

Operationele parkeertaken

Marktconsultatie

Gemeente Gooise Meren

Versie 1
November 2024

Afdeling	Parkeren
Datum	November 2024
Behandeling	Digitaal
Opdrachtgever	Gemeente Gooise Meren
Zaaknummer	990056

Inhoudsopgave

Inhoud

1	Inleiding	4
1.1	Achtergrond	4
1.2	Doel marktconsultatie	4
1.3	Proces en planning marktconsultatie	5
2	Voorwaarden marktconsultatie	6
2.1	Algemeen	6
2.2	Voorwaarden, uitgangspunten en verplichtingen	6
2.3	Communicatie	6
3	Vraagspecificatie	7
3.1	Visie & doelstellingen gemeente Gooise Meren	7
3.2	Bijlagen marktconsultatie	7

1 Inleiding

1.1 Achtergrond

Parkeren wordt een steeds belangrijker instrument om een goed en gezond woon-, leef- en werkklimaat in Gooise Meren te behouden en te vergroten waar het kan. In de 'Mobiliteits- en Parkeervisie 2040' geeft de gemeente Gooise Meren duidelijk richting aan de ambities op het gebied van parkeren.

Samengevat is de opgave voor parkeren als volgt:

"We werken aan een slim en modern parkeerbeleid waar (technologische) voorzieningen bij aansluiten. Binnen het beleid moet maatwerk mogelijk zijn in samenspraak met inwoners, ondernemers en andere belanghebbenden. De auto heeft niet vanzelfsprekend het eerste recht op een plek in de openbare ruimte".

De uitdaging is het parkeren van verschillende doelgroepen in Gooise Meren zo te sturen dat de beschikbare (parkeer)ruimte optimaal wordt benut: het afstemmen van vraag en aanbod. Zo wordt de dominantie van de auto teruggedrongen waar het kan. Daarvoor is een actualisatie van parkeerbeleid nodig, gericht op de juiste parkeerder op de juiste plaats. Om slim te kunnen sturen met parkeerbeleid moet ook de techniek, dienstverlening en organisatie daarop worden ingericht. De basis moet goed op orde zijn. Dat vraagt om een modernisering van de volledige parkeerketen in Gooise Meren.

Moderniseren is ook digitaliseren. Een moderne parkeerketen geeft flexibiliteit voor de toekomst. Zo kan veel beter worden ingespeeld met het parkeerbeleid op trends en ontwikkelingen. Nu beperkt de techniek en organisatie de mogelijkheden voor het parkeerbeleid. Het gaat dus niet alleen om het nu goed organiseren, maar ook zorgen dat de gemeente Gooise Meren straks sneller en beter kan meebewegen. Parkeren wordt namelijk steeds belangrijker onderdeel van de mobiliteitstransitie die Gooise Meren wil doormaken.

De gemeente heeft de ambitie om te ontwikkelen naar een regiegemeente, waarbij de focus op de kerntaken van de gemeente ligt. De modernisering en organisatie van de parkeerketen waartoe het college en de raad hebben besloten, past hier volledig in. De gemeente concentreert zich op beleidsvorming, kaderstelling m.b.t. mobiliteit en parkeren en richt zich op de communicatie hierover richting haar inwoners, ondernemers, etc. De operationele uitvoering wordt verricht door een marktpartij, die hiervoor de benodigde specifieke kennis en ervaring meebrengt.

De parkeerregisseur vormt de verbindende schakel tussen beleid en uitvoering. Voor de functie van parkeerregisseur loopt momenteel een sollicitatieprocedure binnen de gemeente Gooise Meren. De parkeerregisseur is straks de contractmanager voor de partij die de dagelijkse operatie voor haar rekening neemt.

1.2 Doel marktconsultatie

De raad heeft vastgesteld dat de uitvoering van de operationele taken uit de integrale parkeerketen wordt uitbesteed aan een marktpartij. Het betreft de taken op het gebied van uitgifte en administratie van parkeervergunningen, beheer en onderhoud van straat- en garage apparatuur, meldkamer diensten en handhavingsdiensten. Zie bijlage 3. De verschillende elementen zullen fasegewijs geëffectueerd worden, waarbij de prioriteit ligt bij de vergunningsuitgifte/-administratie en de parkeerautomaten op straat.

Ter voorbereiding op de aanbesteding heeft de gemeente Gooise Meren de behoefte om beter inzicht te krijgen in de wijze waarop en de mate waarin de markt de doelen kan realiseren, die de gemeente gesteld heeft.

Dit inzicht wil de gemeente verkrijgen door middel van kennisuitwisseling in een marktconsultatie. De uitwisseling van kennis heeft tot doel om te komen tot een goede uitvraag aan de markt.

1.3 Proces en planning marktconsultatie

Deze marktconsultatie vindt plaats in de vorm van een schriftelijke vragenronde met mogelijk een mondelinge toelichting. Dit zal bepaald worden aan de hand van de ingediende reacties en of er verduidelijking nodig is. De deelnemers wordt gevraagd om hun visie te geven op de meegestuurde vragen.

Deelnemen aan de marktconsultatie kan door uiterlijk 10 december 2024 u via de berichtenmodule van TenderNed aan te melden.

De antwoorden van de deelnemers worden gebruikt bij het opstellen van de aanbestedingsdocumenten. Er wordt een beknopt verslag gemaakt van de belangrijkste conclusies. Dit verslag wordt aan de deelnemers van de marktconsultatie teruggekoppeld via een publicatie op TenderNed. Daarmee is het verslag ook openbaar toegankelijk. De verslagen worden zodanig opgesteld, dat niet herleidbaar is van welke partij informatie afkomstig is. Vertrouwelijk verstrekte informatie wordt alleen intern gebruikt en niet openbaar gemaakt.

Deze marktconsultatie zal naar alle waarschijnlijkheid gevolgd worden door een aanbesteding. De publicatie hiervan vindt plaats via TenderNed. Hier kunnen verder geen rechten aan ontleend worden.

Activiteit	(uiterste) Datum
Publicatie aankondiging marktconsultatie	25 november 2024
Sluiting reactietermijn marktconsultatie	10 december 2024 vóór 10uur
Optioneel: Individuele gesprekken	18 december 2024 tussen 09:00 en 17:00 via Teams of op locatie bij de Gemeente Gooise Meren
Start aanbestedingsprocedure	Medio Q2

2 Voorwaarden marktconsultatie

2.1 Algemeen

De uitnodiging tot deelname aan de marktconsultatie is middels een vooraankondiging gepubliceerd op TenderNed. Alle geïnteresseerde partijen worden uitgenodigd om deel te nemen aan de marktconsultatie.

2.2 Voorwaarden, uitgangspunten en verplichtingen

De beginselen van Europees aanbestedingsrecht worden gehanteerd in deze aanbesteding: transparantie; non-discriminatie; proportionaliteit en objectiviteit. De deelname aan dit onderdeel is niet verplicht en schept ook geen verwachtingen of verplichtingen. Anderzijds is de gemeente Gooise Meren ook niet verplicht de verkregen informatie toe te passen in de voorgenomen aanbesteding.

De marktconsultatie is een apart onderdeel en wordt uitgevoerd voorafgaand aan een eventuele aanbestedingsprocedure. De consultatie is dan ook geen oproep tot inschrijving en maakt dan ook geen deel uit van een pre-kwalificatie of aanbesteding. De informatie uit de marktconsultatie kan gebruikt worden om in de uitvraag de verwachtingen van de gemeente te formuleren richting de markt. Tot slot wordt de marktconsultatie schriftelijk vastgelegd zodat er geen oneigenlijk voordeel ontstaat.

Voor de marktconsultatie is geen vergoeding beschikbaar. Het doel van de consultatie is om de uitvraag en de aanbestedingsstrategie vorm te geven. De informatie wordt eigendom van de gemeente Gooise Meren en kan worden gebruikt in de aanbestedingsstrategie.

2.3 Communicatie

De inschrijvers wordt verzocht via TenderNed met de gemeente te communiceren en geen andere kanalen te gebruiken. Van de marktconsultatie wordt een verslag gemaakt dat publiek beschikbaar wordt. Indien u concurrentiegevoelige informatie deelt in de marktconsultatie kunt u dit aangeven; deze informatie wordt dan niet in het openbare verslag opgenomen.

3 Vraagspecificatie

3.1 Visie & doelstellingen gemeente Gooise Meren

Als gemeente streven we naar een efficiënt, gebruikersvriendelijk en duurzaam parkeersysteem dat aansluit bij de behoeften van onze inwoners en bezoekers. Om dat te kunnen doen moet de basis van techniek, dienstverlening en organisatie van de parkeerketen op orde zijn. De huidige parkeerketen heeft enkele tekortkomingen die modernisering rechtvaardigen. De huidige parkeerketen is kwetsbaar, door volgende zaken:

- De parkeertaken zijn versnipperd over de gemeentelijke organisatie, wat zorgt voor onvolledig overzicht van deze keten.
- Er is sprake van verouderde apparatuur en binnenkort vloeit technische kennis weg, waardoor de dienstverlening kwetsbaar is.
- Parkeervergunningen uitgifte is arbeidsintensief en foutgevoelig. Het moderniseren van de parkeerketen zorgt voor een kwaliteitsverbetering in combinatie met efficiency slag. Bijvoorbeeld: verbetering van de online dienstverlening voor de parkeerder. Vergunninghouders kunnen in de toekomst online 24/7 parkeerproducten aan vragen, wijzigen en opzeggen. En: de online mogelijkheid zal de druk op de interne organisatie verlagen. De automatisering van processen zorgt voor minder druk bij de balie, geen papieren vignetten meer en minder administratieve werkzaamheden.

De 'Mobiliteits- en Parkeervisie Gooise Meren 2040' zet in op optimalisering van bestaande parkeervoorzieningen en op modernisering van de parkeerketen. Het college geeft in het 'College-uitvoeringsprogramma 2023-2026' (CUP) uitvoering aan deze doelen door in te zetten op het integraal moderniseren en digitaliseren van de gehele parkeerketen. In de raad is besloten de operationele taken in de parkeerketen onder te brengen bij een specialistische marktpartij. De gemeente legt de coördinatie van de (uitvoering van de) parkeerketen in handen van de nog aan te nemen parkeerregisseur.

Met deze marktconsultatie willen we beter inzicht krijgen in de marktontwikkelingen om een passende aanbesteding op de markt te zetten. Dit houdt in dat we ook graag horen wat er beter of anders kan, zodat we hier in de aanbestedingsprocedure rekening mee kunnen houden.

3.2 Bijlagen marktconsultatie

Het document bevat 3 bijlagen, te weten:

- | | |
|-------------|-----------------------------------|
| Bijlage 1 : | Vragenlijst marktconsultatie |
| Bijlage 2: | Beknopte huidige situatie |
| Bijlage 3: | Beknopte activiteiten marktpartij |

Bijlage 1 Vragenlijst

Categorie	Vraag	Antwoorden
Dienstverlening	1. Wat is uw visie op uitstekende dienstverlening binnen de parkeerketen? Hoe borgt u deze visie in de praktijk, met aandacht voor inclusie (fysieke loketten, digitale toegankelijkheid)? Kunt u voorbeelden geven?	
	2. Welke verbeteringen staan er op uw roadmap voor de komende 2 à 3 jaar? Hoe dragen deze geplande innovaties bij aan een moderne, duurzame en klantgerichte parkeerketen? En welk effect heeft dat op uw dienstverlening?	
	3. Hoe toont u de gebruiksvriendelijkheid van uw dienstverlening aan (bijvoorbeeld via KTO's of praktijkresultaten)? Hoe waarborgt u heldere communicatie richting gebruikers tijdens de opstartfase en operationele fase?	
	4. Welke KPI's hanteert u om de kwaliteit van uw dienstverlening te meten? Welke KPI's zijn geschikt om op af te rekenen, en hoe maakt u deze inzichtelijk voor de gemeente?	
	5. Hoe combineert u techniek en organisatie om tot excellente dienstverlening te komen? Hoe borgt u dat het beleid van de Gemeente Gooise Meren wordt nageleefd in de uitvoering?	
	6. Hoe waarborgt u voldoende en gekwalificeerd personeel in deze krappe arbeidsmarkt? Hoe ziet uw serviceorganisatie eruit, inclusief servicedesk? Is deze intern of uitbesteed? Hoe garandeert u kwaliteit en beschikbaarheid?	
	7. Kunt u beschrijven hoe u de samenwerking met gemeentelijk personeel voor u ziet, zoals bijvoorbeeld personeel handhaving en/of frontoffice?	
	8. Welke rol(len) en verantwoordelijkheden voorziet u voor de gemeente in de implementatie- en contractfase? Hoe zorgt u voor een effectieve samenwerking met de opdrachtgever?	
ICT-systemen	9. Hoe ondersteunen uw ICT-systemen parkeertaken zoals vergunninguitgifte en -beheer, betalingen, meldkamerfunctionaliteiten en onderhoud? Welke	

	specifieke functionaliteiten bieden uw systemen om processen te optimaliseren? Beschikt u zelf over alle benodigde systemen of wordt hier een derde voor ingeschakeld?	
	10. Hoe waarborgt u de veiligheid en privacy van data conform de AVG? Welke mogelijkheden biedt u voor toezicht?	
	11. Hoe borgt u de continuïteit van de dienstverlening vanuit uw systemen, met name vanuit het parkeervergunningensysteem op het moment, dat er om welke reden dan ook sprake is van contract beëindiging?	
	12. Welke innovaties in parkeertechnologie verwacht u de komende jaren? Hoe speelt hierop in? Hoe draagt dit bij aan gemeentelijke duurzaamheidsdoelen? Meer informatie te vinden op Duurzaamheid - Gooise Meren & Samen Sneller Duurzaam Gooise Meren Nederland	
Aanbestedingsvragen	13. Welke relevante referenties uit de afgelopen drie jaar kunt u aandragen? Welke ervaring bij een gemeente is representatief? Welke expertise acht u van meerwaarde?	
	14. Welke certificaten of kwaliteitsstandaarden (zoals ISO, dataprivacy, duurzaamheid) heeft uw organisatie die relevant zijn voor deze mogelijke opdracht? Hoe dragen deze bij aan kwaliteit en naleving van wetgeving?	
	15. Welke aandachtspunten adviseert u de gemeente mee te nemen in de aanbesteding om een moderne parkeerketen te realiseren? Wat zijn volgens u cruciale eisen en gunningscriteria?	
Implementatie en Organisatie	16. Wat is de verwachte doorlooptijd voor het inregelen van de uitvoerende taken tot livegang? Beschrijf specifiek de fasering voor (zie ook bijlage 3): • Uitgifte van parkeerrechten • Beheer en onderhoud van apparatuur • Handhaving • Meldkamerfunctionaliteiten	
	17. Wat heeft u nodig van de gemeente om een succesvolle implementatie te garanderen (technisch, organisatorisch, of anderszins)? Zijn er afhankelijkheden of risico's waar de gemeente rekening mee moet houden?	
	18. Welke risico's voorziet u tijdens implementatie en uitvoering, en welke maatregelen neemt u om deze te beheersen? Hoe zorgt u voor continuïteit in dienstverlening?	

Bijlage 2 Beknopte huidige situatie

Verschillende taken uit de parkeerketen zijn nu verspreid over de gemeentelijke organisatie: parkeren is niet één ding. Een helder georganiseerde parkeerketen is er op dit moment niet. Veel taken lijken meer 'erbij gedaan' te worden, dan dat deze concreet belegd zijn. Vaak zijn diverse taken ondergebracht bij één enkele medewerker en de parkeertaken vallen onder de verantwoordelijkheid van verschillende managers. Er ontbreekt een coördinerende rol die grip houdt op alle onderdelen van de parkeerketen. Verder heeft de gemeente te maken met een aantal medewerkers op cruciale plekken in de parkeerketen, die binnenkort met pensioen zullen gaan. Dit gaat consequenties hebben voor de personele situatie en daarmee ook voor de organisatie van de parkeerketen.

De parkeerketen bestaat uit verschillende onderdelen.

- **Vergunningenuitgifte**

Parkeervergunningen en – abonnementen worden uitgegeven door de Frontoffice via het gemeentelijke Zaaksysteem. Dit systeem is hiervoor niet geschikt. Dat betekent dat veel handmatige taken uitgevoerd worden voor het uitgeven, beheren en muteren van parkeerproducten. De bewoners- en bedrijvenvergunningen worden in de vorm van een waardepapier/vignet uitgegeven en per post verstuurd. De bezoekersregeling bestaat uit een bonnenboekje met 25 dagvergunningen. De parkeervergunningen worden per kalenderjaar verstrekt. Elk jaar moeten alle parkeervergunningen opnieuw worden uitgegeven. Dat is een arbeidsintensief proces.

- **Parkeerautomaten (straatparkeren) & systemen parkeergarages**

De parkeerautomaten op straat (54 stuks in totaal) zijn zo'n 20 jaar oud. Inmiddels zijn de parkeerautomaten afgeschreven en sterk verouderd. Door een technisch medewerker binnen de gemeente Gooise worden de automaten nog 'in leven' gehouden. Dit is een zeer kwetsbare situatie. Hetzelfde geldt voor de apparatuur in de parkeergarages.

- **Handhaving**

De handhaving van parkeren is op dit moment deels onderbracht bij twee fiscaal controleurs voor de betaald parkeergebieden. De rest van de handhaving voor de vergunninghoudersgebieden en blauwe zones zijn onderdeel van het takenpakket van de gemeentelijke BOA's. In de praktijk is er beperkte capaciteit voor handhaving vergunninghoudersgebieden. Het gebrek aan handhaving zorgt voor een lagere 'pakkans'. Uiteindelijk doet dit afbreuk aan het parkeerbeleid waarmee gestuurd wordt op de juiste parkeerder op de juiste plaats. De gemeente Gooise Meren onderzoekt recent of vergunninghoudersgebieden gecombineerd kunnen worden met de betaald parkeren.

Bijlage 3 Beknopte activiteiten marktpartij

Organisatie

- Bedrijfsvoering/management/coördinatie
- Managementrapportages t.b.v. sturing op de gehele parkeerketen
- Verantwoording uitvoering parkeerdiensten o.b.v. gestelde KPI's

Parkeervergunningen

- Uitgifte parkeerrechten
- Beheer van parkeervergunningensysteem (gemeente Gooise Meren beschikt niet over een eigen parkeervergunningensysteem)
- Uitgifte abonnementen, ontheffingen, uitrijkaarten
- Proces GPK's/GPP's

Straat- en garageparkeren

- 1^e lijns beheer en onderhoud parkeerautomaten/betaalautomaten/slagbomen/
- Technisch beheer en onderhoud straat- en garageapparatuur
- Beheer op locatie, incl. schoonmaak
- Beheer op afstand (meldkamer)
- Geldmanagement (parkeerautomaten, betaalautomaten, mobiel parkeren)

Handhaving

- Handhaving fiscaal (incl. apparatuur, excl. scanauto)
- Verwerking NHA's
- Inning en bezwaar- en beroepafhandeling

