Bijlage 4 - Programma van Eisen

Aanbestedingsleidraad
Inning, invordering en bezwaar- en beroepsafhandeling naheffingsaanslagen parkeerbelasting

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 - Algemene uitvoering, personeel en bevoegdheden 3
Hoofdstuk 2 - Implementatie en gegevensuitwisseling 4
Hoofdstuk 3 - Inning en invordering 5
Hoofdstuk 4 - Bezwaar- en beroepsafhandeling 7
Hoofdstuk 5 - Dienstverlening, communicatie en klachten 8
Hoofdstuk 6 - Portaal, informatiebeveiliging en dossierbeheer 9
Hoofdstuk 7 - Financiële verwerking en verantwoording 11
Hoofdstuk 8 - Samenwerking, monitoring en verbetering 12
Hoofdstuk 9 - Continuïteit en einde overeenkomst 13

Hoofdstuk 1 - Algemene uitvoering, personeel en bevoegdheden

Doel van de set eisen
Waarborgen dat de dienstverlening deskundig, zorgvuldig en rechtmatig wordt uitgevoerd, met een duidelijke verdeling van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden.

1.1 Opdrachtnemer voert de dienstverlening uit overeenkomstig de toepasselijke wet- en regelgeving, jurisprudentie en de door Opdrachtgever verstrekte gemeentelijke verordeningen, beleidsregels en uitvoeringskaders.

1.2 Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig over wijzigingen in wet- en regelgeving die gevolgen hebben voor de uitvoering van de Opdracht. 1

1.3 Opdrachtnemer voert de werkzaamheden uit overeenkomstig de overeengekomen taak- en bevoegdhedenverdeling. Werkzaamheden waarvoor een mandaat, machtiging of volmacht noodzakelijk is, worden uitsluitend uitgevoerd wanneer deze rechtsgeldig zijn verleend.

1.4 Opdrachtnemer waarborgt gedurende de gehele contractperiode een deskundige en continue uitvoering van de dienstverlening, ook bij afwezigheid of wisseling van medewerkers.

1.5 Medewerkers met toegang tot persoonsgegevens, financiële gegevens of bevoegdheden binnen de Opdracht beschikken vóór hun eerste inzet over een VOG met een passend screeningsprofiel of een gelijkwaardig buitenlands bewijs. De verklaring is bij de eerste inzet niet ouder dan zes maanden. Opdrachtnemer controleert en registreert dat aan deze eis wordt voldaan en toont dit op verzoek aan, zonder onnodig persoonsgegevens te verstrekken.

1.6 Opdrachtnemer legt passende functiescheiding vast voor ten minste het wijzigen van betaalgegevens, het autoriseren van terugbetalingen, de financiële controle en de behandeling van klachten over eigen medewerkers. Eén medewerker kan niet zelfstandig een terugbetaling aanmaken, autoriseren en uitvoeren.

1.7 Opdrachtnemer waarborgt de vertrouwelijke behandeling van alle informatie die in het kader van de Opdracht wordt verkregen.

1.8 Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de uitvoering van werkzaamheden door onderaannemers. Inschakeling en vervanging van onderaannemers en subverwerkers vinden plaats overeenkomstig de Overeenkomst en de verwerkersovereenkomst.

Hoofdstuk 2 - Implementatie en gegevensuitwisseling

Doel van de set eisen
Een beheerste overgang realiseren, zodat de dienstverlening op 1 juli 2027 operationeel is en gegevens volledig, juist en veilig worden uitgewisseld.

2.1 Opdrachtnemer stelt binnen tien werkdagen na ondertekening van de Overeenkomst, in overleg met Opdrachtgever, een implementatieplan op. Hierin worden de planning, verantwoordelijkheden, benodigde medewerking, belangrijkste mijlpalen en de gefaseerde overdracht van bestaande dossiers opgenomen. Aanpassingen van het implementatieplan vinden uitsluitend plaats in onderling overleg en na schriftelijke instemming van Opdrachtgever.

2.2 Opdrachtnemer realiseert vóór aanvang van de dienstverlening een werkende geautomatiseerde gegevensuitwisseling met het door Opdrachtgever gebruikte registratiesysteem (momenteel Brickyard) of een daarvoor in de plaats komend vergelijkbaar systeem. De gegevensuitwisseling vindt plaats zonder dat handmatige invoer of omzetting door medewerkers van Opdrachtgever noodzakelijk is. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het realiseren en in stand houden van de koppeling gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

2.3 Opdrachtnemer waarborgt een juiste, volledige en controleerbare verwerking van de aangeleverde gegevens. Eventuele verschillen tussen de bronadministratie van Opdrachtgever en de dossieradministratie van Opdrachtnemer worden gesignaleerd en hersteld.

2.4 Vóór aanvang van de dienstverlening wordt de werking van de gegevensuitwisseling en de belangrijkste onderdelen van de dienstverlening in samenwerking met Opdrachtgever getest. De dienstverlening start nadat Opdrachtgever de implementatie heeft geaccepteerd

2.5 Opdrachtnemer instrueert de aangewezen gemeentelijke gebruikers over het portaal, rapportages en werkafspraken. In de implementatie zijn minimaal twee instructiesessies en een actuele Nederlandstalige gebruikershandleiding inbegrepen.

2.6 Opdrachtnemer werkt vanaf 1 juli 2027 mee aan een gefaseerde overdracht van de door Opdrachtgever aangewezen bestaande dossiers van de huidige dienstverlener. De overdracht wordt uiterlijk op 1 januari 2028 afgerond. De concrete planning, dossierverdeling en verantwoordelijkheden worden in onderling overleg vastgesteld en opgenomen in het implementatieplan. Opdrachtnemer waarborgt dat de overgenomen dossiers volledig en juist worden verwerkt, inclusief relevante dossiergegevens, financiële gegevens, correspondentie en lopende procedures. De overdracht vindt plaats zonder verstoring van de dienstverlening, met behoud van de bewaking van wettelijke termijnen en zonder onnodige aanvullende kosten.

Hoofdstuk 3 - Inning en invordering

Doel van de set eisen
Naheffingsaanslagen effectief innen en zorgvuldig invorderen, met controleerbare processtappen en passende behandeling van bijzondere situaties.

3.1 Opdrachtnemer verzorgt de overeengekomen inning en invordering voor voertuigen met Nederlandse, Belgische en Duitse kentekens. Per land worden uitsluitend processtappen uitgevoerd die daar rechtmatig en feitelijk uitvoerbaar zijn.

3.2 Opdrachtnemer verzendt het duplicaat van de naheffingsaanslag uiterlijk binnen twee werkdagen nadat de volledige dossiergegevens en de benodigde kentekenhoudergegevens beschikbaar zijn. Als verzending wordt verhinderd, registreert Opdrachtnemer de oorzaak en de herstelactie.

3.3 Opdrachtnemer legt per dossier vast welke gegevens zijn gebruikt, welke correspondentie is verzonden, welke betalingstermijn geldt en welke vervolgstap is gepland. Verzending en eventuele retourontvangst van correspondentie zijn navolgbaar.

3.4 Opdrachtnemer verzorgt de inning en invordering van naheffingsaanslagen overeenkomstig de toepasselijke wet- en regelgeving en de gemeentelijke kaders. Hierbij wordt voorkomen dat onterechte of onbevoegde invorderingsmaatregelen worden getroffen.

3.5 Voor invorderingsmaatregelen waarvoor voorafgaande toestemming van Opdrachtgever is vereist, vraagt Opdrachtnemer deze toestemming schriftelijk aan overeenkomstig de overeengekomen bevoegdhedenverdeling.

3.6 Opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd van de Overeenkomst over de mogelijkheid om, waar rechtmatig en noodzakelijk, deurwaarders in Nederland, België en Duitsland in te schakelen voor de uitvoering van invorderingsmaatregelen. Opdrachtnemer beschikt hiervoor over aantoonbare samenwerkingsafspraken met daartoe bevoegde deurwaarders of deurwaardersorganisaties. Opdrachtnemer waarborgt dat de inzet van deurwaarders plaatsvindt overeenkomstig de toepasselijke wet- en regelgeving en de overeengekomen taak- en bevoegdhedenverdeling. De inzet en voortgang van deurwaardersmaatregelen worden per dossier vastgelegd en zijn inzichtelijk voor Opdrachtgever

3.7 Opdrachtnemer beoordeelt periodiek welke dossiers mogelijk voor oninbaar verklaring in aanmerking komen en legt hiervoor maandelijks een gemotiveerd voorstel voor aan Opdrachtgever. Het voorstel bevat per dossier ten minste de reden waarom verdere inning of invordering niet mogelijk of niet doelmatig wordt geacht en een overzicht van de reeds uitgevoerde invorderingsmaatregelen. De voorstellen worden besproken tijdens het periodieke overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De beslissing tot oninbaarverklaring wordt uitsluitend genomen door de daartoe bevoegde functionaris van Opdrachtgever. Opdrachtnemer verwerkt de genomen besluiten in de dossieradministratie. Bij

dossiers die oninbaar zijn verklaard of om een andere reden zijn afgesloten, wordt de reden van afsluiting vastgelegd en inzichtelijk gemaakt in het digitale portaal.

3.8 Opdrachtnemer sluit dossiers wegens oninbaarheid uitsluitend af overeenkomstig de vastgestelde gemeentelijke kaders en bevoegdheden. De reden van afsluiting is voor Opdrachtgever inzichtelijk.

3.9 Opdrachtnemer rapporteert de inningsresultaten afzonderlijk voor Nederland, België en Duitsland. De resultaten zijn herleidbaar tot de overgedragen dossiers en ontvangen betalingen. Dossiers worden niet uitsluitend om prestatiedoelen te behalen als oninbaar aangemerkt of buiten de berekening gehouden.

3.10 Opdrachtnemer behaalt voor elk van de kentekenlanden Nederland, België en Duitsland afzonderlijk een netto inningspercentage van minimaal 95%. Het netto inningspercentage wordt berekend door het aantal volledig betaalde naheffingsaanslagen te delen door het totale aantal overgedragen naheffingsaanslagen, verminderd met de rechtsgeldig ingetrokken of vernietigde aanslagen, en dit te vermenigvuldigen met 100%. Opdrachtnemer maakt het netto inningspercentage per kentekenland inzichtelijk via de overeengekomen rapportages

3.11 Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever over nieuwe mogelijkheden voor inning in andere kentekenlanden. Uitbreiding wordt uitsluitend uitgevoerd na schriftelijke opdracht overeenkomstig de herzieningsclausule. Hieruit volgt geen automatische uitbreiding van de dienstverlening.

Hoofdstuk 4 - Bezwaar- en beroepsafhandeling

Doel van de set eisen
Bezwaren en beroepszaken deskundig, onafhankelijk waar vereist en tijdig behandelen, met een volledige dossieropbouw en juiste afstemming met de invordering.

4.1 Opdrachtnemer verzorgt de registratie, behandeling en afhandeling van bezwaarschriften tegen naheffingsaanslagen parkeerbelasting overeenkomstig de toepasselijke wet- en regelgeving en de overeengekomen taak- en bevoegdhedenverdeling.

4.2 Opdrachtnemer waarborgt dat besluiten uitsluitend worden genomen door daartoe bevoegde personen, overeenkomstig de vastgestelde taak- en bevoegdhedenverdeling.

4.3 Opdrachtnemer bewaakt de wettelijke termijnen voor de behandeling van bezwaren en vraagt benodigde informatie of besluitvorming tijdig op bij Opdrachtgever.

4.4 Opdrachtnemer zorgt ervoor dat besluiten op bezwaar tijdig worden verwerkt in de dossieradministratie en financiële afwikkeling. Invorderingsmaatregelen worden hierop afgestemd.

4.5 Opdrachtnemer verzorgt de behandeling van beroepszaken in eerste aanleg, waaronder het opstellen van processtukken en de vertegenwoordiging ter zitting, overeenkomstig de verleende bevoegdheden

4.6 Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever binnen twee werkdagen over ontvangen beroepsstukken, rechterlijke uitspraken en andere ontwikkelingen die gevolgen hebben voor de behandeling van een beroepszaak. Spoedeisende zaken worden direct gemeld.

4.7 Besluiten over schikkingen, het instellen van hoger beroep of cassatie en het prijsgeven van gemeentelijke standpunten worden uitsluitend genomen door de daartoe bevoegde gemeentelijke functionaris.

Hoofdstuk 5 - Dienstverlening, communicatie en klachten

Doel van de set eisen
Belastingschuldigen duidelijk, toegankelijk en respectvol informeren en vragen en klachten zorgvuldig behandelen.

5.1 Opdrachtnemer is op werkdagen van 09.00 tot 17.00 uur telefonisch en per e-mail bereikbaar voor Opdrachtgever en belastingschuldigen. Tijdens deze openingstijden is persoonlijk telefonisch contact met een medewerker mogelijk.

5.2 Opdrachtnemer beantwoordt e-mails en terugbelverzoeken binnen twee werkdagen en schriftelijke correspondentie binnen vijf werkdagen. Indien inhoudelijke beantwoording binnen deze termijn niet mogelijk is, wordt de afzender geïnformeerd over de verwachte reactietermijn.

5.3 Opdrachtnemer gebruikt duidelijke en begrijpelijke taal, zoveel mogelijk op taalniveau B1. Juridisch noodzakelijke begrippen worden waar nodig toegelicht. Correspondentie vermeldt duidelijk de aanleiding, het dossierkenmerk, de verlangde actie, de termijn en de contactmogelijkheden.

5.4 Opdrachtnemer kan belastingschuldigen mondeling en schriftelijk ondersteunen in het Nederlands en Engels. Voor de Belgische en Duitse doelgroep zijn de noodzakelijke correspondentie en ondersteuning beschikbaar in Nederlands, Frans en Duits

5.5 Opdrachtnemer maakt duidelijk namens welke gemeente en vanuit welke rol hij handelt. Gebruik van gemeentelijke naam, logo en huisstijl is uitsluitend toegestaan voor de uitvoering van de Opdracht en volgens vooraf goedgekeurde richtlijnen. Standaardcorrespondentie wordt vóór ingebruikname afgestemd met Opdrachtgever.

5.6 Opdrachtnemer beschikt over een toegankelijke klachtenprocedure en zorgt voor een zorgvuldige en tijdige afhandeling van klachten, overeenkomstig de toepasselijke wet- en regelgeving en gemeentelijke kaders.

5.7 Vragen en klachten die buiten de Opdracht vallen, worden tijdig doorgestuurd naar het aangewezen gemeentelijke aanspreekpunt.

.

Hoofdstuk 6 - Portaal, informatiebeveiliging en dossierbeheer

Doel van de set eisen
Opdrachtgever actueel inzicht bieden en zorgen voor veilige, volledige en duurzaam toegankelijke dossierinformatie.

6.1 Opdrachtnemer stelt een beveiligd en volledig functionerend digitaal portaal beschikbaar waarmee Opdrachtgever zelfstandig inzicht heeft in de uitvoering van de dienstverlening. Het portaal is uiterlijk binnen 24 uur na aanvang van de dienstverlening toegankelijk voor de aangewezen gemeentelijke gebruikers.

6.2 Via het portaal heeft Opdrachtgever inzicht in de actuele dossierstatus, correspondentie, betalingen, openstaande bedragen, invorderingsmaatregelen en de voortgang van bezwaar- en beroepsprocedures.

6.3 Nieuwe dossierregistraties en wijzigingen zijn uiterlijk binnen vier uur na verwerking zichtbaar in het portaal. Informatie uit externe bronnen is uiterlijk op de eerstvolgende werkdag na ontvangst verwerkt, tenzij een kortere termijn noodzakelijk is voor juiste uitvoering.

6.4 Opdrachtgever kan via het portaal zelfstandig rapportages samenstellen, raadplegen, filteren en exporteren naar een gangbaar bestandsformaat, waaronder Excel. De rapportages bieden minimaal inzicht in dossieraantallen, dossierstatussen, betalingen, afdrachten, openstaande bedragen, inningsresultaten, bezwaar- en beroepszaken, klachten, betalingsregelingen en de naleving van de overeengekomen prestatieafspraken, waaronder het netto inningspercentage. De gegevens kunnen worden uitgesplitst naar kentekenland en periode.

6.5 Opdrachtnemer waarborgt de beschikbaarheid en goede werking van het portaal. Bij een storing waardoor het portaal niet beschikbaar of niet bruikbaar is, wordt de werking uiterlijk binnen 24 kalenderuren na het ontstaan van de storing hersteld. Gepland onderhoud wordt tijdig aangekondigd.

6.6 Opdrachtnemer waarborgt een passende beveiliging van het portaal en de gegevens die in het kader van de Opdracht worden verwerkt, overeenkomstig de toepasselijke wet- en regelgeving en de overeengekomen informatiebeveiligingsafspraken.

6.7 Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens overeenkomstig de toepasselijke privacywetgeving en de bij de Overeenkomst behorende Verwerkersovereenkomst, gebaseerd op de Standaard Verwerkersovereenkomst Gemeenten van de VNG.

6.8 Opdrachtnemer waarborgt dat bij systeemstoringen of gegevensverlies de dossieradministratie en financiële gegevens juist en volledig worden hersteld. De dienstverlening wordt uiterlijk binnen 24 kalenderuren na het ontstaan van de verstoring hervat. Hierbij wordt voorkomen dat onjuiste of dubbele betalingen, correspondentie of invorderingsmaatregelen plaatsvinden.

6.9 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het zorgvuldig beheren, bewaren, archiveren en vernietigen van dossiers, documenten en bijbehorende gegevens die in het kader van de Opdracht worden verwerkt. Dit gebeurt overeenkomstig de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de Archiefwet, en de met Opdrachtgever gemaakte afspraken over bewaartermijnen en archivering. Opdrachtnemer waarborgt dat de informatie gedurende de toepasselijke bewaartermijnen volledig, toegankelijk en raadpleegbaar blijft voor Opdrachtgever.

6.10 Opdrachtgever kan via het portaal zelfstandig dossiers, documenten en bijbehorende gegevens, waaronder financiële gegevens, raadplegen en exporteren in gangbare bestandsformaten, zonder tussenkomst van Opdrachtnemer. De onderlinge samenhang tussen dossiers, documenten en financiële gegevens blijft daarbij behouden.

6.11 Opdrachtnemer verleent medewerking aan controles door Opdrachtgever, diens accountant, functionaris gegevensbescherming en gemeentearchivaris, overeenkomstig de auditafspraken uit de Overeenkomst en de verwerkersovereenkomst.

Hoofdstuk 7 - Financiële verwerking en verantwoording

Doel van de set eisen
Ontvangen gelden beschermen en zorgen voor juiste, tijdige en volledig controleerbare betalingen, afdrachten en terugbetalingen.

7.1 Opdrachtnemer waarborgt een rechtmatige, veilige en controleerbare ontvangst, verwerking en financiële verantwoording van de voor Opdrachtgever geïnde gelden. Alle ontvangen betalingen zijn volledig en eenduidig herleidbaar tot de betreffende naheffingsaanslagen.

7.2 Opdrachtnemer verwerkt ontvangen betalingen uiterlijk op de eerstvolgende werkdag na ontvangst van de betaalinformatie in de dossieradministratie.

7.3 Opdrachtnemer draagt de voor Opdrachtgever ontvangen gelden maandelijks af. De afdracht gaat vergezeld van een digitale specificatie op dossierniveau en sluit aan op de onderliggende ontvangsten en administratie.

7.4 Opdrachtnemer verzorgt terugbetalingen bij onder meer dubbele betaling, vermindering of vernietiging van een aanslag en te hoge betaling. Terugbetaling vindt plaats binnen tien werkdagen nadat de grondslag, bevoegdheid en benodigde betaalgegevens zijn vastgesteld, tenzij een kortere wettelijke termijn geldt

7.5 Opdrachtnemer waarborgt een juiste en controleerbare financiële administratie van ontvangen betalingen, terugbetalingen, afdrachten en openstaande bedragen. Afwijkingen die gevolgen hebben voor Opdrachtgever worden tijdig gemeld en hersteld.

7.6 Opdrachtgever kan via het portaal zelfstandig de financiële gegevens raadplegen en exporteren die nodig zijn voor de gemeentelijke jaarafsluiting en accountantscontrole, waaronder openstaande vorderingen, ontvangen betalingen en nog af te dragen bedragen.

Hoofdstuk 8 - Samenwerking, monitoring en verbetering

Doel van de set eisen
Een laagdrempelige samenwerking realiseren waarin Opdrachtgever inzicht en regie houdt en partijen gericht kunnen bijsturen.

8.1 Opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de Overeenkomst een vast aanspreekpunt en een vervanger beschikbaar voor Opdrachtgever.

8.2 Opdrachtnemer beantwoordt vragen van Opdrachtgever binnen twee werkdagen. Spoedeisende zaken die gevolgen kunnen hebben voor de dienstverlening, wettelijke termijnen of financiële afwikkeling worden direct opgepakt.

8.3 Opdrachtnemer neemt deel aan periodieke overleggen met Opdrachtgever over de voortgang, resultaten, kwaliteit en mogelijke verbeteringen van de dienstverlening. De frequentie van deze overleggen wordt in onderling overleg vastgesteld.

8.4 Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig over afwijkingen die gevolgen hebben voor de kwaliteit of continuïteit van de dienstverlening en zorgt voor passende herstelmaatregelen.

Hoofdstuk 9 - Continuïteit en einde overeenkomst

Doel van de set eisen
Waarborgen dat de dienstverlening bij verstoringen kan worden voortgezet en dat dossiers, gegevens en geldstromen bij beëindiging ordelijk worden overgedragen.

9.1 Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van de dienstverlening bij verstoringen, waaronder personeelsuitval, systeemstoringen en beveiligingsincidenten. Hierbij worden wettelijke termijnen bewaakt en worden onterechte invorderingsmaatregelen voorkomen. Ernstige verstoringen die gevolgen hebben voor de dienstverlening worden onverwijld aan Opdrachtgever gemeld.

9.2 Opdrachtnemer verleent bij beëindiging van de Overeenkomst tijdig en volledig medewerking aan een zorgvuldige overdracht van de dienstverlening, inclusief lopende dossiers en procedures, aan Opdrachtgever of een door hem aangewezen opvolgende partij. Hierbij wordt de continuïteit van de dienstverlening en de bewaking van wettelijke termijnen gewaarborgd.

9.3 Opdrachtnemer draagt bij beëindiging van de Overeenkomst alle relevante dossiers, documenten, financiële gegevens en informatie over lopende procedures en termijnen volledig, actueel en in een bruikbaar bestandsformaat over aan Opdrachtgever of een door hem aangewezen partij.

9.4 Opdrachtnemer zorgt ervoor dat betalingen, correspondentie en overige informatie die na beëindiging van de Overeenkomst worden ontvangen, tijdig worden overgedragen aan Opdrachtgever of een door hem aangewezen partij. Geldbedragen worden binnen vijf werkdagen doorgestort, voorzien van een specificatie.

9.5 Opdrachtnemer verstrekt uiterlijk binnen twintig werkdagen na beëindiging van de Overeenkomst een volledige en controleerbare financiële eindverantwoording van de uitgevoerde dienstverlening.

9.6 De reguliere exitwerkzaamheden, waaronder het actueel houden van het exitplan, de overeengekomen gegevensexport, overdrachtstoelichting en eindverantwoording, zijn inbegrepen in de aangeboden tarieven.