



Parkeerdiensten

Marktconsultatie ten behoeve van de levering van parkeerdienstverlening en aanverwante diensten op het grondgebied van de gemeente Amsterdam

Auteur

Projectteam Parkeerdiensten Amsterdam

Opdrachtgever

Directie Parkeren, Gemeente Amsterdam

Projectnummer

AI 2022-0052 - Parkeerdiensten

Inhoud

1. Inleiding	3
1.1 De inkoopbehoefte	3
1.2 Gestelde doelen	4
1.3 Scope van de opdracht	4
1.4 Resultaatgericht werken	8
2. Type en looptijd overeenkomst	9
2.1 Integrale opdracht	9
3. Voorgestelde Aanbestedingsprocedure	10
3.1 Aanbestedingswet 2012	10
3.2 Voorlopige planning aanbestedingsprocedure	10
4. Procedure marktconsultatie	11
4.1 Algemeen	11
4.2 Tijdsplanning	11
4.3 Samenwerking	12
4.4 Overige bepalingen	12
Bijlage	13

1. Inleiding

Voor u ligt de marktconsultatie voor de inkoop van parkeerdiensten alsmede beheer & onderhoud van parkeerautomaten. De huidige overeenkomst voor de inkoop van deze diensten loopt eind 2023 af en de gemeente Amsterdam ('Gemeente') heeft besloten deze diensten wederom via de markt te gaan betrekken via een niet-openbare Europese aanbestedingsprocedure. De Gemeente wil met deze opdracht zowel parkeerdienstverleners als toeleveranciers interesseren om mee te denken over de invulling van de inkoopbehoefte.

Het doel van de Marktconsultatie is tweeledig. Enerzijds het bevragen van marktpartijen omtrent de haalbaarheid van diverse beoogde oplossingen/mogelijkheden en daarmee ook te komen tot een verdere optimalisatie van de fiscale parkeerketen, anderzijds het delen van de thans beschikbare informatie opdat invulling wordt gegeven aan het beginsel van gelijke behandeling van inschrijvers en het waarborgen van gelijke kansen.

1.1 De inkoopbehoefte

De primaire opdracht omvat parkeerdiensten ten aanzien van het handhaven van het fiscaal gereguleerde parkeerareaal op het grondgebied van de Gemeente. Parkeerregulering op deze parkeerplaatsen heeft als doel het schaarse aanbod van de parkeerplaatsen in de openbare ruimte ingevolge de gemeentelijke parkeerverordening te verdelen. Zo blijft Amsterdam bereikbaar, economisch vitaal en leefbaar. Marktpartij is verantwoordelijk voor het realiseren van een hoge betalingsgraad door een effectieve en efficiënte inzet van eigen (scan)middelen en mensen. Aandachtspunt daarbij is dat de Gemeente voornemens is om in het centrumgebied 24/7 betaald parkeren in te voeren (en te handhaven). Daarnaast zullen waarschijnlijk ook uitbreidingen van het gereguleerd gebied gedurende de duur van de af te sluiten overeenkomst plaatsvinden.

Voor de scope van de opdracht is de Gemeente voornemens om de vergunningenadministratie (vergunningverlening, mutaties, prolongaties, financiële verwerking en rechtmatigheidscontroles) wederom bij de markt te beleggen. Voor de vergunningenadministratie kan de marktpartij gebruik maken van het gemeentelijk vergunningensysteem dat bij start van de beoogde overeenkomst door de Gemeente beschikbaar zal worden gesteld. Het staat de marktpartij vrij om ook in een eigen oplossing te voorzien ten behoeve van de vergunningenuitgifte. Uitgangspunt bij deze aanbesteding is dat het in te zetten vergunningensysteem wordt (door)ontwikkeld gedurende de opdracht. De Gemeente wenst in ieder geval na het einde van de nieuwe af te sluiten overeenkomst nog voor de duur van ca. 24 maanden gebruik te kunnen blijven maken van het vergunningensysteem zodat continuïteit van vergunningenadministratie is geborgd.

Tevens maakt het beheer en onderhoud van de parkeerautomaten in het fiscaal gebied inclusief de financiële verantwoording van de parkeeropbrengsten onderdeel uit van de beoogde opdracht. Het beschikbaar stellen en in conditie houden van deze assets vormt een deel van de opdracht.

Het afhandelen van bezwaren tegen geweigerde vergunningaanvragen of plaatsing op de wachtlijst en tegen naheffingsaanslagen parkeerbelasting ('nha's') maakt eveneens deel uit van de beoogde scope van de opdracht. Evenals het op structurele als ook op incidentele basis geautomatiseerd verzamelen, verwerken en ontsluiten van diverse data richting de Gemeente ten behoeve van bijvoorbeeld parkeerdrukonderzoeken.

Beoogd wordt een overeenkomst met een marktpartij af te sluiten voor het leveren van parkeerdienstverlening en aanverwante diensten binnen het grondgebied van de Gemeente die het mogelijk maakt om gedurende de gehele looptijd te anticiperen op veranderende inzichten in parkeerdienstverlening en regulering en tevens maatwerk voor bijvoorbeeld pilots en gebiedsspecifieke inzet mogelijk maakt. Overname van personeel in het kader van de overgang van de onderneming maakt onderdeel uit van de beoogde opdracht.

1.2 Gestelde doelen

De doelen die met de opdracht worden nagestreefd zijn de volgende:

- Het contracteren van een betrouwbare en professionele marktpartij om een zo optimaal mogelijk functionerende parkeerketen te realiseren;
- Het optimaliseren van de nakoming van de belastingplicht op een zo efficiënt en effectief mogelijke wijze door rechtvaardige en rechtmatige handhaving;
- Het inrichten van een klantgerichte dienstverlening gebaseerd op transparantie, laagdrempeligheid en bereikbaarheid van de parkeerdienstverlener voor parkeerders (rekening houdend met rechten en plichten van de gebruiker en overheid);
- Het beschikbaar stellen van werkende parkeerautomaten aan parkeerders zodat zij hun parkeerrecht kunnen betalen en daarmee een parkeerrecht kunnen verkrijgen;
- Het waarborgen van de financiële stromen via belparkeren en de parkeerautomaten;
- Het op geautomatiseerde wijze verzamelen, verwerken en ontsluiten richting de Gemeente van data met betrekking tot het gebruik van parkeerplaatsen in de openbare ruimte, en;
- In het kader van goed opdrachtgeverschap zorgdragen voor een goede overgang van personeel van de zittende dienstverlener en daarmee de positie van het personeel van de zittende dienstverlener waarborgen.

1.3 Scope van de opdracht

De scope voor de onderhavige opdracht is gericht op het contracteren van een partij die:

1. De fiscale parkeercontrole uitvoert voor de Gemeente (opsporen, constateren en rapporteren);
2. Bezwaren tegen nha's afhandelt en voorbereidingswerkzaamheden en advies voor beroepszaken uitvoert;

3. Wielklemmen plaatst en verwijdt ten behoeve van de aanpak van veelplegers en boa/toezichthouder o.b.v. bewijslast (o.a. foto's, GEO locatie, kenteken, tijdstip, kleur voertuig etc.) opdracht kan geven tot wegslepen van voertuigen;
4. Een signalerings- en handhavingsfunctie kan vervullen bij voertuigen die stilstaan op de stoep (Wet Mulder);
5. Een signaleringsfunctie kan vervullen bij het constateren van overige parkeergerelateerde mulderfeiten ten behoeve van opvolging door Toezicht en Handhaving Openbare Ruimte (THOR);
6. Als assetmanager van de parkeerautomaten en als gedelegeerd opdrachtgever alle benodigde taken vervult die nodig zijn voor het optimaal functioneren van deze gemeentelijke assets;
7. De uitgifte van parkeervergunningen inclusief alle back office werkzaamheden al dan niet met zelf meegebracht vergunningensysteem (kwaliteit, klantgericht en rechtmatig);
8. Het 2^e lijns klantcontact verzorgt en de afdeling dienstverlening van de Gemeente ondersteunt;
9. De advisering over de afhandeling van bezwaarschriften tegen alle zaken omtrent parkeervergunningen; de voorzitter van de bezwaarcommissie is een gemeenteambtenaar;
10. Samenwerkt met de ketenpartners op operationeel en tactisch niveau en adviseert op strategische niveau;
11. sturingsinformatie levert in de vorm van advisering, dashboards en rapportages en een actieve bijdrage levert in de analyse ten behoeve van de ketenoptimalisatie (business intelligence) ;
12. De inning en administratie van parkeergelden verzorgt (m.u.v. nha's);
13. De signalerings- en controlefunctie kan uitbreiden voor o.a. het signaleren van defecte openbare verlichting, het herkennen van bijplaatsingen van afval en het herkennen van bijvoorbeeld gestolen voertuigen;
14. Data verzamelt, ontsluit (gemeentelijke datawarehouse) en verwerkt ten behoeve van parkeeronderzoek en verdere analyses, en;
15. Relevante projecten uitvoert in opdracht van de Gemeente die raken aan inkoopbehoefte en -scope.

Bovenstaande activiteiten worden uitgevoerd in een parkeerketen waarin de dienstverlener een rol heeft, waarbij ook samengewerkt zal worden met de gemeentelijke ketenpartners. Op hoofdlijnen ziet de verdeling van de activiteiten tussen de Gemeente, externe ketenpartners en te selecteren marktpartij er als volgt uit:



Figuur 1: verdeling activiteiten

1.3.1 Stakeholders

De Gemeente heeft de intentie om bij het aanbesteden van voornoemde parkeerdiensten een marktpartij te contracteren die samen met de gemeentelijke ketenpartners toewerkt naar een zo goed mogelijk ingerichte samenwerking binnen de gehele parkeerketen. De Gemeente is uiteindelijk verantwoordelijk voor de strategische aansturing van de parkeerketen terwijl een (mogelijke) marktpartij de verantwoordelijkheid zal dragen voor de dagelijkse operationele afstemming. Hierna volgt een niet limitatief overzicht van de betrokken ketenpartners binnen de Gemeente.

Wie	Wijze betrokkenheid aanbesteding parkeerdiensten
Parkeerders	Gebruikers van de voorzieningen.
College van B&W	Besluiten van het College op grond van de parkeerverordening en verordening parkeerbelastingen zijn van invloed op de omvang van de opdracht (zoals vergunningengebieden, het aantal vergunninghouders en parkeerbeleid). Daarnaast moet het College vanwege de geraamde waarde van de opdracht instemmen met de uitgangspunten op basis waarvan de parkeerdiensten wordt ingekocht.
Directie Parkeren	Eindverantwoordelijk voor het parkeren.
Belastingen Amsterdam (BEL)	Opdrachtgever en verantwoordelijk voor het opleggen, innen en verwerken van naheffingsaanslagen en het beslissen op bezwaar en afhandelen van beroep inzake nha's.
Basisinformatie (DBI)	Verantwoordelijk voor het actueel houden van de fiscale kaart en hiermee als onderlegger van het digitale handhavingproces onderdeel van de totale parkeerdiensten en daarmee adviserend op onderdelen aangaande fiscale kaart.
Dienstverlening (DVL)	Verantwoordelijk voor het eerstelijns klantcontact en dienstverleningsconcept van de stad.
THOR	Verantwoordelijk voor toezicht en handhaving van de openbare ruimte (tevens deels opvolging Mulderfeiten), het wegslepen van foutparkeerders en adviserend op onderdelen van de parkeerketen.
Verkeer en Openbare ruimte (V & OR)	Verantwoordelijk voor het parkeerbeleid en daarmee leverancier van beleidsmatige input op de parkeerketen.
Gemeente Weesp	Maakt onderdeel uit van de opdracht als gevolg van de herindeling van de Gemeente en Weesp.

Naast de voormelde stakeholders die gelieerd zijn aan de Gemeente maken zijn ook enkele externe stakeholders betrokken, waaronder (niet uitputtend): huidige dienstverlener (overdracht

data, personeel en beheerde assets (van de Gemeente), NPR, SHPV, dataprovider, betaalketen en hosting.

1.4 Resultaatgericht werken

Binnen de hiervoor geschetste context is de Gemeente voornemens om gedurende de Overeenkomst te sturen op resultaten waar dit kan en een inspanningsverplichting op te leggen waar dit moet. Zo is de Gemeente voornemens om resultaatgerichte Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) te beleggen bij de partij die daar ook daadwerkelijk invloed op heeft, waar ook een bonus tegenover staat bij beter presteren. Op onderdelen waar de marktpartij geen tot weinig invloed heeft wordt gericht op een verplichte minimale inspanning waar een marktpartij aan zal moeten voldoen, waar bij onderpresteren een malus kan worden opgelegd. Vooralsnog wordt op hoofdlijnen gedacht aan de volgende KPI's:

1. % betalingsgraad op wijkniveau;
2. Controleintensiteit (hoe vaak er wordt gecontroleerd) fiscale parkeerplekken;
3. % beoordeling geconstateerde suspects (voertuigen waarvoor niet direct een parkeerrecht is geconstateerd in het scanproces;
4. Borging van de zorgvuldigheid van de handhaving (zo laag mogelijk aantal bezwaren tegen nha's en een zo laag mogelijk aantal gegrond verklaarde bezwaarschriften);
5. % rechtmatige vergunningen;
6. Kwaliteit klantcontact;
7. Klantvriendelijke vergunningenuitgifte;
8. Behalen service levels:
 - o afhandeling vergunningaanvragen;
 - o doorvoeren mutaties;
 - o bezwaren tegen nha's;
 - o klachten, en;
9. % beschikbaarheid parkeerautomaten.

2. Type en looptijd overeenkomst

Als resultaat van de aanbesteding zal een overeenkomst gesloten worden voor de duur van 8 jaar met (gedeeltelijke) beëindigingsgronden. Indien het vastgestelde kwaliteitsniveau uit het Programma van Eisen en de KPI's niet worden gehaald of het vanwege onvoorziene technologische ontwikkelingen onverstandig is door te gaan met de lopende overeenkomst, is het voor Opdrachtgever mogelijk de overeenkomst (gedeeltelijk) te beëindigen. Het betreft een prestatiecontract waarbij de dienstverlener een hoge mate van vrijheid heeft om de overeengekomen prestaties te realiseren waar zij ook invloed op heeft. Uiteraard dit alles binnen een publieke context.

De beoogde contractduur staat daarmee in verhouding tot de benodigde investeringen van een marktpartij, mede met het oog op verdere optimalisatie van de fiscale parkeerketen. Dat betekent dat al bij de aanbesteding de voorwaarden en kaders worden gecreëerd om (flexibiliteit) innovaties, op- en afschalingen en beleidswijzigingen in het contract in te kunnen bouwen.

Directie Parkeren zal als regisseur en contractmanager op structurele basis zorgen voor het monitoren en evalueren van de geleverde dienstverlening in relatie tot het doel van de aanbesteding en de in de overeenkomst vastgelegde prestatie-eisen. Waar nodig zal direct worden bijgestuurd. Risico's worden gealloceerd aan partijen die het risico het best kunnen beheersen en beïnvloeden om zodoende geen onnodige drempels op te werpen aan (samenwerkingsverbanden van) dienstverleners die geschikt kunnen zijn voor onderhavige opdracht

2.1 Integrale opdracht

De Gemeente is voornemens om de totale inkoopbehoefte - van parkeerhandhaving, vergunningenadministratie, beheer van de financiële stromen en het beheer en onderhoud van parkeerautomaten - als één integrale opdracht in de markt te zetten. De mogelijkheid voor brede inzet van personeel wordt hiermee vergroot wat voordelen oplevert voor de markt. Door één integrale opdracht in de markt te zetten wordt de kans op efficiënte samenwerking vergroot doordat er slechts één aanspreekpunt is voor de inkoopbehoefte. Bovendien wordt er geborgd dat door de overnameverplichting van personeel de "onderneming" niet in delen wordt opgeknipt waardoor mogelijke schaalvoordelen en kwaliteit van uitvoering verloren gaan en extra raakvlakken in de toch al complexe parkeerketen worden geïntroduceerd. Voordeel van de integrale benadering is daarnaast dat potentiële problemen in de uitvoering de uiteindelijke parkeerder niet bereiken doordat deze in de keten al worden ondervangen. Daarvoor is wel inzicht en kennis in de keten nodig en dat gaat bij het "opknippen van de onderneming" mogelijk verloren.

3. Voorgestelde Aanbestedingsprocedure

3.1 Aanbestedingswet 2012

Voor de aanbesteding van de parkeerdienstverlening, de vergunningenadministratie en het beheer en onderhoud van parkeerautomaten is de Gemeente voornemens om een Europese niet-openbare aanbestedingsprocedure te starten overeenkomstig afdeling 2.2.1 van de Aanbestedingswet 2012.

Dit betekent dat de gunning van de opdracht in twee stappen plaatsvindt:

1. Selectiefase. In fase 1 wordt een selectieleidraad gepubliceerd op basis waarvan marktpartijen een 'Verzoek tot deelname' kunnen doen. Bij dit Verzoek tot deelname geeft de geïnteresseerde marktpartij aan in hoeverre hij geschikt is om op basis van technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid (referenties en ervaring op verschillende relevante kerncompetenties) de opdracht uit te kunnen voeren.
2. Gunningsfase. Op basis van de criteria en de scores van gegadigden op de technische- en beroepsbekwaamheid uit fase 1 (de selectieleidraad) worden voor zover geschikt (maximaal) vijf partijen uitgenodigd om een inschrijving te doen. Fase 2 van deze procedure is niet openbaar vanwege de vertrouwelijke informatie die hiermee gemoeid is. Na Inschrijving beoordeelt de Gemeente de inschrijvingen op basis van de Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI). Daarbij zijn de aangeboden prijs en de te leveren kwaliteit van de dienstverlening de elementen waarop wordt getoetst.

3.2 Voorlopige planning aanbestedingsprocedure

Voor de voorziene aanbestedingsprocedure zijn wij voornemens om uit te gaan van onderstaande planning. De opgegeven data kunnen gedurende de aanbestedingsprocedure door de aanbesteder worden gewijzigd.

<i>Onderdeel</i>	<i>Datum / tijdstip</i>
Aanmeldingsfase	
Aankondiging van de opdracht via TenderNed	3 oktober 2022
Uiterste datum indienen verzoek nadere inlichtingen ten behoeve van de aanmelding	13 oktober 2022
Publicatie laatste nota van inlichtingen aanmeldingsfase	20 oktober 2022
Termijn tot het indienen van verzoek tot deelneming	4 november 2022 tot 14:00 uur
Bekendmaking resultaat beoordeling aanmeldingen	30 november 2022
Inschrijvingsfase	
Uitnodiging tot inschrijving	9 december 2022 (indicatief)
Termijn tot indienen inschrijving	31 maart 2023 (indicatief)

4. Procedure marktconsultatie

4.1 Algemeen

Voor alle correspondentie met betrekking tot de marktconsultatie wordt u verzocht gebruik te maken van de berichtenmodule van **TenderNed**.
De marktconsultatie, waarvan de voorwaarden in dit hoofdstuk zijn vastgelegd, zal bestaan uit twee fasen:

Fase 1

Gelieve ontvangen wij eventuele vragen met betrekking tot deze marktconsultatie uiterlijk op woensdag 13 juli 2022 via de berichtenmodule van TenderNed. De vragen worden uiterlijk vrijdag 15 juli 2022 beantwoord en beschikbaar gesteld via TenderNed. Aan eventuele mondelinge toezeggingen kunnen geen rechten worden ontleend.

De schriftelijke beantwoording van de marktconsultatievragen in Bijlage 1 ontvangen wij graag uiterlijk op vrijdag 29 juli 2022 o.v.v. "**Reactie marktconsultatie parkeerdiensten gemeente Amsterdam**".

Op basis van de relevantie en de kwaliteit van de ingediende antwoorden kunnen deelnemers worden uitgenodigd voor een mondelinge toelichting. Daartoe zullen partijen op korte termijn worden uitgenodigd. De dagen waarop de mondelinge toelichting plaatsvindt zijn: woensdag 17 augustus 2022 en donderdag 18 augustus 2022.

Fase 2

In de tweede fase zullen alle ingevulde vragenlijsten worden gebundeld in een openbaar document. De opmerkingen die door de deelnemers zijn gemaakt zijn hierin geanonimiseerd samengevat en beantwoord. Dit openbare verslag zal aan alle deelnemers worden toegezonden. Op deze marktconsultatie zijn de beginselen van transparantie en gelijke behandeling van toepassing. Met het beschikbaar stellen van het openbare verslag wordt de procedure van de marktconsultatie formeel afgesloten.

4.2 Tijdsplanning

De onderstaande planning geeft enig inzicht hoe de Directie Parkeren het tijdspad van deze marktconsultatie heeft uitgezet. Deze planning is indicatief en er kunnen geen rechten aan worden ontleend.

Publiceren marktconsultatie	vrijdag 8 juli 2022
Inzending beantwoording van de marktconsultatie vragen	vrijdag 29 juli 2022
Beschikbaarstelling openbaar verslag (bij aanbestedingsstukken)	maandag 3 oktober 2022

4.3 Samenwerking

De Gemeente wil u bij voorbaat danken voor uw bijdrage. Wij stellen uw respons zeer op prijs, zien deze met belangstelling tegemoet en zullen uw gegevens zorgvuldig en voor zover vereist vertrouwelijk behandelen.

4.4 Overige bepalingen

Aan de informatie die in het kader van deze marktconsultatie wordt verstrekt, kunnen geen rechten worden ontleend. Voortschrijdend inzicht, veranderende omstandigheden of besluiten kunnen ervoor zorgen dat de tijdens de marktconsultatie verstrekte informatie achterhaald raakt en kan afwijken van informatie die op een later moment in het kader van een aanbesteding wordt verstrekt.

Door uw deelname aan deze marktconsultatie stemt u er mee in dat de door u verstrekte informatie door de Gemeente gebruikt mag worden voor de verdere invulling van de aanbestedingsstrategie en de daaruit voortvloeiende contracteringsmodellen. De Gemeente is op geen enkele wijze verplicht of gehouden om voorstellen of beantwoorde vragen door indieners op of over te nemen ten behoeve van de aanbestedingsstrategie danwel aanbestedingsdocumenten.

Eventuele kosten die worden gemaakt voor de gedane inspanningen worden niet vergoed bovendien zullen de correspondentie en ontvangen documenten niet worden geretourneerd. Deze marktconsultatie zal uitsluitend in de Nederlandse taal worden gevoerd.

Bijlage

Zie bijlage in MS-Excel sheet d.d. 6 juli 2022.