuren ook tenminste 2-maal periodiek in het jaar door Opdrachtnemer zelf, waaronder in ieder geval na iedere tariefswijziging. In het kader van de controle op Correcte rapportages en monitoring moet Opdrachtgever op aanvraag binnen 3 werkdagen kunnen beschikken over de volledige (elektronische) dataset in een gangbaar formaat.

7.11 Exit na beëindiging Opdracht

Na einde van de Opdracht zorgt Opdrachtnemer uiterlijk 8 maanden voor einde dienstverlening voor een duidelijke, concrete exit strategie. Opdrachtnemer zorgt voor Correcte communicatie naar Klanten over het beëindigen van de dienstverlening.

Werkzaamheden die voortvloeien uit parkeerhandhaving tijdens de opdracht, handelt Opdrachtnemer nog af na einde opdracht. Zoals bezwaarschriften die 6 weken na opleggen naheffing kunnen worden ontvangen. BOA's die beschikkingen ten tijde van de Opdracht uitschreven en waarvan Opdrachtgever na einde Opdracht verzoeken tot aanvullende informatie ontvangt, handelt de betreffende BOA zoveel als juridisch mogelijk af.

8. Service Level Agreement

8.1 Inleiding

In dit document zijn een aantal KPI's opgenomen.

In dit hoofdstuk (concept) Service Level Agreement (hierna: SLA) zijn de KPI uit dit document opgenomen, is aangegeven hoe tot een score wordt gekomen en hoe hoog de boete is bij welke score.

De Opdrachtgever zal het kwaliteitsniveau waarop de Opdrachtnemer invulling geeft aan de uitvoering van de Opdracht monitoren. 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 jaarlijkse vergoeding voor de Opdracht zoals in de prijsaanbieding is opgenomen.

8.2 KPI's, weging en berekening

KPI's die onderdeel zijn van de SLA	Weging in %
Betalingsgraad	20
Nalevingsgraad	15
Foutparkeerders	5
Percentage intrekkingen	15
Ontvangen bezwaarschriften	5
Afhandeltijd bezwaarschriften	10
Invordering naheffingen NL	10
Correcte rapportages	15
Tijdige reactie aan OM	5

Betalingsgraad

Zie ook paragraaf 7.3 voor eisen aan metingen.

Gemeten Betalingsraad per deelgebied / Minimale Betalingsraad conform inschrijving per deelgebied * 100% = score

Nalevingsgraad

Zie ook paragraaf 7.3 voor eisen aan metingen.

Gemeten Nalevingsgraad per deelgebied / Minimale Nalevingsgraad conform inschrijving per deelgebied * 100% = score

Foutparkeerders

Aantal geparkeerde voertuigen in parkeerverbod / Aantal geparkeerde voertuigen op openbare parkeerplaatsen * 100% = score

Percentage intrekkingen

Aantal ingetrokken naheffingen / Aantal opgelegde naheffingen * 100% = score

Ontvangen bezwaarschriften

Aantal ingediende bezwaarschriften – niet-beïnvloedbare bezwaren / aantal opgelegde naheffingen * 100% = score

Afhandeltijd bezwaarschriften
Aantal tijdig afgehandelde bezwaren / aantal afgehandelde bezwaren * 100% = score

Invordering naheffingen NL
Aantal betaalde naheffingsaanslagen NL / aantal invorderbare naheffingen NL * 100% = score

Correcte rapportages
Aantal Correcte rapportages / aantal te leveren Correcte rapportages * 100% = score

Tijdige reactie aan OM
Aantal Correct afgehandelde verzoeken tot aanvullende informatie vanuit OM / aantal tijdig ontvangen verzoeken tot aanvullende informatie vanuit OM * 100% = score

8.3 Scores
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 beoordeeld volgens 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.
Met het meten van het dienstverleningsniveau wordt gestart 2 maanden na aanvang van de werkzaamheden. De vaststelling van de score op de in de SLA bepaalde KPI geschiedt telkens over de periode van een jaar. De score wordt binnen 3 maanden na afloop van het jaar bepaald. De hoogte van de boete is afhankelijk van de mate waarin niet wordt voldaan aan het minimaal overeengekomen niveau van dienstverlening.

Boete naar aanleiding van de totaalscore van alle KPI

Totaalscore:	
>98,0 %	geen boete
97,01 % - 98,0 %	2% van de jaarlijkse vergoeding
96,01 % - 97,0 %	3% van de jaarlijkse vergoeding
95,01% - 96,0%	4% van de jaarlijkse vergoeding
94,01% - 95,0%	6% van de jaarlijkse vergoeding
< 94,0%	9% van de jaarlijkse vergoeding

TABEL 3 BOETE NAV TOTAALSCORE KPI'S

Overzicht bijlagen

- A. Kwantiteitenoverzicht parkeerhandhaving Diemen
zie separaat Excel-document
- B. Kaartmateriaal parkeerplaatsen Diemen
Zie separate bijlage in bestandsformat kmz. Dit document is opvraagbaar bij de aanbestedende dienst.
- C. Prijsblad
Zie separaat Excel-document
- D. Voorbeeldberekening Betalings- en Nalevingsgraad
Zie separate bijlage in pdf