Praktische afspraken providers GPR

Werkafspraken betreffende de toegang en het gebruik van het Gents Parkeer- en Verblijfsregister (GPR) voor providers van mobiel parkeren

26 maart 2025

Entiteit **Mobiliteitsbedrijf Stad Gent**

Contactpersoon Andreas Karagounis

In aanvulling op de Interface Description van het GPR en de voorwaarden opgenomen in het "Reglement met betrekking tot de aansluiting van providers van mobiel parkeren tot het Gents Parkeer- en Verblijfsregister (GPR)" (verder: vergunningenreglement), gelden bijkomende praktische afspraken om de goede werking van het GPR en de producten en diensten van de provider te garanderen. Deze afspraken kunnen periodiek worden bijgewerkt. Ook de provider kan steeds suggesties tot verbetering van dit document en de samenwerking melden aan de Stad.

De Stad zal maximaal rekening proberen te houden met de opmerkingen van de providers alvorens een wijziging door te voeren. Wijzigingen aan dit document, die een ingrijpende aanpassing veronderstellen in de werking van de provider, worden minimaal 3 maanden voorafgaand aan de publicatie ervan aan de providers meegedeeld zodat zij de tijd hebben om eventuele noodzakelijke aanpassingen aan hun systemen door te voeren.

0. Historiek document

Datum	Versie	Beschrijving	Auteur
24/06/2019	1.0	Eerste versie	KVM
26/03/2025	1.1	Update	AK

1. Algemeen

- Meldingen dienen in de regel terstond te worden verstuurd naar het GPR zoals bepaald in artikel 8 van het vergunningenreglement;
- Het insturen van een eindtijd bij het aanmelden van een recht is niet verplicht, maar wordt sterk aanbevolen. De provider is verantwoordelijk om voor elk ingezonden recht er steeds op toe te zien dat het recht ook een eindtijd of een aangepaste eindtijd krijgt;
- **De maximale duur van een parkkeerrecht is 24u.**
- In geval van een verlenging van een parkeerrecht geldt in de regel dat de melding vóór het verstrijken van de (aangepaste) eindtijd gebeurt.
- Rechten mogen in de regel niet meer gewijzigd worden vanaf 48 uur na hun aanvangstijd of, in geval er een verlenging gebeurde, 48 uur na het moment waarop de laatst ingestuurde verlenging werd geregistreerd in het GPR.
  - Indien de provider zich genoodzaakt ziet om hiervan af te wijken, dient hij dit voorafgaand te melden aan de Stad;
  - Rechten zonder (aangepaste) eindtijd zullen in het kader van de maandelijkse berekening van de verschuldigde vergoedingen steeds automatisch een eindtijd krijgen van aanvangstijd + 24 uur. Deze aanpassing gebeurt ten vroegste 48 uur na de aanvangstijd van het recht;
  - Dit (automatisch) afsluiten van rechten kan slechts uitzonderlijk worden toegepast. De provider die deze maatregel frequent nodig heeft zal aangespoord worden tot het nemen van de nodige maatregelen om de afspraken na te komen. Het niet afsluiten van lopende rechten heeft immers een belangrijke impact op zowel de parkeercontrole als de eindgebruiker en zal in het kader van de periodieke evaluatie zoals bedoeld in het vergunningenreglement mee worden genomen voor de beoordeling.
- De Stad voorziet een systematische monitoring van de ingestuurde meldingen van de provider, dit onder andere om na te gaan of de provider de voorwaarden van het reglement, de Interface Description en deze werkafspraken nakomt. De resultaten van deze monitoring worden gebruikt bij de periodieke evaluatie van de provider
- Het is niet toegestaan persoonsgegevens te registreren in het reference veld van een recht (‘ReferencePSRight’)
- Aanpassingen aan het recht zoals meegedeeld door het GPR (prijs, aanvangstijd, eindtijd) moeten duidelijk naar de eindgebruiker gecommuniceerd worden.
- De provider dient de eindgebruiker steeds zo duidelijk mogelijk te informeren en begeleiden bij het aanmaken van een recht
  - De gebruiker wordt duidelijk geïnformeerd over de geldende parkeertarieven (inclusief mogelijkheid van aanmelden gratis tickets) en een eventuele geldende parkeerduurbeperking
  - De selectie van de in te sturen locatiebepaling (onder de vorm van een gebied, een verkooppunt of een locatie (coördinaten) gebeurt overzichtelijk zodat de eindgebruiker kan nagaan of de aanmelding gebeurt voor het juiste gebied.
    - Retributies die het gevolg zijn van een verkeerde locatiebepaling bij de aanmaak van een recht (door een foutieve handeling van de eindgebruiker of een verkeerde instelling bij de provider wordt bv. een parkeerrecht aangemaakt van een verkeerde zone) kunnen door de Stad niet worden geannuleerd.
    - Als de provider de gebruiker een overzicht biedt van aanwezige parkeerautomaten is hij ervoor verantwoordelijk dat dit overzicht zo actueel en volledig mogelijk is. De correcte informatie van de parkeerautomaten (= sellingpoints) is raadpleegbaar via de API.

- Wijzigingen aan de lijst met automaten en het kaartmateriaal worden binnen de 15 werkdagen na publicatie en berichtgeving van de Stad, in de systemen van de provider overgenomen (voor zover hij dit aan zijn eindgebruiker aanbiedt).

2. Informatie aan de eindgebruiker door de Stad

- De Stad informeert de gebruikers over mobiel parkeren via de stadswebsite. Daar wordt er ook een overzicht gegeven van de vergunde providers. De url van de webpagina is: https://stad.gent/mobielparkeren. Deze url wordt vermeld op een infosticker op de parkeerautomaten, samen met een QR code die verwijst naar die pagina.
  - De provider kan de Stad per mail vragen om de (commerciële) naam van de provider op te nemen op de website van de Stad. Dat wordt binnen de 2 weken (indicatieve termijn) uitgevoerd.
- De Stad voorziet op de parkeerautomaten een sticker met informatie over mobiel parkeren. Op de sticker worden ook de vergunde providers vermeld. Het ontwerp voor deze stickers is op aanvraag beschikbaar.
  - De provider kan de Stad per mail vragen om de (commerciële) naam of het logo van de provider op de stickers van de parkeerautomaten te plaatsen (of het te actualiseren als de naam of het logo wijzigt). De aanpassing zal dan gebeuren zodra de parkeerautomaten opnieuw worden bestickerd door de Stad
  - De provider erkent en aanvaardt dat de Stad eenzijdig beslist over het moment van bestickering van de automaten en dat hij geen verdere rechten kan putten uit het al dan niet vermeld staan op de bestickering, ook niet in geval van beschadiging, vandalisme of verwijdering van de sticker van de automaat.
  - Indien de provider een herbestickering wenst en niet wenst te wachten op de herbestickering door de Stad Gent zelf, kan dit gebeuren op kosten van de provider zelf. In dit geval zal de Stad Gent afspraken maken met de opdrachtnemer die instaat voor de bestickering. De opdrachtnemer factureert op diens beurt rechtstreeks aan de mobiele provider.
- De provider verleent zo nodig aan de Stad Gent een licentie voor het gebruik van de naam of het logo van de provider. De provider bezorgt in dat geval aan de Stad Gent een versie in hoge resolutie of een vectorbestand van het logo. Enkel het beeldmerk van de provider of zijn product - zonder baseline of enig andere boodschap - wordt aanvaard.

3. Onderbrekingen

3.1. Geplande onderbreking

Er kan een tijdelijke onderbreking zijn voor gepland onderhoud aan het GPR of hieraan gekoppelde systemen van de Stad. Dit wordt bij voorkeur uitgevoerd op momenten dat er geen of minimaal betaald parkeren is. De procedure voor het tijdens deze periode van gepland onderhoud bufferen van berichten is beschreven in de “Interface description”.

Een geplande onderbreking wordt minimaal 24 uur van te voren gemeld.

3.2. Incidenten

Als zich in de gegevensverwerking onverhoopt incidenten voordoen, gelden de onderstaande procedures. De provider dient bij de helpdesk van het GPR te laten registreren wie namens de provider incidenten mag melden en wie informatie over incidenten dient te ontvangen.

3.2.1. Berichtuitwisseling

De berichtenuitwisseling met het GPR kent een geautomatiseerde foutafhandeling (zie de “Interface description”). De interface description voorziet in de procedure bij korte onderbrekingen in de beschikbaarheid en de procedure bij inhoudelijke fouten in een bericht.

Als een incident langer dan 15 minuten duurt wordt de provider verzocht dit te melden bij de helpdesk van GPR. De Stad Gent en Digipolis voeren een analyse uit en starten het werken aan de oplossing. De provider wordt geïnformeerd over de voortgang.

3.2.2. Gebieden en Regelingen

Indien de provider constateert dat de wijze waarop het GPR een regeling op grond waarvan rechten worden verstrekt onjuist uitvoert, dient de provider dit te melden bij de helpdesk van het GPR onder vermelding van het gebied of de locatie en de geconstateerde afwijking.

Analyse en herstel vinden in principe plaats tijdens kantoortijden.

Als er sprake is geweest van onjuiste berekeningen, wordt de procedure per situatie bepaald in overleg met de Stad en de betrokken providers.

Als er sprake is geweest van onjuiste toetsantwoorden en het ten gevolge daarvan onterecht opleggen van forfaitaire retributies, wordt de procedure door de Stad bepaald. De provider wordt daarover geïnformeerd.

3.2.3. Calamiteiten

In het geval van een ernstige niet-beschikbaarheid van het GPR, d.w.z. een niet-beschikbaarheid van wellicht meer dan 15 minuten, wordt aan de provider gemeld of de registratie tijdelijk wordt gestopt (het verwerven van rechten is tot nader bericht niet mogelijk) of opgeschort (de verwerking wordt uitgesteld). In het laatste geval kan de provider de berichten bufferen en herzenden zodra het GPR weer beschikbaar is.

De provider dient in ieder geval berichten tenminste 4 uren te bewaren om te kunnen herzenden in het geval bij het GPR dataverlies optreedt ten gevolge van een calamiteit.

4. Aansluiting op het GPR

4.1. Test- en productieomgeving

De Stad verstrekt aan de provider uiterlijk 1 maand na de beslissing van het college van burgemeester en schepenen de technische aansluitprocedure met o.a. de inloggegevens en het certificaat voor de aansluiting met het GPR, dit zowel voor de testomgeving als voor de productieomgeving.

De toegang voor de provider tot de testomgeving zal onmiddellijk actief zijn na verstrekken van de inloggegevens. De technische activatie die vereist is om de aansluiting van de provider toegankelijk te maken in de productieomgeving gebeurt pas na het slagen van een acceptatietest op de testomgeving. De datum waarop de aansluiting actief wordt, is ten vroegste de datum van inwerkingtreding van de vergunning zoals opgenomen in de beslissing van het college van burgemeester en schepenen tot toekenning van de vergunning.

De acceptatietest is gericht op het testen van de inregeling van de producten van de provider, in overeenstemming met de Interface Description en omvat minimaal het aan- en afmelden van parkeerrechten (betalend en gratis) en het verlengen van een parkeerrecht voor alle in te regelen gebiedsgebruiken. De Stad Gent deelt de concrete invulling van de acceptatietest aan de provider mee na het ter beschikking stellen van de inloggegevens en het certificaat voor de verbinding.

4.2. Periodieke evaluatie

Zoals voorzien in het vergunningenreglement wordt de goede werking van de provider periodiek geëvalueerd in het kader van de verlenging van de vergunning van de provider. Hiertoe wordt een gestandaardiseerde vragenlijst gebruikt, die ter illustratie werd opgenomen in bijlage 2 van deze praktische afspraken. Deze vragenlijst dient door de provider te worden ingevuld en binnen de aangeduide termijn overgemaakt naar de Stad. Indien nodig zal de Stad nog bijkomende vragen formuleren om de evaluatie te staven. Eventueel kan de provider ook uitgenodigd worden voor een opvolgingsgesprek.

4.3. Gebiedsgebruiken

De provider kan via de aanmelding rechten verwerven namens de eindgebruiker. In het GPR krijgt hij hiertoe de nodige rechten (‘Acquirer’). In de tabel in bijlage 1 wordt weergegeven voor welke van de in het GPR gekende gebiedsgebruiken de mobiele provider rechten kan aanmelden. Hierbij wordt tevens vermeld of hij deze rechten optioneel dan wel verplicht dient aan te bieden aan de eindgebruiker in het kader van de verkregen vergunning. Een verplicht gebiedsgebruik dient de provider in te regelen in al zijn apps of producten die hij in Gent wil inzetten.

5. Communicatie

Alle communicatie over het GPR en de aansluiting en meldingen van incidenten kunnen via:

Helpdesk.GPR@stad.gent

+32 9 266 28 00 (Mobiliteitsbedrijf Stad Gent)

De provider zorgt bij de aanvang van de vergunning voor een communicatielijst waarbij minstens voor volgende rollen de contactgegevens van minimaal één contactpersoon worden ingevuld:

- Algemeen contactpersoon en escalatie (mail en telefoonnummer)
- Financieel / boekhouding
- Technische opvolging

BIJLAGE 1 – Lijst geldende gebiedsgebruiken

Lijst gebiedsgebruiken waarvoor eindgebruikers via providers rechten kunnen registreren.

Lijst geldig vanaf 26/03/2025

Gebiedsgebruik	Gebied	Gebruik	Verplicht / optioneel
ROOD_STDP	TARROOD	STDP	VERPLICHT
ROOD_GRATISP	TARROOD	GRATISP	VERPLICHT
ROODCOM_STDP	TARROODCOM	STDP	VERPLICHT
ROODCOM_GRATISP	TARROODCOM	GRATISP	VERPLICHT
ROODCOMPLUS_STDP	TARROODCOMPLUS	STDP	VERPLICHT
ROODCOMPLUS_GRATISP	TARROODCOMPLUS	GRATISP	VERPLICHT
ORANJE_STDP	TARORANJE	STDP	VERPLICHT
ORANJE_GRATISP	TARORANJE	GRATISP	VERPLICHT
ORANJECOM_STDP	TARORANJE	STDP	VERPLICHT
ORANJECOM_GRATISP	TARORANJE	GRATISP	VERPLICHT
ORANJECOMPLUS_STDP	TARORANJE	STDP	VERPLICHT
ORANJECOMPLUS_GRATISP	TARORANJE	GRATISP	VERPLICHT
GEEL_STDP	TARGEEL	STDP	VERPLICHT
GEEL_GRATISP	TARGEEL	GRATISP	VERPLICHT
GEELCOM_STDP	TARGEEL	STDP	VERPLICHT
GEELCOM_GRATISP	TARGEEL	GRATISP	VERPLICHT
GEELCOMPLUS_STDP	TARGEEL	STDP	VERPLICHT
GEELCOMPLUS_GRATISP	TARGEEL	GRATISP	VERPLICHT

GROEN_STDP	TARGROEN	STDP	VERPLICHT
GROEN_GRATISP	TARGROEN	GRATISP	VERPLICHT
GROEN COM_STDP	TARGROEN	STDP	VERPLICHT
GROEN COM_GRATISP	TARGROEN	GRATISP	VERPLICHT
GROEN COMPLUS_STDP	TARGROEN	STDP	VERPLICHT
GROEN COMPLUS_GRATISP	TARGROEN	GRATISP	VERPLICHT

BIJLAGE 2 Evaluatie Checklist

De evaluatie checklist wordt gebruikt voor de periodieke evaluatie van de diensten van de provider zoals voorzien in het vergunningenreglement .
Deze checklist wordt ook zelf periodiek geëvalueerd en waar nodig aangepast.

Evaluatie

"Voor eindgebruikers moet duidelijk zijn wat het te betalen parkeertarief is en welke eventuele bijkomende kosten er zijn."

Wordt aan deze voorwaarde voldaan?

"De mogelijkheid om een toeslag te vragen aan de eindgebruiker is echter niet van toepassing op gratis parkeersessies dewelke eveneens via de provider kunnen verkregen worden. Voor deze parkeerrechten is het de provider niet toegestaan een toeslag of bijkomende kost aan te rekenen. Ook voor aanmeldingen waarvoor het GPR een foutmelding als antwoord stuurt, kunnen geen bijkomende kosten aangerekend worden”

Wordt voor gratis tickets of aanmeldingen die niet in het GPR geregistreerd worden na een foutmelding daadwerkelijk geen transactiekost aangerekend?

“De provider communiceert (fout)meldingen en/of waarschuwingen van het GPR in duidelijke en transparante taal naar zijn eindgebruikers.”

Is er een correcte afhandeling van alle foutboodschappen? Zijn de boodschappen duidelijk? Worden foutmeldingen in het Nederlands getoond indien de gebruiker zijn app/product zo heeft ingesteld? Worden de foutmeldingen ook in andere talen ondersteund?

Wordt er in de app gecommuniceerd over gratis tickets? Is het duidelijk hoe de eindgebruiker voor een gratis ticket kan kiezen? Wordt er melding gemaakt van de parkeerduurbeperking voor deze tickets? Wordt er aangegeven dat hier geen transactiekosten voor betaald moeten worden?

In het geval er automatisch een zone of automaatcode gesuggereerd wordt (op basis van de GPS-locatie), is dit voldoende duidelijk voor de gebruiker? Moet de gebruiker de suggestie expliciet bevestigen?

In het geval de provider de locaties van de parkeerautomaten opneemt in zijn product, zijn de locaties actueel en volledig?
Zijn uit gebruik genomen automaten ook verwijderd van het lijstje / kaartje in de app? Wordt een gepaste foutboodschap gegeven voor automaatcodes die uit gebruik werden genomen?

Wordt de gebruiker duidelijk geïnformeerd over de geldende parkeerduurbeperking voor betalende tickets in bepaalde zones (rode en gele tariefzones)?

Kunnen er herinneringen worden ingesteld die informatie geven over lopende parkeeracties? Wordt hiervoor een kost aangerekend en wordt deze duidelijk gecommuniceerd?

Kan de gebruiker gemakkelijk een overzicht verkrijgen van zijn/haar historiek? Staat hier voldoende detail op om te kunnen gebruiken bij het betwisten van retributies?

Heeft de provider een duidelijke privacyverklaring en is het voor de gebruiker duidelijk welke persoonsgegevens het bedrijf bijhoudt en hoe het die gebruikt? Heeft een gebruiker toegang tot en beheer van zijn persoonsgegevens? Is dit duidelijk voor de gebruiker?

Worden alle tarieven correct toegepast?