

# **Programma van Eisen**

## **Uitbesteding parkeerdienstverlening**

**In opdracht van**



**Gemeente  
De Ronde Venen**

Versie: Definitief

Datum: 26 Maart 2026

Opgesteld door: Bart van Hussen

## Inhoudsopgave

### Inhoud

|  |    |
|--|----|
| Inhoudsopgave .....  | 2  |
| 1. Algemene uitgangspunten.....                                    | 3  |
| 1.1 Ambitie .....  | 3  |
| 1.2. Doelstelling .....  | 4  |
| 1.3. Functionele eisen.....  | 5  |
| 1.4. Aanvullende Eisen.....  | 7  |
| 2. Digitale Parkeerketen .....                                     | 10 |
| 2.1 Ambitie: .....   | 10 |
| 2.2 Doelstellingen: .....  | 10 |
| 3. Digitale handhaving .....                                       | 11 |
| 4. Handhaving.....   | 12 |
| 5. Inning van naheffingen.....                                     | 13 |
| 6. Bezwaar en beroep.....  | 14 |
| 7. Dashboard, Data en Managementrapportages .....                  | 15 |
| 8. Archivering en Informatiebeheer.....                            | 16 |
| 9. Toekomstvisie: De Digitale Parkeerketen in De Ronde Venen ..... | 19 |

## 1. Algemene uitgangspunten

### 1.1 Ambitie

De gemeente De Ronde Venen ontwikkelt zich als een moderne en servicegerichte organisatie die inspelt op de veranderende behoeften van haar inwoners, bedrijven en bezoekers. Een belangrijk onderdeel van deze ambitie is het efficiënt en klantgericht organiseren van mobiliteit en parkeren binnen de gemeentegrenzen. De toenemende druk op parkeerruimte vraagt om een professionele, flexibele en toekomstbestendige aanpak van vergunningverlening en ontheffingenbeheer.

Daarom streeft de gemeente naar een betrouwbare en digitale parkeerketen, waarbij de samenwerking met een deskundige dienstverlener leidt tot hoogwaardige en toegankelijke dienstverlening voor alle doelgroepen. Belangrijke uitgangspunten hierbij zijn digitalisering, gebruiksvriendelijkheid, naleving van wet- en regelgeving en het zoveel mogelijk ontzorgen van zowel gebruikers als de gemeentelijke organisatie.

Deze aanbesteding betreft de volledige uitbesteding van een integrale dienstverlening voor de uitgifte, het beheer en de handhaving van parkeervergunningen en parkeerontheffingen in gereguleerde gebieden binnen de gemeente. De gemeente wenst geen eigen infrastructuur aan te schaffen of beheren – dat betekent bijvoorbeeld dat zij **geen eigen vergunningensysteem, scanauto's of andere middelen** aanschafft. In plaats daarvan maakt zij gebruik van de bestaande infrastructuur, systemen en operationele middelen van de opdrachtnemer. De dienstverlener levert een kant-en-klare oplossing inclusief alle benodigde applicaties, apparatuur, processen en ondersteuning.

Deze aanbesteding heeft primair betrekking op de uitgifte en beheer van de parkeervergunning- en ontheffingen en de invoering van betaald parkeren op zandeiland 1 en 4. De gemeente doet op dit moment onderzoek naar het fiscaliseren van de parkeerschijfzones. Mocht de gemeente in de toekomst besluiten tot invoering of uitbreiding van gefiscaliseerd parkeren, dan wordt verkend of en op welke wijze deze uitbreiding aan de dienstverlening wordt toegevoegd. Op het prijzenblad wordt gevraagd (optioneel) de prijzen te vermelden in geval de gemeente besluit tot invoering van gefiscaliseerd parkeren in haar gemeente.

In dit kader is de gemeente De Ronde Venen op zoek naar een professionele en betrokken partner voor de uitvoering van genoemde diensten. De dienstverlening betreft gereguleerde parkeergebieden binnen de gemeente, waaronder:

- Mijdrecht centrumgebied – blauwe zone;
- Abcoude stationsgebied en omgeving (Parkeerschijfzones 1, 2 en 3) – blauwe zones;
- Vinkeveen centrum en diverse locaties rondom het plassenengebied – blauwe zone;
- Vinkeveen Molenkade – E9 parkeervergunningenzone;
- Abcoude Dorpszicht – E9 parkeervergunningenzone.
- Achterbos Vinkeveen- Betaald parkeren

Op dit moment worden de vergunningen en ontheffingen uitgegeven in de vorm van een fysieke kaart via de gemeentelijke afdeling Ruimte en Economie. Deze kaart dient achter de voorruit van het voertuig te worden geplaatst. De kaart wordt per post naar de aanvrager gestuurd. Betaling vindt plaats via factuur, iDeal of per PIN aan de publieksbalie of via de website van de gemeente De Ronde Venen.

In de parkeerschijfzone 1 in Abcoude zijn de ontheffingen gedigitaliseerd. Toegekende ontheffingen worden in Citycontrol geüpload. In deze parkeerschijfzone wordt er geen kaart achter de voorruit van het voertuig geplaatst.

### **Betaald parkeren Zandeiland 1 en 4 – Vinkeveense Plassen**

Naast het bestaande betaald parkeren op de Achterbos, is de gemeente voornemens betaald parkeren (gefiscaliseerd parkeren) in te voeren op de parkeerterreinen bij de Vinkeveense Plassen, specifiek op Zandeiland 1 en Zandeiland 4. De exacte planning en fasering van de invoering maken momenteel nog onderdeel uit van nadere studie en besluitvorming.

Uitgangspunt is dat de invoering van betaald parkeren onderdeel vormt van de toekomstige exploitatie van het gebied. Van de marktpartij wordt verwacht dat zij verantwoordelijk is voor de organisatie en uitvoering van het gefiscaliseerd parkeren binnen dit gebied. Hieronder wordt in ieder geval verstaan:

- De realisatie en plaatsing van benodigde parkeer- en ticketautomaten;
- Het operationeel organiseren van het betaald parkeren;
- De inrichting en uitvoering van handhaving;
- Het functioneren en beheer van het parkeersysteem.

De nadere uitwerking van het systeem dient te passen binnen de beleidskaders van de gemeente en wordt beschouwd als integraal onderdeel van deze opgave. De organisatie van betaald parkeren op Zandeiland 1 en 4 maakt daarmee expliciet onderdeel uit van het Programma van Eisen en dient door de marktpartij te worden meegenomen in haar voorstel en verdere planuitwerking.

Het voorliggende **Programma van Eisen** beschrijft de functionele eisen waaraan de gevraagde dienstverlening moet voldoen en maakt integraal onderdeel uit van de aanbestedingsprocedure.

### **1.2. Doelstelling**

De gemeente De Ronde Venen wil de dienstverlening rondom de uitgifte en afhandeling van inning, beroep en bezwaar van parkeervergunningen en parkeeronthefingen op een toekomstgerichte en klantgerichte manier organiseren. Om dit te realiseren is de gemeente op zoek naar een professionele marktpartij die optreedt als vaste partner en als aanspreekpunt fungeert voor het gehele uitgifte en beheerproces. Deze partij levert niet alleen kwalitatief goede dienstverlening, maar denkt ook actief mee over verbeteringen, en komt met voorstellen waar dat bijdraagt aan betere service voor gebruikers.

De gemeente hecht veel waarde aan een samenwerkingsrelatie waarin proactiviteit, betrouwbaarheid en transparante communicatie centraal staan. De gekozen opdrachtnemer

krijgt een regierol in het proces en is verantwoordelijk voor een soepele, efficiënte en gebruiksvriendelijke uitvoering van de uitgifte.

Het uitbesteden van deze dienstverlening is bedoeld om de volgende doelen te bereiken:

1. Toegankelijke en klantvriendelijke service voor bewoners, bedrijven en bezoekers met betrekking tot parkeren;
2. Duidelijke en consistente communicatiekanalen, zoals een gemeentelijke website, digitaal loket, e-mail, telefoon en brieven, zodat iedereen op een heldere manier geïnformeerd wordt over de mogelijkheden en procedures rond vergunningen en ontheffingen;
3. Een vermindering van administratieve belasting voor gebruikers, doordat zij vergunningen en ontheffingen zelfstandig en digitaal kunnen aanvragen en beheren;
4. Flexibiliteit voor de toekomst, zodat de dienstverlening eenvoudig mee kan groeien met eventuele uitbreidingen van parkeerregulering binnen de gemeente.

### **1.3. Functionele eisen**

Voor een succesvolle uitvoering van de dienstverlening is het van belang dat de verantwoordelijkheden van zowel de gemeente als de dienstverlener helder zijn afgebakend. De samenwerking is gebaseerd op wederzijds vertrouwen, transparantie en duidelijke prestatieafspraken. In deze paragraaf worden de hoofdverantwoordelijkheden en contractuele kaders beschreven die van toepassing zijn gedurende de looptijd van de overeenkomst.

#### **Verantwoordelijkheden van de gemeente**

De gemeente De Ronde Venen behoudt de regie over het parkeerbeleid. Dit betekent dat zij verantwoordelijk blijft voor:

- Het vaststellen en actualiseren van het parkeerbeleid en de beleidskaders;
- Het bepalen van tarieven voor parkeervergunningen en -ontheffingen;
- Het formuleren van handhavingsprioriteiten en het toezicht op de uitvoering van parkeerdiensten;
- De evaluatie en besluitvorming over eventuele uitbreiding of wijziging van gereguleerde parkeergebieden.

#### **Verantwoordelijkheden van de dienstverlener**

De dienstverlener (opdrachtnemer) is verantwoordelijk voor de volledige operationele uitvoering van de uitgifte van parkeervergunningen en parkeerontheffingen, inclusief het leveren van bijbehorende technische en organisatorische ondersteuning. De kerntaken omvatten:

- Het organiseren en uitvoeren van het gehele proces van afgifte van vergunningen, ontheffingen, beroep, bezwaar en inning;

## Programma van Eisen | parkeerdienstverlening

- Het uitvoeren van het betaald parkeren in de gebieden Zandeiland 1&4 binnen de door de gemeente gestelde kaders van betaald parkeren;
- Het uitvoeren van handhavingstaken die betrekking hebben op de gebieden met een geslotenverklaringen;
- De levering, installatie, het beheer en onderhoud van alle benodigde hardware en software die nodig is voor de uitvoering van de parkeerketen, scanauto's, camera's (inclusief de gebieden met een geslotenverklaring) en digitale systemen, waaronder PDA;
- Het uitvoeren van continue monitoring, beheer op afstand, storingsoplossing en prestatieoptimalisatie van de gebruikte systemen;
- Het binnen deze dienstverlening ter beschikking stellen van de noodzakelijk infrastructuur, waaronder de scanvoertuigen, PDA's, Ticketautomaten voor betaald parkeren op Zandeiland 1&4.
- De eigendom van de ingezette hardware blijft bij de dienstverlener, tenzij in onderlinge overeenstemming schriftelijk anders wordt afgesproken;

### **Archiefwet**

De Archiefwet vormt het wettelijk kader voor het zorgvuldig beheren, bewaren en toegankelijk houden van archiefbescheiden van overheidsorganisaties. In het kader van deze aanbesteding geldt dat alle informatie, documenten en gegevens die in het kader van de opdracht worden vervaardigd of ontvangen, moeten worden beheerd volgens de Archiefwet en de daarop gebaseerde regelgeving. Dit betekent dat dienstverlener verplicht zijn zorg te dragen voor een ordelijke, duurzame en toegankelijke vastlegging van informatie, zodat deze te allen tijde beschikbaar is voor verantwoording, toezicht en eventuele overdracht aan de opdrachtgever.

### **Juridische en normatieve naleving**

De dienstverlener is verantwoordelijk voor volledige naleving van alle toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder:

- De Algemene wet bestuursrecht (Awb), de regels die gelden voor de manier waarop de overheid besluiten neemt en hoe burgers daartegen in bezwaar of beroep kunnen gaan.
- De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens;
- Relevante bepalingen uit de Wegenverkeerswet, het Reglement verkeersregels en verkeerstekens (RVV), en andere toepasselijke verkeerswetgeving;
- Normen voor toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid, bijvoorbeeld voor mensen
- Met een beperking;
- Eventuele aanvullende lokale bepalingen of beleidsregels van de gemeente De Ronde Venen.

### **Rapportage en monitoring**

Om de voortgang van de dienstverlening te bewaken en bij te kunnen sturen waar nodig, gelden de volgende afspraken:

- De dienstverlener rapporteert periodiek (bijvoorbeeld per kwartaal) aan de gemeente over de geleverde prestaties, actuele ontwikkelingen, storingen, klachtenafhandeling en eventuele verbetermaatregelen;
- De rapportages zijn gebaseerd op data-gedreven inzichten, waarbij gebruik wordt gemaakt van objectieve prestatiegegevens, statistieken en gebruikersfeedback.

### **1.4. Aanvullende Eisen**

Om de continuïteit en kwaliteit van de parkeerdienstverlening te waarborgen, stelt de gemeente De Ronde Venen duidelijke eisen aan de deskundigheid, voorbereiding en risicobeheersing van de dienstverlener. De gemeente verwacht een partner die aantoonbaar in staat is om de gevraagde diensten op een hoog en consistent niveau te leveren. Dit vraagt om zowel operationele slagkracht als strategisch inzicht, met aandacht voor zorgvuldige implementatie en passende beheersmaatregelen.

#### **Deskundigheid en capaciteit**

De dienstverlener moet overtuigend aantonen dat hij over voldoende personele capaciteit, technische expertise en relevante ervaring beschikt om de dienstverlening uit te voeren zoals voorgeschreven. Daarbij wordt verwacht dat:

- Het team beschikt over aantoonbare ervaring met vergelijkbare projecten op het gebied van parkeervergunningen, ontheffingen en aanverwante digitale en fysieke systemen;
- De dienstverlener beschikt over technische kennis op het gebied van software-implementatie, integraties met gemeentelijke systemen (zoals zaaksystemen en burgerportalen), en het beheer van hardware;
- Er voldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar is voor zowel implementatie, operationele uitvoering als doorontwikkeling;
- De organisatie veerkrachtig genoeg is om piekbelasting op te vangen (bijvoorbeeld bij wijziging van regelgeving of uitbreiding van gereguleerde gebieden).

Als onderdeel van de aanbestedingsprocedure wordt de dienstverlener gevraagd om deze expertise inzichtelijk te maken, bijvoorbeeld via referentieprojecten, profielen van sleutelfunctionarissen en certificeringen.

#### **Implementatieplan**

Een zorgvuldige opstart is essentieel voor een succesvolle samenwerking. Daarom dient de dienstverlener bij de start van de overeenkomst een gedetailleerd implementatieplan op te leveren. Dit plan bevat ten minste:

- Een heldere planning en fasering van de implementatieactiviteiten, inclusief de technische en organisatorische migratie van bestaande gegevens en processen;
- Een risicoanalyse met passende beheersmaatregelen voor mogelijke knelpunten, zoals uitval van systemen, onderbezetting of datamigratieproblemen;
- Een plan voor communicatie en afstemming met de interne processen van de gemeente, inclusief de rolverdeling tussen de dienstverlener en gemeentelijke medewerkers;
- Een overzicht van de overeengekomen Service Level Agreement (SLA) en Key Performance Indicators (KPI's), met daarbij de rapportagecycli en verantwoordingsstructuur.

Het implementatieplan wordt afgestemd met de gemeente en goedgekeurd voorafgaand aan de livegang van de dienstverlening. Evaluatiemomenten tijdens de implementatie worden vooraf vastgesteld om bij te kunnen sturen waar nodig.

### **Verzekeringen en aansprakelijkheid**

De dienstverlener is verplicht om adequate verzekeringen af te sluiten en gedurende de looptijd van de overeenkomst te handhaven. Hiermee wordt beoogd dat risico's die verbonden zijn aan de uitvoering van de opdracht op een professionele manier worden afgedekt. De vereiste verzekeringen omvatten ten minste:

- Een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering, voor schade aan derden als gevolg van handelen of nalaten van de dienstverlener of diens personeel;
- Een beroepsaansprakelijkheidsverzekering, voor schade voortvloeiend uit fouten in de dienstverlening, advisering of systeemontwikkeling;
- Een verzekering voor schade, verlies of diefstal van hardware die door de dienstverlener in eigendom wordt ingezet (zoals parkeerautomaten, camerasystemen of voertuigen);
- Aansprakelijkheidsdekking voor eventuele juridische geschillen die verband houden met de uitvoering van de dienstverlening;
- Specifieke dekking voor datalekken en inbreuken op de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), inclusief de financiële en juridische gevolgen daarvan.

De gemeente behoudt zich het recht voor om bewijsstukken van deze verzekeringen op te vragen en periodiek te controleren op geldigheid en toereikend.

### **Informatiebeveiliging en privacy**

De gemeente De Ronde Venen stelt hoge eisen aan informatiebeveiliging en de bescherming van persoonsgegevens binnen de uitvoering van parkeerdienstverlening. De continuïteit van digitale processen, de vertrouwelijkheid van gegevens en de naleving van wettelijke kaders vormen hierbij het uitgangspunt. De dienstverlener dient actief invulling te geven aan deze randvoorwaarden en hierover aantoonbaar verantwoording af te leggen. De volgende bepalingen zijn van toepassing:



1. **Beveiliging bij incidenten en waarborging van continuïteit**

De opdrachtnemer dient inzichtelijk te maken welke maatregelen worden genomen om – in geval van beveiligingsincidenten of systeemstoringen – gegevens veilig te stellen en de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen. Daarbij worden onder andere disaster recovery procedures, back-upstrategieën en responstijden benoemd.
2. **Security architectuur en normenkader**

De opdrachtnemer levert een overzicht van de toegepaste security architectuur van de applicaties die worden ingezet voor de dienstverlening. Dit overzicht dient te voldoen aan de eisen zoals geformuleerd in de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), die als leidend normenkader geldt.
3. **Toegankelijkheid van digitale diensten**

De door opdrachtnemer geleverde webshop en/of het digitale loket dient volledig te voldoen aan de geldende Europese richtlijn over de toegankelijkheid van websites en mobiele applicaties (Richtlijn (EU) 2016/2102), zodat deze toegankelijk is voor alle doelgroepen, inclusief mensen met een beperking.
4. **Privacybescherming en AVG-naleving**

De privacy van vergunning- en ontheffinghouders moet te allen tijde gewaarborgd zijn. Opdrachtnemer handelt in volledige overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). In dit kader wordt een Verwerkersovereenkomst gesloten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. De standaardversie van deze overeenkomst, inclusief toelichting, is opgenomen in [verwijzing naar bijlage].
5. **Naleving van de Archiefwet**

Opdrachtnemer conformeert zich aan de geldende (en toekomstige) verplichtingen die voortvloeien uit de Archiefwet. Dit betreft onder andere de bewaartermijnen, het correct opslaan, overdragen en verwijderen van digitale documenten en gegevens in overeenstemming met de richtlijnen voor overheidsarchieven.

## 2. Digitale Parkeerketen

### 2.1 Ambitie

De gemeente Ronde Venen zet in op een innovatieve en efficiënte digitale parkeerketen die voldoet aan de nieuwste technologische standaarden. Het doel is om parkeren gebruiksvriendelijker, duurzamer en efficiënter te maken, zowel voor inwoners als bezoekers. Door de integratie van slimme technologieën zoals kentekenregistratie en contactloos betalen wil de gemeente een naadloze parkeerervaring creëren die bijdraagt aan een beter parkeerbeheer en een leefbare openbare ruimte.

### 2.2 Doelstellingen

Om deze ambitie te realiseren, stelt de gemeente de volgende doelstellingen vast:

1. **Slim parkeerbeheer met data-analyse**
  - Gebruik maken van real-time gegevens om parkeerbezetting en gebruikspatronen te analyseren van het gehele parkeerareaal van de gemeente. Deze informatie kan dienen voor het maken van toekomstig beleid.
  - Optimaliseren van de spreiding van parkeerplaatsen en het voorkomen van overbelasting.
2. **Duurzame en efficiënte infrastructuur**
  - Stoppen van papieren parkeervergunningen en ontheffingen door digitale alternatieven in te zetten op basis van kentekenregistratie.
3. **Verbeterde handhaving en naleving**
  - Efficiëntere controle door automatische kentekenherkenning (ANPR).
  - Verminderen van foutparkeren en frauduleus gebruik van parkeerfaciliteiten.
4. **Toegankelijkheid en klantvriendelijkheid**
  - Zorgen voor een intuïtieve en eenvoudige parkeermogelijkheid voor alle gebruikers.
  - Betere informatievoorziening over beschikbaarheid en tarieven via digitale kanalen.
  - Ondersteuning voor inwoners en ondernemers bij de overstap naar digitaal parkeren.

Met deze aanpak wil gemeente De Ronde Venen een innovatieve, toekomstbestendige en gebruikersgerichte parkeeroplossing realiseren die zowel bijdraagt aan mobiliteit als aan de leefbaarheid van de gemeente.

### 3. Digitale handhaving

#### 3.1 Ambitie

De gemeente Ronde Venen streeft naar een efficiënte en rechtvaardige digitale handhaving van het parkeerbeleid. Door de inzet van scanauto's kan de controle op parkeervergunningen en ontheffingen grootschaliger, geautomatiseerd en nauwkeuriger plaatsvinden. De technologie zorgt voor een betere naleving van de regels en verlaagt de kosten van handhaving door een verminderde inzet van handhavingspersoneel.

#### 3.2 Functionele Eisen

In het kader van deze aanbesteding maakt de gemeente De Ronde Venen expliciet gebruik van de volledige, integrale dienstverlening van de opdrachtnemer. Dit betekent dat de gemeente geen eigen scanauto of andere (technische) middelen, bijvoorbeeld PDA's en infrastructuur zal aanschaffen en/of beheren. In plaats daarvan wordt gebruikgemaakt van de infrastructuur, middelen, menskracht en operationele systemen die door de dienstverlener beschikbaar worden gesteld en beheerd. De dienstverlener is daarmee volledig verantwoordelijk voor het leveren, onderhouden en optimaliseren van de inzet van bijvoorbeeld scanauto's en PDA binnen de afgesproken dienstverlening. In **Bijlage 9** is een overzicht met de aantallen vergunningen per deelgebied opgenomen.

De inzet van technische middelen is gericht op het efficiënt ondersteunen van de handhaving op parkeervergunningen en parkeerontheffingen. Een van deze middelen betreft de scanauto. De volgende functionele eisen zijn van toepassing:

##### 3.2.1 Automatische controle op vergunningen

- De scanauto's ondersteunen de automatische controle op zowel parkeervergunningen als ontheffingen door het scannen en verifiëren van kentekens met de centrale database.
- Bij afwijkingen of overtredingen genereert het systeem automatisch een signaal voor verdere verwerking door de handhavingsdienst.
- Het systeem moet in staat zijn om onderscheid te maken tussen verschillende parkeervergunningen, zoals bewonersvergunningen, bezoekersvergunningen en bedrijfsvergunningen.

##### 3.2.2 Directe synchronisatie met het handhavingssysteem

- De scanauto's zijn gekoppeld aan een centraal handhavingssysteem en bieden real-time gegevensuitwisseling.
- Het systeem moet na detectie van een mogelijke overtreding direct de relevante gegevens doorsturen naar de handhavers of backoffice voor verdere afhandeling.
- De software moet een koppeling bieden met de bestaande backoffice-systemen van de gemeente en geïntegreerd kunnen worden met bestaande parkeerbeheeroplossingen.
- Logging en rapportagefuncties moeten aanwezig zijn om audits en analyses van het handhavingproces mogelijk te maken.

### 3.2.3 Privacy en gegevensbescherming

- De verwerking van persoonsgegevens moet voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- Gegevens van voertuigen zonder overtreding moeten direct en automatisch worden verwijderd zonder menselijke tussenkomst.
- De dienstverlener moet adequate maatregelen treffen om gegevensinbreuken te voorkomen, inclusief encryptie en toegangscontrole.
- Er moet een duidelijk protocol zijn voor de opslag, verwerking en vernietiging van gegevens.

### Prestatie- en Betrouwbaarheidseisen

#### 3.2.4 Nauwkeurigheid en Betrouwbaarheid

- De kentekenherkenning moet een nauwkeurigheid van minimaal 98% hebben onder normale omstandigheden.
- Het systeem moet bestand zijn tegen storingen en robuust functioneren in verschillende weersomstandigheden, zoals regen, sneeuw en fel zonlicht.
- De verwerkingstijd per scan mag niet langer zijn dan 2 seconden om efficiënte controle te garanderen.

#### 3.2.5 Beschikbaarheid en Ondersteuning

- De scanauto's moeten een minimale operationele beschikbaarheid van 95% per maand hebben.
- De dienstverlener moet een helpdesk of supportafdeling beschikbaar stellen voor technische ondersteuning en storingsmeldingen.

#### 3.2.6 Rapportage en Evaluatie

- De dienstverlener levert periodiek rapportages over het gebruik, de prestaties en de effectiviteit van de scanauto's.
- De gemeente moet toegang hebben tot dashboards met real-time en historische gegevens over handhavingsacties en overtredingspercentages.

## 4. Handhaving

### 4.1 Ambitie

De gemeente De Ronde Venen streeft naar een efficiënte, innovatieve en klantgerichte uitvoering van parkeerhandhaving die bijdraagt aan de naleving van het parkeerbeleid en het reguleren van parkeerdruk. Daarbij is het uitgangspunt dat handhaving op een proportionele, transparante en doelgerichte wijze wordt ingezet, met zo min mogelijk inzet van mensen en zoveel mogelijk ondersteuning door technologie.

## 4.2 Uitvoering

De handhaving richt zich op parkeervergunningen en parkeerontheffingen in gereguleerde gebieden. Voor de uitvoering kan gebruik worden gemaakt van een scanauto, eventueel in combinatie met handhaving middels PDA's op straat. De inzet van scanauto's heeft de voorkeur vanwege de efficiëntie, snelheid en datagestuurde werkwijze. Alleen waar noodzakelijk worden handhavers fysiek ingezet.

Wanneer er handhaving op straat plaatsvindt, gebeurt dit door parkeerhandhavers die uitgerust zijn met een persoonlijke digitale assistent (PDA). Deze PDA's geven real-time toegang tot parkeer- en vergunning gegevens, zijn ergonomisch, weersbestendig en voorzien van een stabiele, veilige verbinding met het centrale handhavingssysteem. Ook offline functionaliteit is vereist bij netwerkstoringen.

## 4.3 Verantwoordelijkheden dienstverlener

De dienstverlener is verantwoordelijk voor:

- Het leveren van voldoende gekwalificeerd personeel, afgestemd op de gemeentelijke handhavingsbehoefte;
- De werving, opleiding en inzet van parkeerhandhavers, met aandacht voor klantgerichte handhaving en digitale systemen;
- Het leveren, beheren en onderhouden van handhavingsapparatuur (zoals PDA's en terminals), inclusief updates en reparaties;
- Periodieke rapportages en evaluaties over handhavingsresultaten en prestaties.

Door een combinatie van technologische middelen (zoals scanauto's) en doelgerichte inzet van handhavers wordt gestreefd naar een adequate, flexibele en minimale inzet van capaciteit, met maximale effectiviteit.

## 5. Inning van naheffingen

### 5.1 Ambitie

De gemeente Ronde Venen wil een efficiënt, transparant en rechtvaardig inningsproces voor parkeernaheffingen realiseren. Het doel is om naleving van de parkeerregels te stimuleren, administratieve lasten te minimaliseren en het normbesef en naleving van de parkeerregels te verhogen. Digitalisering en automatisering spelen een cruciale rol bij het versnellen en vereenvoudigen van de afhandeling van naheffingen.

### 5.2 Toelichting

Een goed functionerend inningstraject is essentieel om naleving van het parkeerbeleid te versterken en bevorderen van een goed inningstraject. Dit betekent dat de processen rond facturering, herinneringen en eventuele incasso's naadloos op elkaar moeten aansluiten.

Automatisering moet zorgen voor een snelle en foutloze verwerking van naheffingen, terwijl burgers en bedrijven een gebruiksvriendelijke betaalomgeving wordt geboden. Daarnaast moet er voldoende juridische ondersteuning zijn voor bezwaar- en beroepsprocedures.

### 5.3 Functionele eisen

- De dienstverlener is verantwoordelijk om binnen de beleidsregels het volledige uitgifte proces te organiseren en uitvoeren voor vergunningen, naheffingen en beroep en bezwaar.
- De dienstverlener is verantwoordelijk voor de volledige inning van naheffingen, inclusief administratieve afhandeling en klantcontact.
- Bij niet-betaling onderneemt de dienstverlener verdere incassomaatregelen volgens de wettelijke kaders.
- Het inningsproces moet digitaal verlopen, waarbij automatische koppelingen met betalingssystemen en gemeentelijke administratie worden gerealiseerd.
- De dienstverlener moet real-time inzicht bieden in openstaande en afgehandelde naheffingen via een beveiligd dashboard.
- Het proces moet gebruikersvriendelijk zijn en meerdere betaalopties ondersteunen, waaronder iDeal, automatische incasso en creditcardbetalingen.
- Klanten moeten via een online portaal hun naheffing kunnen inzien en eenvoudig kunnen betalen.
- De verwerking van betalingen en eventuele incassotrajecten moeten voldoen aan alle relevante wet- en regelgeving, inclusief de AVG en financiële regelgeving.

### 5.4 Aanvullende Eisen

- Naheffingen moeten binnen 30 dagen worden geïnd; bij niet-betaling volgt automatisch een herinnering en eventueel een incassotraject.
- De gemeente moet toegang hebben tot periodieke rapportages met een overzicht van openstaande en afgehandelde naheffingen.
- Het systeem moet juridische ondersteuning bieden voor het afhandelen van bezwaar- en beroepsprocedures met betrekking tot naheffingen.
- Bij structurele betalingsproblemen moet de dienstverlener een verbeterplan voorleggen aan de gemeente.

## 6. Bezwaar en beroep

### 6.1 Ambitie

De gemeente Ronde Venen streeft naar een snelle en transparante afhandeling van bezwaren en beroepen met betrekking tot parkeernaheffingen en de bezwaar en beroepsprocedures rondom de afhandeling van ontheffingen en vergunningsaanvragen. Het doel is om burgers en bedrijven de mogelijkheid te bieden hun bezwaren op een laagdrempelige en efficiënte manier in te dienen en af te handelen, zonder dat onnodige juridische procedures nodig zijn.

## 6.2 Uitgebreide toelichting

Het correct en tijdig afhandelen van bezwaren en beroepen draagt bij aan het vertrouwen in het parkeerbeleid en handavingsproces. Daarom moet de bezwaar- en beroepsprocedure voldoen aan de Algemene wet bestuursrecht (AWB) en gebruikersvriendelijk zijn.

## 6.3 Functionele eisen

- De dienstverlener verzorgt de administratieve en juridische afhandeling van bezwaar- en beroepsprocedures met betrekking tot opgelegde naheffingen.
- Bezwaren moeten binnen zes weken worden afgehandeld, tenzij een wettelijke verlenging noodzakelijk is.
- De dienstverlener biedt een digitaal portaal aan voor het indienen en volgen van bezwaren.
- De dienstverlener moet de bezwaarprocedures automatiseren waar mogelijk, inclusief automatische ontvangstbevestigingen en statusupdates.

## 6.4 Aanvullende Eisen

- De gemeente moet via periodieke rapportages inzicht krijgen in de aantallen, aard en uitkomsten van bezwaren en beroepen.
- De dienstverlener analyseert trends in bezwaren en adviseert de gemeente over mogelijke verbeteringen in het parkeerbeleid.
- De dienstverlener moet beschikken over voldoende juridische expertise om bezwaar- en beroepsprocedures correct af te handelen en eventuele juridische complicaties tijdig te signaleren.
- In het geval van veelvoorkomende of structurele bezwaren moet de dienstverlener proactief een verbeterplan opstellen en presenteren aan de gemeente.

# 7. Dashboard, Data en Managementrapportages

## 7.1. Ambitie

De gemeente Ronde Venen wil op elk moment inzicht hebben in de prestaties van de parkeerketen. Een uitgebreid dashboard met real-time data en periodieke managementrapportages draagt bij aan data gedreven besluitvorming en continue verbetering van het parkeerbeleid.

## 7.2 Uitgebreide toelichting

Een digitaal dashboard en gedetailleerde managementrapportages zijn essentieel voor monitoring, handhaving en beleidsontwikkeling. Door inzicht in parkeerdata kunnen trends worden geanalyseerd en kan het beleid op basis van feitelijke informatie worden aangepast. De data moeten realtime beschikbaar zijn en toegankelijk via een beveiligde web omgeving voor relevante gemeentelijke functionarissen. Daarbij moet het systeem integreren met bestaande gemeentelijke software en externe systemen zoals het Nationaal Parkeer Register (NPR).

### 7.3. Functionele eisen

- De dienstverlener levert een digitaal dashboard dat real-time inzicht biedt in relevante parkeergegevens, zoals vergunningaanvragen en naheffingen.
- Het dashboard moet toegankelijk zijn via een beveiligde web omgeving en beschikbaar zijn voor geautoriseerde gemeentelijke medewerkers.
- De data moeten minimaal de volgende categorieën bevatten:
  - Aantal uitgegeven vergunningen en parkeerrechten.
  - Omzet uit naheffingen en andere inkomstenbronnen.
  - Informatie over handhavingsactiviteiten (aantal controles, naheffingen en gebruik van scanauto's).
  - Gebruiksstatistieken van digitale tools zoals de bezoekersapp en online vergunningaanvragen.
  - Prestatiestatistieken van hardware, inclusief storingen en onderhoudsactiviteiten.
- De data moeten worden opgeslagen en verwerkt volgens AVG-richtlijnen en de normen van ISO 27001.
- De rapportages moeten op maand- en jaarbasis worden opgesteld en geautomatiseerd worden verstuurd naar de gemeente.
- Het systeem moet analysemogelijkheden bevatten om trends en patronen te signaleren en voorspellingen te doen over parkeergebruik en handhavingsbehoeften.

### 7.4. Aanvullende Eisen

- De gemeente moet de mogelijkheid hebben om maatwerkrapportages te genereren op basis van specifieke beleidsvragen.
- De data moeten exporteerbaar zijn in gangbare formaten (bijvoorbeeld CSV, Excel en PDF) voor verdere analyse en rapportage.
- Bij afwijkingen of problemen in parkeersystemen moet het dashboard waarschuwingen en notificaties genereren.
- De dienstverlener biedt periodieke evaluatiegesprekken aan waarin op basis van de data aanbevelingen worden gedaan ter verbetering van het parkeerbeheer.

## 8. Archivering en Informatiebeheer

### 8.1 Doelstelling en normenkader

De uitvoering van deze opdracht leidt tot het ontstaan van archiefbescheiden in de zin van de Archiefwet. Deze archiefbescheiden maken integraal onderdeel uit van het gemeentelijk informatiebeheer van de gemeente De Ronde Venen.

De opdrachtnemer is gehouden zorg te dragen voor een inrichting en uitvoering die waarborgt dat alle informatie die voortvloeit uit deze opdracht:

- volledig, juist en tijdig wordt vastgelegd;
- duurzaam toegankelijk blijft gedurende de geldende bewaartermijnen conform de Selectielijst gemeenten 2020;



- adequaat is beveiligd tegen verlies, onbevoegde wijziging of vernietiging;
- controleerbaar en auditbaar is;
- en zonder technische, juridische of financiële belemmeringen overdraagbaar is aan de gemeente.

Archivering en informatiebeheer vormen een integraal onderdeel van de dienstverlening en zijn geen optionele of aanvullende activiteit.

Onder archiefbescheiden worden in ieder geval begrepen:

- vergunningaanvragen en -besluiten;
- naheffingsaanslagen en betalingsgegevens;
- bezwaar- en beroepsdossiers;
- handhavingsgegevens, inclusief ANPR-registraties en beeldmateriaal;
- klantcontacten en correspondentie;
- logbestanden en auditinformatie;
- beleids- en managementrapportages.

## 8.2 Zaakgerichte dossiervorming en aansluiting op gemeentelijke kaders

De gemeente De Ronde Venen werkt zaakgericht en hanteert een gemeentelijke zaaktypencatalogus (ZTC) en bewaartermijnen conform de Selectielijst gemeenten 2020.

De opdrachtnemer richt de digitale parkeerketen zodanig in dat de voortvloeiende informatie en dossiers op een eenduidige, herleidbare en controleerbare wijze kunnen worden gekoppeld aan de door de gemeente gehanteerde zaaktypen en bijbehorende bewaartermijnen.

### Functionele uitgangspunten

De oplossing voldoet minimaal aan de volgende uitgangspunten:

#### 1. Eenduidige dossiervorming

Iedere bestuurlijke handeling (zoals vergunningverlening, handhaving, naheffing of bezwaar) resulteert in een logisch samenhangend digitaal dossier.

#### 2. Herleidbare koppeling aan gemeentelijke zaaktypen

Gegevens en dossiers zijn zodanig gestructureerd dat zij:

- direct kunnen worden gekoppeld aan de relevante gemeentelijke zaaktypen; of
- zonder informatieverlies kunnen worden overgebracht naar het gemeentelijke zaakstelsel.

#### 3. Ondersteuning van bewaartermijnen

De inrichting maakt het mogelijk om per gegevenscategorie of dossier een bewaartermijn toe te passen conform de gemeentelijke selectielijst.

#### 4. Consistente metadata

Dossiers bevatten minimaal metadata die identificatie, herleidbaarheid en toepassing van bewaartermijnen mogelijk maken (zoals zaaksoort, datum, status, verantwoordelijke rol en vernietigingsgrondslag).

#### 5. Controleerbaarheid en overdraagbaarheid

De gemeente kan op ieder moment inzicht verkrijgen in:

- welke dossiers bestaan;
- onder welke categorie of zaaktype deze vallen;
- welke bewaartermijn van toepassing is;
- en wanneer vernietiging plaatsvindt.

### **Resultaatverplichting**

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een inrichting die waarborgt dat de gemeente blijvend kan voldoen aan haar verplichtingen uit hoofde van de Archiefwet en aanpalende regelgeving, ongeacht de gekozen technische architectuur van de oplossing.

### **8.3 Functionele eisen aan dossiervorming en beheer**

De opdrachtnemer waarborgt dat:

#### **Volledigheid en samenhang**

Alle relevante documenten, registraties, besluiten, correspondentie en statussen integraal onderdeel uitmaken van het digitale dossier. De samenhang tussen gegevens is logisch en herleidbaar vastgelegd.

#### **Toegankelijkheid**

Geautoriseerde medewerkers van de gemeente hebben te allen tijde directe inzage in actuele en historische dossiers. Informatie kan zonder aanvullende bewerkingen beschikbaar worden gesteld in het kader van toezicht, bezwaar- en beroepsprocedures en verzoeken op grond van de Wet open overheid.

#### **Bewaartermijnen en vernietiging**

Het systeem ondersteunt de toepassing van bewaartermijnen conform de Selectielijst gemeenten 2020. Vernietiging na afloop van de bewaartermijn vindt geautomatiseerd en controleerbaar plaats. Van iedere vernietiging wordt een niet-wijzigbare registratie bijgehouden.

#### **Logging en audit**

Toegang, raadpleging, wijziging en verwijdering van gegevens worden volledig en niet-wijzigbaar gelogd. Auditinformatie is voor de gemeente inzichtelijk en beschikbaar ten behoeve van interne controle en externe toezichthouders.

#### **Overdraagbaarheid**

Bij beëindiging van de overeenkomst draagt de opdrachtnemer alle archiefbescheiden volledig, gestructureerd en kosteloos over aan de gemeente of een door haar aangewezen derde. Overdracht vindt plaats in open en gangbare bestandsformaten en omvat tevens bijbehorende metadata, datastructuren en documentatie. Vendor lock-in is niet toegestaan.

### **8.4 Specifieke bepalingen inzake ANPR- en handavingsgegevens**

De verwerking van ANPR-gegevens wordt zodanig ingericht dat een duidelijk onderscheid wordt gemaakt tussen controledata en overtredingsdata.

#### **Registraties zonder overtreding**

Gegevens van voertuigen waarbij geen overtreding is vastgesteld, worden uitsluitend tijdelijk verwerkt ten behoeve van controleactiviteiten. Deze gegevens worden niet aangemerkt als zelfstandig zaakdossier en worden geautomatiseerd verwijderd conform de geldende wettelijke kaders.

#### **Registraties met overtreding**

Indien een overtreding wordt vastgesteld, worden de relevante gegevens (kenteken, tijdstip, locatie, beeldmateriaal en controlebevindingen) integraal opgenomen in het dossier binnen het toepasselijke zaaktype. Voor deze gegevens gelden de reguliere bewaartermijnen die samenhangen met handhaving, belastingheffing en bezwaarprocedures.

Het systeem waarborgt dat:

- automatische verwijdering van niet-relevante controledata plaatsvindt;
- overtredingsgegevens automatisch aan het juiste dossier worden gekoppeld;

- beeldmateriaal integraal onderdeel uitmaakt van het dossier;
- bewaartermijnen per gegevenscategorie afzonderlijk instelbaar zijn.

### **8.5 Technische randvoorwaarden**

De technische inrichting van de oplossing voldoet minimaal aan de volgende voorwaarden:

- Vastlegging van essentiële metadata, waaronder datum, gebruiker, status, bewaartermijn en wijzigingshistorie;
- Ondersteuning van versiebeheer en volledige audit rails;
- Borging van integriteit en authenticiteit van documenten en besluiten;
- Exporteerbaarheid van gegevens in open en duurzame standaarden (bijvoorbeeld CSV, XML, PDF/A);
- Ondersteuning van koppelingen met gemeentelijke systemen, waaronder het zaakstelsel en financiële administratie;
- Opslag en verwerking binnen een beveiligingsarchitectuur conform BIO;
- Integratie van archiefgegevens in het back-up- en disaster recoveryregime, inclusief periodieke hersteltests.

### **8.6 Relatie met informatiebeveiliging en privacy**

Archivering en informatiebeheer maken integraal onderdeel uit van de informatiebeveiligingsarchitectuur van de dienstverlening. Voor zover sprake is van verwerking van persoonsgegevens, worden bewaartermijnen, toegangsbeheer en vernietiging uitgevoerd conform de AVG.

De inrichting van het systeem dient zodanig te zijn dat naleving van zowel archiefrechtelijke als privacy rechtelijke verplichtingen aantoonbaar is.

## **9. Toekomstvisie: De Digitale Parkeerketen in De Ronde Venen**

### **9.1 Ambitie**

De gemeente De Ronde Venen is volop in ontwikkeling en richt zich op een toekomstgerichte, data gedreven en efficiënte inrichting van de openbare ruimte. Binnen het domein van mobiliteit en parkeren betekent dit dat de gemeente toewerkt naar een volwaardige digitale parkeerketen, waarin dienstverlening, handhaving en techniek op slimme wijze zijn geïntegreerd. Hoewel deze aanbesteding zich op dit moment vrijwel uitsluitend richt op de uitgifte, het beheer en de handhaving van parkeervergunningen en parkeeronthefingen, wordt van inschrijvende partijen gevraagd om in hun aanbod en organisatievorm ruimte te laten voor groei en uitbreiding van de dienstverlening in de nabije toekomst.

### **9.2 Vooruitblik: van vergunningen naar integrale parkeerregie**

De gemeente is voornemens om, indien beleidsmatig wenselijk, op termijn over te gaan tot de invoering van gefiscaliseerd parkeren in (delen van) haar grondgebied. Dit kan bijvoorbeeld van toepassing zijn op het centrum van Mijdrecht of delen van Abcoude en Vinkeveen waar de parkeerdruk toeneemt. Invoering van betaald parkeren vraagt om een geïntegreerde aanpak, waarbij elementen als vergunningverlening, handhaving, betaling, bezwaarafhandeling, en

dataverwerking naadloos samenwerken. In het gebied Zandeiland 1&4 wordt (2026) betaald parkeren ingevoerd de dienstverlening alsmede de daarvoor benodigde infrastructuur maakt onderdeel uit van deze aanbesteding.

### 9.3 Verkenning van toekomstige uitbreidingen

De volgende onderdelen maken **geen deel uit van de huidige opdracht**, maar behoren expliciet tot de toekomstige ontwikkelrichting van de gemeente en kunnen op een later moment – al dan niet via aanvullende opdrachten of uitbreidingen – aan de dienstverlening worden toegevoegd:

- **Gefiscaliseerd parkeren:** Invoering van betaald parkeren in specifieke gebieden, op basis van kentekenregistratie. Hierbij wordt gebruikgemaakt van parkeerautomaten die geïntegreerd zijn in het vergunningensysteem en die directe controle mogelijk maken via kentekenscans.
- **Digitale bezoekersregeling:** Een gebruikersvriendelijke bezoekersapp (voor inwoners) waarmee op eenvoudige wijze digitale parkeeronthefingen voor bezoek kunnen worden aangevraagd, geactiveerd en beëindigd. Integratie met bestaande systemen is hierin cruciaal.
- **Beheer van parkeerautomaten:** Levering, beheer, installatie en onderhoud van slimme parkeerautomaten die geschikt zijn voor kentekeninvoer, contactloos betalen, en real-time synchronisatie met backoffice-systemen.
- **Selectieve toegang en cameratoezicht:** De inzet van ANPR-camera's voor selectieve toegang tot bepaalde gebieden (zoals een dorpskern of winkelgebied) of voor toegangsbeperking tijdens evenementen of piekuren. Hierbij wordt gedacht aan afsluitbare zones voor bepaalde doelgroepen (bijvoorbeeld bewoners of leveranciers), gekoppeld aan het kentekenbestand.
- **Gebiedsafsluiting of dynamisch verkeersmanagement:** Eventuele inzet van digitale middelen voor toegangssturing, afsluiting of verkeersgeleiding in drukbezochte gebieden, bijvoorbeeld in combinatie met parkeerreserveringssystemen.

### 9.4 Verwachting aan inschrijvers

Hoewel deze elementen momenteel buiten de scope van deze aanbesteding vallen, acht de gemeente het van belang dat de inschrijver:

- Zich bewust is van deze toekomstige ontwikkelrichting;
- Aantoonbare ervaring of referenties kan overleggen met betrekking tot de genoemde digitale parkeerketen-onderdelen;
- Een schaalbare, modulaire en open technische oplossing aanbiedt, die eenvoudig kan worden uitgebreid naar bovengenoemde functionaliteiten;
- Organisatorisch en contractueel ruimte laat om aanvullende diensten te kunnen implementeren zonder dat hiervoor volledige systeemvervanging noodzakelijk is.

## Programma van Eisen | parkeerdienstverlening

Inschrijvende partijen dienen in hun aanbieding aan te tonen dat zij over visie, middelen, en flexibiliteit beschikken om op termijn invulling te geven aan een breder parkeerbeheerconcept, inclusief digitale betaling, bezwaar, toezicht, data-integratie en klantcommunicatie.