

Programma van Eisen Dienstverlening Parkeerhandhaving

Eisen Dienstverlening

1. De dienstverlening parkeerhandhaving bestaat uit meerdere activiteiten. Hiertoe worden naast toezichthouders ook activiteiten uitgevoerd die uitsluitend door buitengewoon opsporingsambtenaren (boa's) gedaan kunnen worden. Bij sommige werkzaamheden is het wenselijk dat een toezichthouder tevens boa is, zodat incidenten met Mulderovertredingen ook behandeld kunnen worden.

Activiteit 1: Parkeerhandhaving/ controle.

De parkeerhandhaver (toezichthouder/boa) loopt met een collega door de straten (centrum of in de wijk) en controleert bij de geparkeerde auto's of er parkeerbelasting betaald is of een ander geldig parkeerrecht/ontheffing aanwezig is. Is dit het geval dan wordt de volgende auto gecontroleerd. Is dit niet het geval, dan wordt een naheffingsaanslag parkeerbelasting uitgeschreven. Het uitschrijven van de aanslag wordt gedaan op een PDA (op dit moment Samsung S24 device). Er wordt gewerkt in blokken (ongeveer 1,5 uur per blok) waarin een bepaalde route of gebied wordt gecontroleerd. Maandelijks moeten de verkeersborden van de camerahandhaving geschouwd worden op juistheid. Na de controle dient er een PV op ambtseed naar het OM verstuurd te worden.

Activiteit 2: Controles scanvoertuig.

Gemeente Nijmegen beschikt over een scanvoertuig, waarmee controles kunnen worden uitgevoerd. Tijdens de ronde/dag met het scanvoertuig wordt gewerkt in teams van minimaal twee parkeerhandhavers. Eén bestuurder en één opvolger. Een derde opvolger is optioneel. Het scanvoertuig rijdt een vooraf afgesproken route, en scant daarbij alle voertuigen op basis van het kenteken. Het scanvoertuig raadpleegt vervolgens een database waarin de kentekens zijn aangemeld (parkeren/vergunningen). Als er een zogenaamd parkeerrecht is, krijgen de opvolgers geen signaal door. Als er geen parkeerrecht is, krijgt de parkeerhandhaver via de PDA een melding van het betreffende kenteken en de locatie. Bij aankomst bij het betreffende voertuig wordt een laatste check uitgevoerd (het kenteken kan namelijk net/alsnog zijn aangemeld). Blijkt er na deze controle geen parkeerrecht te bestaan, dan wordt een naheffingsaanslag parkeerbelasting uitgeschreven.

Activiteit 3: Digitale handhaving als opvolging van controle scanvoertuig.

Medio 2026 zal kentekeninvoer in de parkeerautomaten worden gerealiseerd waarna ook digitale handhaving als opvolging van de controles met het scanvoertuig tot de mogelijkheden gaat behoren. Een parkeerhandhaver kan dan via een computersysteem digitaal de scans van het scanvoertuig controleren op kantoor waarna een eventuele naheffingsaanslag parkeerbelasting wordt uitgeschreven. Bij twijfelgevallen wordt een andere parkeerhandhaver aangestuurd via de PDA met een melding van het betreffende kenteken en de locatie. Bij aankomst bij het betreffende voertuig wordt een laatste check uitgevoerd (het kenteken kan namelijk net/alsnog zijn aangemeld). Blijkt er na deze controle geen parkeerrecht te bestaan, dan wordt een naheffingsaanslag parkeerbelasting uitgeschreven.

Activiteit 4: Deelmobiliteit.

Gemeente Nijmegen zet in op duurzame mobiliteit, waarbij steeds meer ingezet wordt op deelvervoer om het bezit van auto's en vervoermiddelen op fossiele brandstoffen te verminderen.

Binnen gemeente Nijmegen zijn al verschillende vormen van deelvervoer beschikbaar. Het gebruik van deelfietsen en deelscooters kan op sommige plaatsen in de stad behoorlijke parkeeroverlast opleveren. De parkeerhandhavers controleren op de overlast en leggen de controles vast. Bij overlast maken de parkeerhandhavers ook een melding bij de betreffende aanbieder.

Activiteit 5: Laadinfra.

Er komen steeds meer elektrische voertuigen in Nijmegen. Om het opladen van deze voertuigen te faciliteren, breiden we het aantal openbare laadpalen uit. Hierdoor neemt ook het aantal klachten ten aanzien van het gebruik van de laadinfrastructuur in de stad toe. Dit heeft te maken met het zogenoemde laadkleven en het parkeren van voertuigen met een fossiele brandstof op de laadplaatsen.

De parkeerhandhavers controleren op het gebruik van de laadpalen, leggen deze controles vast en bij overtredingen pakken zij door.

Activiteit 6: Parkeerdrukonderzoek.

Er kunnen door de parkeerhandhavers diverse parkeerdrukonderzoeken worden uitgevoerd: Bezettingsgraad, betalingsgraad en aanvraag gereserveerde invalideparkeerplaats. Aanvragen gereserveerde plaatsen komen het meest voor. De parkeerhandhavers tellen een week lang op verschillende tijden de lege parkeerplekken in een bepaalde straat, vanaf de voordeur van de aanvrager. Nadat het onderzoek is afgerond worden de resultaten verstuurd naar de backoffice van parkeren, die de aanvraag verder afhandelt.

Activiteit 7: Handhaving op milieuzones voor brom- en snorfietsen.

Vanaf 2025 mag er niet meer met een vervuilende brom- of snorfiets in bepaalde gebieden worden gereden in Nijmegen. Het gaat om brom- en snorfietsen met een bouwjaar van 2010 of ouder. De drie gebieden zijn: Nijmegen centrum, Hof van Holland en Heijendaal. Deze gebieden noemen we milieuzones. In de andere gebieden van Nijmegen mag wel met alle brom- en snorfietsen gereden worden. Vanaf 2028 mogen vervuilende brom- en snorfietsen de bebouwde kom niet meer in. Een brom- of snorfiets moet dan elektrisch zijn om hier te mogen rijden. Handhaven op de milieuzones doen we door onze handhavers in de rol van buitengewoon opsporingsambtenaar(boa) op een innovatieve en duurzame wijze in te zetten. De duurzame inzet voor het handhaven van de milieuzone brom- en snorfietsen kenmerkt zich door het gebruik van een volledig elektrische motorfiets.

2. Naast het uitvoeren van de parkeercontroles, wordt een parkeerhandhaver geregeld aangesproken door bewoners en bezoekers van de stad met vragen of opmerkingen, bijvoorbeeld bij het helpen vinden van de juiste weg (museum, VVV-kantoor of een bepaalde winkel). Als gastheer/gastvrouw van de stad wordt van een parkeerhandhaver verwacht deze vragen beleefd te beantwoorden, eventueel samen met de dienstdoende collega.
3. In geval van verzuim dient er binnen 2 uur een vervanger op locatie klaar te staan om te starten. Opdrachtnemer is hiervoor verantwoordelijk.
4. Responstijd (calamiteit): binnen 2 uur dient er op verzoek van de Gemeente Nijmegen een parkeerhandhaver te starten.
5. De dienstverlening dient te worden uitgevoerd in het landelijk vastgestelde uniform, waarvan een voorbeeld hieronder ter indicatie is ingevoegd. In overleg met de Gemeente Nijmegen draagt opdrachtnemer voor eigen rekening en risico zorg voor een uniform voor zowel de toezichthouder als voor de boa, waarbij aansluiting wordt gezocht bij de bestaande kledingleverancier van de gemeente Nijmegen.



6. De dienstverlening vindt in eerste instantie plaats van maandag tot en met zondag van 09:00 tot 23:00 uur. Op deze dagen en binnen deze tijden kunnen de parkeerhandhavers worden ingezet. Een en ander onder voorbehoud van parkeertijden die kunnen wijzigen. De Gemeente Nijmegen werkt met een periodiek (1 keer in de 4 à 6 weken) vast te stellen rooster, waaronder dus ook avonden, weekenden en zon- en feestdagen. Ook een (incidentele) projectmatige inzet kan tot de werkzaamheden behoren. Denk hierbij aan een nachtelijke controle tot 02:00 uur ingeval van een evenement.

7. Bij het vaststellen van het rooster en de uitvoering van de dienstverlening wordt in eerste instantie uitgegaan van de volgende "roosterblokken".

Roosterblokken	Indicatie verhoudingsgewijze inzet van de verschillende roosterblokken **
Maandag tot en met zaterdag van 14.30 uur tot 23.00 uur (8 uur*)	33%
Maandag tot en met zondag van 09.00 uur tot 17.30 uur (8 uur*)	67%

*In het roosterblok is een half uur pauze meegenomen, welke voor rekening komt van opdrachtnemer.

**Om de omvang van de dienstverlening nader te duiden, is een indicatie gegeven van de procentuele verdeling tussen de inzet van de verschillende roosterblokken. Let op: het betreft een indicatie en hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. Inherent aan de aard van de dienstverlening is nu juist dat de behoefte en inzet gedurende de looptijd van de overeenkomst kan fluctueren.

8. Opdrachtnemer beschikt over voldoende ingewerkte parkeerhandhavers om de continuïteit te kunnen waarborgen. Daarmee houdt opdrachtnemer ook rekening met ziekte en verlof, het periodiek vast te stellen rooster en de daarbij behorende behoefte en eventuele verzoeken tot projectmatige inzet.
9. Gemeente Nijmegen heeft de bevoegdheid om extra werkzaamheden op te dragen, die in het verlengde van de opdracht liggen. Denk bijvoorbeeld aan; assisteren bij uitval VRI, parkeeroverlast meldingen, pechgeval op een IM-weg, etc. Indien deze werkzaamheden binnen de beschikbare tijd voor de uitvoering van de werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd, vindt hiervoor geen verrekening plaats.
10. Op eerste verzoek van Gemeente Nijmegen kan een parkeerhandhaver worden vervangen. Gemeente Nijmegen zal hiervoor voldoende onderbouwing dienen te geven.

Eisen Personeel:

11. Een parkeerhandhaver heeft een positieve, vriendelijke en bovenal dienstverlenende houding. De parkeerhandhaver is de gastheer/gastvrouw van de Gemeente Nijmegen.
12. Een parkeerhandhaver is in staat om doortastend op te treden en weet om te gaan met weerstand, en kan dan de-escalerend optreden.
13. Een parkeerhandhaver is representatief en heeft een verzorgd uiterlijk (waaronder o.a. geen zichtbare tatoeages en/of piercings in het gezicht en nek).
14. De in te zetten parkeerhandhavers dienen bij uitvoering te beschikken over een Verklaring omtrent het gedrag (VOG-P). Voor iedere parkeerhandhaver zal bij eerste inzet aan de Gemeente Nijmegen een Verklaring omtrent het gedrag (VOG-P) van niet ouder dan 3 maanden worden overlegd. Opdrachtnemer heeft een meldingsplicht om de Gemeente Nijmegen terstond te informeren zodra twijfel ontstaat over het (opnieuw) verkrijgen van een VOG-P van een of meerdere parkeerhandhavers.
15. Parkeerhandhavers handhaven en geven binnen de kaders van de functie mede vorm aan algemeen aanvaarde sociale, ethische en organisatievormen.
16. Parkeerhandhavers beïnvloeden vanuit eigen (werk)normen het werk, het (werk)gedrag van anderen. Ze zijn zich bewust van de keuzes die men maakt, nemen verantwoordelijkheid voor deze keuzes en zijn bereid hier achteraf verantwoording over af te leggen.

17. Parkeerhandhavers zijn zich bewust van de verantwoordelijkheid die het optreden namens een gemeentelijke overheid met zich meebrengt. Brengen daarbij de principes van gelijke behandeling, transparantie en non-discriminatie in de praktijk.
18. Parkeerhandhavers hebben een MBO-opleidingsniveau met minimaal werk- en denkniveau MBO 3.
19. Parkeerhandhavers als buitengewoon opsporingsambtenaar hebben een afgeronde erkende BOA-opleiding met een geldig BOA-certificaat van ExtH.
20. De parkeerhandhaver is communicatief, representatief, geduldig, proactief, procedureel correct, objectief, heeft een sportieve uitstraling en is gedisciplineerd.
21. De parkeerhandhaver beschikt over goede communicatieve vaardigheden in woord en geschrift in de Nederlandse taal en kan zich tevens verstaanbaar maken in het Engels.
22. De parkeerhandhaver is in het bezit van een rijbewijs B en voor de parkeerhandhavers die ingezet worden op de elektrische motor, dient de handhaver minimaal een rijbewijs A2 te bezitten.
23. De parkeerhandhaver dient te beschikken over EHBO-diploma Levensreddend Handelen.
24. De parkeerhandhaver is bekend met Microsoft Office (Word, Excel, Outlook).
25. De parkeerhandhaver is bekend met handhaving hardware (PDA-devices) en de daarop draaiende software.
26. Als de Gemeente Nijmegen het nodig acht de kennis en kunde van de parkeerhandhavers te vergroten door middel van specifieke en vakgerichte cursussen en trainingen, draagt de opdrachtnemer zorg voor de kosten van deze opleiding. De uren voor het volgen van deze cursussen en trainingen zijn voor rekening van de opdrachtnemer. Dit geldt eveneens voor de verplichte permanente her- en bijscholing die boa's dienen te volgen.
27. Opdrachtnemer voert een personeelsbeleid dat is gericht op het inzetten van kundige, gemotiveerde medewerkers met de juiste klantgerichte instelling. Een opleidingsbeleid, maatregelen ter beperking van het ziekteverzuim, naleving van wettelijke regels (onder meer Arbowetgeving en naleving arbeidsvoorwaarden) maken deel uit van het personeelsbeleid.

Algemene eisen:

28. Opdrachtnemer is bereid en in staat om op verzoek van en in overleg met de Gemeente Nijmegen eens per kwartaal terugkoppeling te geven over onder andere:
 - Functioneren parkeerhandhavers;
 - De kwaliteitsborging;
 - De personele ondersteuning;
 - De omgang met klachten/ bezwaarschriften.
29. Opdrachtnemer dient via een contactpersoon gedurende de werktijden telefonisch bereikbaar te zijn en bij calamiteiten persoonlijk beschikbaar te zijn.
30. Opdrachtnemer overlegt een privacyreglement waarin beschreven is hoe hij ervoor zorgt dat informatie die bij hem uit hoofde van de uitvoering van de opdracht beschikbaar is niet bij onbevoegden bekend wordt. Dit privacyreglement dient opdrachtnemer binnen tien (10) kalenderdagen na start uitvoering aan de Gemeente Nijmegen te hebben overlegd.
31. Wanneer Gemeente Nijmegen innovatieve technieken wenst toe te passen die van invloed zijn op de werkzaamheden van opdrachtnemer, zal opdrachtnemer hieraan meewerken.
32. Indien opdrachtnemer uit eigen beweging, op basis van haar kennis en de ontwikkelingen in de markt, nieuwe technieken wenst toe te passen dienen deze ter goedkeuring aan de Gemeente Nijmegen worden voorgelegd.

Eisen Klachtenafhandeling:

33. Uiterlijk één maand na start van de overeenkomst dient Opdrachtnemer een voorstel in voor een procedure van klachtafhandeling. De procedure van klachtafhandeling dient uiterlijk binnen drie maanden na start uitvoering te zijn vastgesteld.

Eisen Prijs:

34. De tarieven zijn exclusief BTW.
35. In de tarieven zijn alle kosten verwerkt die benodigd zijn voor het uitvoeren van de dienstverlening, waaronder overhead, voorbereidings- en uitvoeringskosten, kosten voor planning en organisatie, kosten voor uniformen, opleiding van personeel, kosten voor VOG, eventuele toeslagen voor avond, zon- en feestdagen, reiskosten, algemene kosten, winst en risico, afschrijvingskosten en dergelijke.
36. De bandbreedte van de tarieven voor een toezichthouder ligt tussen €38,- en €46, per uur exclusief BTW. De bandbreedte van de tarieven voor een buitengewoon opsporingsambtenaar ligt tussen €46,- en €54,- per uur exclusief BTW.