

Nr	Categorie	Eis
1	Algemeen	Opdrachtnemer voert de dienstverlening uit overeenkomstig alle op de Opdracht van toepassing zijnde wet- en regelgeving, jurisprudentie, beleidsregels en beroeps- en gedragsregels. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het naleven van alle gedurende de looptijd van de overeenkomst geldende en gewijzigde wet- en regelgeving die relevant is voor de uitvoering van de Opdracht.
2	Algemeen	Opdrachtnemer beschikt gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst over landelijke dekking voor de uitvoering van ambtshandelingen door bevoegde belastingdeurwaarders.
3	Algemeen	Opdrachtnemer beschikt zelf over de mogelijkheid om naheffingsaanslagen parkeerbelasting ten minste in België en Duitsland te innen. Indien Opdrachtnemer deze werkzaamheden niet zelf uitvoert, beschikt hij over een aantoonbaar netwerk of samenwerkingsverband dat de invordering van naheffingsaanslagen parkeerbelasting in België en Duitsland kan uitvoeren. Indien bij de uitvoering persoonsgegevens namens Opdrachtgever worden verwerkt door een samenwerkingspartner of onderaannemer die als subverwerker kwalificeert in de zin van de AVG, is artikel 28, tweede en vierde lid, AVG van toepassing. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat aan deze verplichtingen wordt voldaan en blijft verantwoordelijk voor de uitvoering van de overeenkomst.
4	Algemeen	Opdrachtnemer verzorgt het volledige inningsproces voor de naheffing parkeerheffingsaanslagen. Dit proces omvat ten minste de verzending van het duplicaat naheffingsaanslag, aanmaning, het dwangbevel en het hernieuwd dwangbevel tot en met het leggen van (loon)beslagen. Indien in het Programma van Eisen, de overeenkomst of andere contractdocumenten is bepaald dat een processtap in overleg met of na goedkeuring van Opdrachtgever wordt uitgevoerd, handelt Opdrachtnemer overeenkomstig deze afspraken.
5	Algemeen	Opdrachtgever is en blijft eigenaar van alle bij de uitvoering betrokken data. Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever te allen tijde zonder belemmeringen in de gelegenheid te beschikken over de (digitale) data, ook na de beëindiging van de overeenkomst.
6	Archivering	Opdrachtnemer voldoet aan de AVG en treedt op als verwerker in de zin van de wet. Er wordt een verwerkersovereenkomst gesloten met Opdrachtgever. Opdrachtnemer neemt passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen, waaronder toegangsbeperking, logging, versleuteling, en veilige opslag.
7	Algemeen	Opdrachtnemer stelt uitsluitend in Opdracht of na goedkeuring van Opdrachtgever gegevens van Opdrachtgever beschikbaar aan medewerkers van Opdrachtnemer en aan derde partijen.
8	Algemeen	Opdrachtnemer mag de naam, het logo en overige huisstijlelementen van Opdrachtgever uitsluitend gebruiken ten behoeve van de uitvoering van de Opdracht en uitsluitend na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever. Het gebruik dient te voldoen aan de door Opdrachtgever verstrekte huisstijlrichtlijnen.
9	Algemeen	Opdrachtnemer communiceert duidelijk dat hij handelt namens Opdrachtgever. Voor de schuldenaar dient te allen tijde duidelijk te zijn dat de naheffingsaanslag parkeerbelasting door Opdrachtgever is opgelegd en dat Opdrachtnemer uitsluitend belast is met de uitvoering van het aan hem opgedragen invorderingsproces. Dit dient onder meer tot uitdrukking te komen in de door Opdrachtnemer verzonden correspondentie, bijvoorbeeld door het gebruik van het logo en de huisstijl van Opdrachtgever, voor zover door Opdrachtgever goedgekeurd. De wijze waarop dit wordt vormgegeven, waaronder het gebruik en de positionering van het logo en de huisstijl, wordt bij de start van de overeenkomst in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld.
10	Algemeen	Voor aanvang van de uitvoering legt Opdrachtnemer de te gebruiken communicatiemiddelen en correspondentie, waaronder brieven, e-mails, betaalverzoeken en digitale communicatie, ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer brengt hierin geen wijzigingen aan zonder voorafgaande goedkeuring van Opdrachtgever, tenzij sprake is van een wijziging die noodzakelijk is vanwege gewijzigde wet- en regelgeving.
11	Algemeen	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig verstrekken van alle informatie die Opdrachtgever nodig heeft voor het opstellen en vaststellen van een aanwijzingsbesluit of andere vereiste formele aanstelling van de medewerkers die belast zijn met de uitvoering van de Opdracht.
12	Algemeen	Opdrachtnemer zet uitsluitend medewerkers in voor de uitvoering van de Opdracht die beschikken over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG), afgegeven op basis van een screeningsprofiel dat aansluit bij de werkzaamheden die de medewerker voor de Opdracht uitvoert. De VOG dient te zijn verkregen voorafgaand aan de eerste inzet van de medewerker voor de Opdracht. Dit geldt tevens voor medewerkers die gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuw worden ingezet of een bestaande medewerker vervangen. Opdrachtnemer controleert de geldigheid en echtheid van de VOG en houdt aantoonbaar bij welke ingezette medewerkers over een VOG beschikken. Op verzoek van Opdrachtgever toont Opdrachtnemer aan dat aan deze eis is voldaan. Deze eis geldt ook voor medewerkers van door Opdrachtnemer ingeschakelde onderaannemers die werkzaamheden uitvoeren binnen de Opdracht.
13	Algemeen	Opdrachtnemer garandeert de voor de uitvoering van genoemde werkzaamheden benodigde functiescheiding tussen haar medewerkers.
14	Algemeen	Opdrachtnemer communiceert met schuldenaren in duidelijke en begrijpelijke taal op taalniveau B1. Opdrachtnemer is daarnaast in staat om schuldenaren, indien nodig, mondeling en schriftelijk in de Engelse taal te woord te staan.
15	Algemeen	Opdrachtnemer voert de dossieradministratie en de administratieve vastleggingen met betrekking tot de uitvoering van de Opdracht in de Nederlandse taal.
16	Algemeen	Op de website van Opdrachtnemer is naast Nederlands ook een Engelstalige versie beschikbaar, speciaal voor de doelgroep niet Nederlandstaligen.
17	Inhoudelijk	Opdrachtnemer kan kentekens verwerken welke zijn geregistreerd in Nederland, Duitsland en België, rekening houdend met lettertype, cijfer-/lettercombinatie, en herkomst (Europees land) van kenteken.
18	Inhoudelijk	Opdrachtnemer dient Opdrachtgever actief informeren omtrent de mogelijkheden van het invorderen van naheffingsaanslagen in overige landen (niet zijnde België en Duitsland) bij aanvang en gedurende de overeenkomst. De invordering van naheffingsaanslagen door Opdrachtnemer zal dan worden uitgebreid naar deze andere landen, indien dit juridisch, technisch en organisatorisch haalbaar is.
19	Inhoudelijk	Opdrachtnemer accepteert dossieraanleveringen in een door Opdrachtgever gegenereerde systeemexport. Opdrachtgever hoeft de gegevens niet handmatig over te zetten naar een door Opdrachtnemer voorgeschreven format. Eventuele conversie of transformatie naar het systeem van Opdrachtnemer is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.

Nr	Categorie	Eis
20	Inhoudelijk	Opdrachtgever en Opdrachtnemer onderzoeken gedurende de looptijd van de overeenkomst actief de mogelijkheden om de gegevensuitwisseling verder te automatiseren, waaronder door middel van ETL, een systeemkoppeling, API of een andere passende technische oplossing. Opdrachtnemer werkt op verzoek van Opdrachtgever mee aan het onderzoeken, ontwerpen, testen en, indien overeengekomen, realiseren van een dergelijke geautomatiseerde gegevensuitwisseling.
21	Inhoudelijk	Opdrachtnemer verstrekt na iedere dossieraanlevering een inleesbevestiging met daarin ten minste: - Het aantal succesvol ingelezen dossiers en de totale dossierwaarde, uitgesplitst naar het land van de kentekenhouder; - Het aantal niet-ingelezen dossiers en de totale dossierwaarde; - Per niet-ingelezen dossier het naheffingsnummer, het kenteken en de reden waarom het dossier niet is ingelezen.
22	Inhoudelijk	De Opdrachtnemer voert de gegevens op de dag van de aanlevering in, waarbij incidenteel een uitloop mogelijk is tot de volgende ochtend
23	Inhoudelijk	Opdrachtgever reikt onverrijkte kentekens aan. Opdrachtnemer verrijkt deze kentekens met de benodigde gegevens (RDW/Eucaris). Opdrachtnemer beschikt over een reeds bewezen en werkend systeem waarmee geautomatiseerd in bulk deze NAW gegevens kunnen worden bevraagd bij RDW/Eucaris.
24	Inhoudelijk	Opdrachtnemer geeft terugkoppeling van onjuist geregistreerde kentekens. Opdrachtgever corrigeert deze kentekens aan de hand van de gemaakte foto en geeft deze wijziging door aan de Opdrachtnemer. Deze wijzigingen worden kosteloos doorgevoerd
25	Inhoudelijk	Opdrachtnemer dient binnen twee (2) werkdagen na het aanleveren van de te innen naheffingsaanslagen, een duplicaat naheffingsaanslag aan de kentekenhouder te verzenden
26	Technisch	Opdrachtgever heeft gedurende de looptijd van de overeenkomst via een beveiligd digitaal portaal realtime en volledig inzicht in de bij Opdrachtnemer aanwezige informatie over ieder dossier. Het portaal geeft zowel inzicht in de actuele status en inhoud van het dossier als in de historie van de uitgevoerde invorderingsactiviteiten, contactmomenten en vervolgacties. Alle relevante dossierinformatie is voor Opdrachtgever rechtstreeks in het portaal beschikbaar en eenvoudig te doorzoeken en te filteren. Wijzigingen en nieuw geregistreerde activiteiten zijn realtime in het portaal inzichtelijk. Per dossier is ten minste inzichtelijk: -De actuele fase van het invorderingstraject (buitengerechtelijk, gerechtelijk of executie); -De volledige historie van de uitgevoerde invorderingsmaatregelen en andere relevante acties; -Per uitgevoerde actie ten minste de datum en, indien van toepassing, het tijdstip, het type actie en de uitkomst daarvan; -Alle uitgevoerde contactmomenten met de schuldenaar, inclusief de datum en, indien van toepassing, het tijdstip, de wijze van contact en een inhoudelijke vastlegging van het contact; -De actuele status van het dossier; -De geplande vervolgstap, inclusief de geplande datum indien van toepassing; -Alle relevante inhoudelijke notities en dossierregistraties; -Relevante documenten en correspondentie die in het kader van de invordering zijn opgesteld of ontvangen. Het portaal bevat daarnaast een dashboard waarmee Opdrachtgever op totaalniveau inzicht krijgt in de voortgang en resultaten van de invordering. De inhoud, weergave en functionaliteiten van het dashboard worden in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer nader bepaald. Het dashboard moet in ieder geval geschikt zijn om de voor de uitvoering en monitoring van de overeenkomst relevante gegevens inzichtelijk te maken en waar mogelijk te filteren en te selecteren.
27	Technisch	Opdrachtnemer dient bij inschrijving duidelijk en volledig inzichtelijk te maken op welke wijze de kosten voor het digitale portaal en de daarin opgenomen functionaliteiten zijn opgenomen in de aangeboden tarieven en welke kosten eventueel afzonderlijk in rekening worden gebracht. Indien voor het gebruik van het portaal, bepaalde functionaliteiten, koppelingen, uitbreidingen, wijzigingen of aanvullende dienstverlening kosten in rekening worden gebracht, dient inschrijver dit bij inschrijving duidelijk aan te geven. Alle kosten die niet expliciet en volledig bij inschrijving zijn vermeld, worden geacht te zijn inbegrepen in de aangeboden tarieven en mogen gedurende de looptijd van de overeenkomst niet aanvullend bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht. Opdrachtnemer mag uitsluitend aanvullende kosten in rekening brengen indien deze kosten bij inschrijving expliciet zijn vermeld en de situatie waarin deze kosten verschuldigd zijn, zich daadwerkelijk voordoet. Voor het in rekening brengen van andere of niet vooraf kenbaar gemaakte kosten is gedurende de looptijd van de overeenkomst geen ruimte.
28	Data/Rapportage	Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om binnen het systeem maatwerkrapportages en data te genereren middels diverse selecties, inzichten en invalshoeken van Opdrachtgever, met minimaal de volgende gegevens, uitgesplitst naar het land waarin het betreffende kenteken is geregistreerd. Deze rapportages zijn minimaal in Word, XLSX, CSV en PDF op te slaan: -Totaal aantal dossier - Dossierstatus - Doorlooptijden dossiers; - Aantal geïnde en oninbare vorderingen incl reden oninbaar; - Aantal seponeringen, voorzien van seponerredenen; - Aantal openstaande vorderingen incl openstaand saldo; - Overzicht ontvangsten en afdrachten; - Netto invorderingspercentage.
29	Data/Rapportage	Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever de mogelijkheid om binnen de beschikbare dossiergegevens aanvullende rapportages en selecties samen te stellen dan wel op verzoek te laten samenstellen.
30	Technisch	Opdrachtnemer verzorgt de benodigde trainingen aan de medewerkers van Opdrachtgever inzake de werking van het webportal van Opdrachtnemer.
31	Technisch	De webportal is beschikbaar op werkdagen tussen 8.00 uur en 18.00 uur.
32	Technisch	De webportal is minimaal 98% beschikbaar.
33	Technisch	Opdrachtnemer beschikt met zijn webportal over online betaalmogelijkheden.
34	Technisch	De portal van Opdrachtnemer slaat geen afgebroken aanvragen of betalingen op. Het tijdelijk opslaan van persoonsgegevens om afrondingsherinneringen te sturen, is niet toegestaan.
35	Communicatie	Opdrachtnemer communiceert met Opdrachtgever ten minste via e-mail en telefoon.

Nr	Categorie	Eis
36	Communicatie	Opdrachtnemer is op werkdagen van 09.00 uur tot 17.00 uur telefonisch en per e-mail bereikbaar voor zowel Opdrachtgever als schuldenaren. Opdrachtnemer hanteert hiervoor een telefoonnummer waarvoor maximaal het lokale beltarief geldt. Opdrachtnemer hanteert de volgende responstermijnen: - Telefonische oproepen worden tijdens openingstijden direct beantwoord; indien dit niet mogelijk is, heeft de schuldenaar de moelijkheid een terugbelverzoek in te dienen, waarna de schuldenaar binnen twee (2) werkdagen wordt teruggebeld; - E-mails worden binnen twee (2) werkdagen beantwoord; - Post wordt binnen drie (3) werkdagen beantwoord.
37	Communicatie	Opdrachtnemer handelt zowel inkomende als uitgaande telefonische contacten met schuldenaren af door een medewerker. Binnen de vastgestelde bereikbaarheidstijden heeft de schuldenaar de mogelijkheid om telefonisch rechtstreeks contact te hebben met een medewerker. Telefonische contacten mogen niet uitsluitend worden afgehandeld door middel van een geautomatiseerd keuzemenu, chatbot, spraakrobot of andere vorm van geautomatiseerde dienstverlening.
38	Communicatie	De Opdrachtnemer stelt een vaste accountmanager aan, die contactpersoon is voor de gemeente. In het geval van afwezigheid of personele wisselingen wordt de gemeente hiervan zo snel mogelijk op de hoogte gebracht en wordt een plaatsvervangend accountmanager aangewezen met soortgelijke ervaring en expertise.
39	Data/Rapportage	Rapportages worden maandelijks geleverd in een gangbaar bewerkbaar formaat (xls, csv). Deze bevatten tevens cumulatieve gegevens.
40	Data/Rapportage	Opdrachtnemer draagt zorg voor een actieve behandeling van dossiers. Een dossier blijft niet langer dan de gezamenlijk overeengekomen termijn zonder aantoonbare actie, tenzij de stilstand het gevolg is van een wettelijke termijn, een betalingsregeling, een bezwaarprocedure, een instructie van Opdrachtgever of een andere gemotiveerde reden. De reden van de stilstand wordt vastgelegd in het dossier en is voor Opdrachtgever inzichtelijk.
41	Data/Rapportage	Opdrachtnemer verstrekt periodiek, in een door Opdrachtgever te bepalen frequentie, een overzicht van alle dossiers waarin gedurende een vooraf overeengekomen periode geen invorderingshandeling heeft plaatsgevonden. Per dossier wordt ten minste vermeld: - Het dossiernummer; - De datum van de laatst uitgevoerde actie; - De duur van de stilstand; - De reden van de stilstand; - De voorgenomen vervolgstap en de geplande uitvoeringsdatum.
42	Data/Rapportage	Opdrachtnemer verstrekt periodiek, in een door Opdrachtgever te bepalen frequentie, een digitale <i>operationele</i> rapportage op dossierniveau. De rapportage geeft inzicht in de voortgang, de uitgevoerde werkzaamheden en de financiële stand van zaken van de aan Opdrachtnemer overgedragen vorderingen. De rapportage bevat per peildatum ten minste onderstaande actuele informatie: -Het dossiernummer; -Het debiteurnummer; -Het aanslagnummer -De actuele fase van het invorderingstraject; -De uitgevoerde processtappen, inclusief de datum waarop iedere processtap is uitgevoerd; -De datum van de laatst uitgevoerde actie; -De geplande vervolgstap; -De reden van een eventuele onderbreking of stillegging van het dossier; -De actuele dossierstatus (bijvoorbeeld: actief, betalingsregeling, dispuut, opgeschort of afgesloten); -De hoofdsom; -De door Opdrachtgever ontvangen bedragen; -De door Opdrachtnemer ontvangen bedragen; -De aan Opdrachtgever afgedragen bedragen; -Eventuele crediteringen of correcties.
43	Data/Rapportage	Periodiek, in een door Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk vast te stellen frequentie, vindt <i>operationeel</i> overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
44	Data/Rapportage	Opdrachtnemer verstrekt periodiek, in een door Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk vast te stellen frequentie, een managementrapportage aan Opdrachtgever. De managementrapportage biedt inzicht in de uitvoering van de dienstverlening, de voortgang van de invordering en de resultaten per gemeente. De managementrapportage bevat per peildatum ten minste onderstaande actuele informatie: -Het aantal ontvangen dossiers; -Het aantal lopende, afgesloten en overgedragen dossiers; -De verdeling van dossiers het land van registratie van het kenteken -De totale openstaande hoofdsom; - De opgelegde kosten; -De geïnde bedragen; -De nog openstaande bedragen; -Het resultaat van de invordering (bijvoorbeeld ontvangen bedragen ten opzichte van de overgedragen bedragen); -De voortgang van dossiers binnen het buitengerechtelijke, gerechtelijke en executietraject; -Het aantal getroffen betalingsregelingen en de status daarvan; -Het aantal dossiers waarin de invordering is stilgelegd en de reden daarvan; -Eventuele bijzonderheden, knelpunten en aandachtspunten die invloed hebben op de uitvoering van de dienstverlening. Opdrachtnemer bespreekt de managementrapportage periodiek met Opdrachtgever en geeft daarbij een toelichting op de resultaten, ontwikkelingen en eventuele verbeterpunten.

Nr	Categorie	Eis
45	Data/Rapportage	Periodiek, in een door Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk vast te stellen frequentie, vindt een contractmanagement overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De beschreven eisen in het Programma van Eisen en opgestelde KPI's vormen de leidraad van deze bespreking, naast geconstateerde en gewenste verbeterpunten.
46	Data/Rapportage	Opdrachtnemer verstrekt periodiek, met een door Opdrachtgever te bepalen frequentie, een overzicht van de dossiers van schuldenaren die voldoen aan de vooraf vastgestelde criteria voor een veelpleger. De criteria voor het aanmerken van een schuldenaar als veelpleger worden voorafgaand aan de ingangsdatum van de overeenkomst in gezamenlijk overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld, evenals de exacte inhoud van deze rapportage
47	Data/Rapportage	Per kwartaal voert Opdrachtgever een volledigheidscntrole uit op de totalen van de naheffingsaanslagen in het handhaafststeeem van Opdrachtgever versus de totalen van de naheffingsaanslagen die door Opdrachtnemer worden afgehandeld. Opdrachtnemer levert hiervoor tijdig de benodigde gegevens aan. Eventuele verschillen worden door Opdrachtnemer verklaard.
48	Inhoudelijk	Opdrachtnemer verricht, voor zover noodzakelijk en binnen de geldende wet- en regelgeving, onderzoek naar de vermogens- en verhaalsmogelijkheden van de schuldenaar. Hieronder valt onder meer het onderzoek naar actuele adresgegevens, werkgevers, uitkeringsinstanties en overige relevante gegevens die noodzakelijk zijn voor de invordering. Indien nodig vervaardigt Opdrachtnemer nieuwe dwangbevelen en voert hij de verdere invordering uit. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig over de uitgevoerde onderzoeken, de bevindingen en de voorgenomen vervolgstappen. Indien uit het onderzoek blijkt dat meerdere invorderingsmogelijkheden bestaan of dat een strategische keuze moet worden gemaakt over het vervolg van de invordering, treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer hierover in overleg. Op basis van dit overleg wordt gezamenlijk besloten welke vervolgstap wordt ingezet.
49	Inhoudelijk	Opdrachtnemer beoordeelt verzoeken om een betalingsregeling en treft, legt vast en bewaakt betalingsregelingen binnen de door Opdrachtgever vastgestelde kaders. Voor betalingsregelingen die binnen deze kaders vallen, is Opdrachtnemer bevoegd deze zelfstandig overeen te komen. Indien een voorgestelde betalingsregeling buiten de vastgestelde kaders valt, vraagt Opdrachtnemer voorafgaand schriftelijk toestemming aan Opdrachtgever.
50	Inhoudelijk	Opdrachtnemer vraagt voorafgaand aan het starten van een gerechtelijke procedure én voorafgaand aan het treffen van executiemaatregelen schriftelijke toestemming aan Opdrachtgever. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming worden geen gerechtelijke procedures gestart en geen executiemaatregelen getroffen, tenzij partijen hierover vooraf schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt.
51	Inhoudelijk	Opdrachtgever en Opdrachtnemer stellen bij aanvang van de overeenkomst gezamenlijk de criteria vast op basis waarvan een dossier als oninbaar wordt aangemerkt. Opdrachtnemer verstrekt maandelijks een rapportage met daarin de afgesloten dossiers, voorzien van de sluitingsreden. Indien Opdrachtgever van mening is dat een dossier ten onrechte is gesloten, heropent Opdrachtnemer het dossier en hervat hij de invorderingswerkzaamheden, tenzij Opdrachtgever anders bepaalt.
52	Inhoudelijk	Indien Opdrachtnemer van oordeel is dat verdere invordering naar verwachting niet doelmatig is, motiveert hij dit schriftelijk. Deze onderbouwing bevat ten minste: - De reeds uitgevoerde werkzaamheden; - De getroffen invorderingsmaatregelen; - De resultaten van deze maatregelen; - De redenen waarom verdere invordering naar het oordeel van Opdrachtnemer niet doelmatig of kansrijk is; - Een advies over het al dan niet voortzetten van de invordering en de eventuele alternatieve invorderingsmogelijkheden. De onderbouwing bevat tevens een overzicht van de nog beschikbare invorderingsmogelijkheden en de redenen waarom Opdrachtnemer deze al dan niet kansrijk acht. Opdrachtgever besluit over afwikkeling van het dossier.
53	Inhoudelijk	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de correspondentie met curatoren, bewindvoerders en andere betrokken instanties in het kader van faillissementen, wettelijke schuldsanering, beschermingsbewind en overige schuldhulpverleningstrajecten, voor zover dit noodzakelijk is voor de behandeling van de vordering. Zodra Opdrachtnemer constateert dat een schuldenaar zich bevindt in een faillissement, wettelijke schuldsanering, beschermingsbewind of een ander schuldhulpverleningstraject, informeert hij Opdrachtgever hierover onverwijld. Uiterlijk binnen 2 weken vindt overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de gevolgen voor het dossier en de te nemen vervolgstappen.
54	Inhoudelijk	Indien een externe partij, zoals een curator, bewindvoerder, schuldhulpverlener of andere betrokken instantie, om een saldo-opgave verzoekt, verstrekt Opdrachtnemer deze opgave en informeert hij Opdrachtgever hierover direct per e-mail. De saldo-opgave bevat alle op dat moment openstaande parkeerbelastingvorderingen van de betreffende schuldenaar, waaronder ook dossiers die door Opdrachtnemer reeds zijn afgesloten en waarbij geen (volledige) betaling is ontvangen.
55	Data/Rapportage	Bij aanvang van de Overeenkomst draagt Opdrachtgever de dossiers die na beëindiging van de voorgaande overeenkomst en het aflopen van de eventuele afwikkelperiode nog in behandeling zijn over aan de nieuwe Opdrachtnemer. De nieuwe Opdrachtnemer beoordeelt de overgenomen dossiers op actuele status, reeds uitgevoerde invorderingsmaatregelen, openstaande vordering en te nemen vervolgstappen. De invordering wordt zo veel mogelijk voortgezet conform het door de nieuwe Opdrachtnemer gehanteerde invorderingsproces, rekening houdend met de specifieke omstandigheden van het dossier. Afwijkingen hiervan vinden uitsluitend plaats in overleg met en na goedkeuring van Opdrachtgever, en worden gemotiveerd vastgelegd in het portaal. Opdrachtgever ontvangt een overzicht van de overgenomen dossiers en de uitkomsten van de beoordeling.
56	Inhoudelijk	Opdrachtnemer behandelt klachten die betrekking hebben op de uitvoering van de invordering. Hieronder vallen onder meer klachten over de wijze waarop de invordering wordt uitgevoerd, de gevolgde invorderingsprocedure, de communicatie met de schuldenaar, het niet of niet tijdig ontvangen van correspondentie en het gedrag of de bejegening door medewerkers van Opdrachtnemer. Ook klachten over de in rekening gebrachte (invorderings)kosten worden door Opdrachtnemer afgehandeld. Klachten over het parkeerbeleid, de opgelegde naheffingsaanslag parkeerbelasting of andere inhoudelijke aspecten die betrekking hebben op de grondslag, hoogte of totstandkoming van de naheffingsaanslag, worden door Opdrachtgever afgehandeld. Indien een klacht geheel of gedeeltelijk betrekking heeft op een aspect dat door Opdrachtgever moet worden afgehandeld, stuurt Opdrachtnemer de klacht, voor zover mogelijk voorzien van de relevante informatie, uiterlijk binnen twee (2) werkdagen door naar het door Opdrachtgever aangewezen e-mailadres en informeert Opdrachtnemer de indiener hierover.
57	Archivering	De portal van Opdrachtnemer biedt eigen opslag voor zaken (dossiers) en informatiedragers die voldoen aan de geldende archiefwetgeving waarin selectie, vernietiging en duurzaam bewaren mogelijk is.
58	Archivering	De portal van Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om zaken (dossiers) full tekst retrieval en op metadata te doorzoeken.

Nr	Categorie	Eis
59	Archivering	Het is mogelijk om geautomatiseerd een vernietigingslijst te genereren uit de portal van Opdrachtnemer. De vernietigingslijst is niet te muteren. Bij vernietiging ontvangt Opdrachtgever deze vernietigingslijst. Als alle relevante gegevens van een zaak (dossier) worden vernietigd, worden eveneens alle gerelateerde gegevens binnen de portal van Opdrachtnemer verwijderd.
60	Archivering	Opdrachtnemer dient (kosteloos) medewerking te verlenen aan een eventuele audit door de gemeentearchivaris, accountant en/of Opdrachtgever.
61	Archivering	Het moet mogelijk zijn aan archiefbescheiden en metadata in onderlinge samenhang een bewaartermijn toe te kennen, aan de hand waarvan vernietiging of overbrenging kan plaats hebben.
62	Archivering	Van alle formele archiefbestanddelen wordt ten minste de volgende informatie in de metadata vastgelegd: a. inhoud, structuur, verschijningsvorm en gedrag; b. wanneer, door wie en waarom de archiefbestanddelen zijn opgemaakt of worden ontvangen; c. samenhang met andere beheerde archiefbestanddelen; d. uitgevoerde beheeractiviteiten e. actuele en oorspronkelijke technische aard, ook van de hard- en softwareomgeving; f. aard van de digitale handtekening (indien aanwezig) en g. wijze van versleuteling (algoritme) en decryptiesleutel (indien van toepassing).
63	Archivering	Het is te allen tijde mogelijk (voor speciaal daartoe geautoriseerde gebruikers) de archiefkenmerken van een archiefbescheiden (zaak/dossier/document) handmatig aan te passen.
64	Archivering	De integriteit en leesbaarheid van archiefbestanddelen kan worden vastgesteld, gecontroleerd, gedocumenteerd en geborgd tegen ongeautoriseerde wijzigingen en beschadigingen.
65	Archivering	In het systeem is het mogelijk om archiefbescheiden en metadata (digitale zaken, dossiers, objecten en dergelijke) in onderlinge samenhang op een rechtmatige manier te vernietigen. Na de vernietiging mogen de brondocumenten en de bijbehorende metadata niet meer in het systeem voorkomen en/of herstelbaar zijn.
66	Archivering	Archiefbestanddelen worden opgeslagen in valideerbare en volledig gedocumenteerde bestandsformaten, die voldoen aan een open standaard, tenzij dit redelijkerwijs niet kan worden verwacht.
67	Archivering	Archivering en recordbeheer binnen het systeem voldoet aan alle functionele en niet-functionele eisen die voortkomen uit de Archiefwet, Archiefbesluit en de Archiefregeling, NEN-2081, NEN-ISO 15489 en 23081-1, Algemene Wet Bestuursrecht, Wet Eenmalige Gegevensuitvraag, Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), Wet Open Overheid, Wet Hergebruik Overheidsinformatie, Auteurswet en de andere afspraken die nodig zijn voor het opslaan van overheidsinformatie.
68	Financieel	Opdrachtnemer houdt een derdengeldenrekening aan voor de namens Opdrachtgever geïnde gelden. Deze gelden worden maandelijks op een aangewezen rekening van Opdrachtgever gestort.
69	Financieel	Opdrachtnemer houdt de financiële afwikkeling van ieder dossier zodanig bij dat Opdrachtgever kan vaststellen welk bedrag van de schuldenaar is ontvangen, welk bedrag aan de vordering is toegerekend en welke bedragen betrekking hebben op kosten.
70	Financieel	Opdrachtnemer houdt de ten behoeve van Opdrachtgever ontvangen bedragen en de door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verschuldigde kosten financieel gescheiden. Opdrachtnemer stort ontvangen bedragen afzonderlijk en volledig door aan Opdrachtgever. Deze bedragen mogen niet worden verrekend met door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verschuldigde kosten, tenzij Opdrachtgever hiervoor vooraf schriftelijk toestemming heeft gegeven. Bij iedere doorstorting vermeldt Opdrachtnemer ten minste het dossiernummer, het ontvangen bedrag en de datum van ontvangst door de schuldenaar. Opdrachtnemer draagt zorg voor een volledige en controleerbare aansluiting tussen de op de derdenrekening ontvangen bedragen, de aan dossiers toegerekende bedragen en de aan Opdrachtgever doorgestorte bedragen. Kosten die op grond van de overeenkomst voor rekening van Opdrachtgever komen, worden afzonderlijk en gespecificeerd gefactureerd. De factuur bevat per dossier ten minste het dossiernummer, de aard van de in rekening gebrachte kosten en het betreffende bedrag.
71	Financieel	Opdrachtnemer verstrekt periodiek een financiële rapportage waarin per rapportageperiode inzicht wordt gegeven in de financiële afwikkeling van de dossiers. De rapportage bevat ten minste: -Het totaalbedrag aan ontvangen betalingen van schuldenaren; -Het totaalbedrag dat aan Opdrachtgever is doorgestort; -Het totaalbedrag aan bij schuldenaren in rekening gebrachte en ontvangen kosten; -Het totaalbedrag aan kosten dat aan Opdrachtgever in rekening is gebracht; -De nog op de derdenrekening aanwezige bedragen die nog niet aan Opdrachtgever zijn doorgestort; -Eventuele verschillen tussen ontvangen, toegerekende en doorgestorte bedragen, inclusief een toelichting. De financiële rapportage is zodanig ingericht dat de daarin opgenomen bedragen aansluiten op de financiële administratie van Opdrachtnemer en de administratie van de betreffende dossiers.