

Marktconsultatie
Inhuur Parkeerservicemedewerkers
Gemeente 's-Hertogenbosch



Datum	: 14 oktober
Kenmerk	: TN 551767

Het overnemen en vermenigvuldigen van (delen van) dit document ten behoeve van derden is slechts geoorloofd na schriftelijke toestemming van gemeente 's-Hertogenbosch.

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
1.1	Algemeen.....	3
1.2	Voorwaarden, uitgangspunten en verplichtingen	3
1.3	Aandachtspunten.....	3
1.4	Gelegenheid tot het stellen van vragen en nota van inlichtingen	3
1.5	Schriftelijke beantwoording.....	3
1.6	Deelnemers gesprek	4
1.7	Planning.....	4
2.	Projectbeschrijving en vraagstelling	4
2.1	Huidige situatie	4
2.2	Aanleiding en doel marktconsultatie.....	4
2.3	Vraagstelling	6
	Bijlage 1 Vragenlijst	7

1. Inleiding

1.1 Algemeen

Voor u ligt het document Marktconsultatie Inhuur Parkeerservicemedewerkers van de gemeente 's-Hertogenbosch.

De gemeente wil voorafgaand aan een eventueel formeel aanbestedingsproces, wederzijds vrijblijvend en openbaar informatie verkrijgen vanuit de markt. De verkregen informatie zal gebruikt worden bij het verder specificeren van de mogelijke opdracht(en) en bij de keuze(s) van de aanbestedingsvorm(en) c.q. contractvormen. Op deze wijze kan/kunnen de aan te besteden opdracht(en) afgestemd worden op de mogelijkheden die er zijn in de huidige markt.

In dit document staat, naast de omschrijving van de opdracht, de procedure beschreven aan de hand waarvan de marktconsultatie wordt uitgevoerd.

1.2 Voorwaarden, uitgangspunten en verplichtingen

Deelname aan de marktconsultatie is niet verplicht en schept ook geen verplichtingen voor de leveranciers jegens de aanbestedende dienst. Anderzijds is de aanbestedende dienst niet verplicht om de verkregen informatie toe te passen. Partijen kunnen geen rechten ontleen aan de informatie die tijdens de marktconsultatie beschikbaar gesteld wordt. Mochten uw antwoorden op de vragen vertrouwelijke informatie bevatten dan graag aangeven bij de beantwoording.

Er kan geen aanspraak worden gemaakt op vergoeding van kosten die gemaakt zijn voor deelname aan de marktconsultatie. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om:

- de planning zoals is opgenomen op TenderNed te wijzigen;
- de marktconsultatie tijdelijk of definitief te staken;
- naar aanleiding van deze marktconsultatie te besluiten (voorlopig) geen aanbesteding te houden of de aanbesteding qua inhoud anders in te richten.

1.3 Aandachtspunten

De gemeente 's-Hertogenbosch streeft er naar dat bij de aanbesteding van de opdracht(en) alle potentiële inschrijvers gelijk geïnformeerd worden en zal een geanonimiseerd resumé van de resultaten van de marktconsultatie beschikbaar stellen aan de deelnemers. Bij mogelijke aanbestedingen die voortkomen uit deze marktconsultatie zullen de uitkomsten (geanonimiseerd) ook worden bijgevoegd bij de desbetreffende aanbestedingsdocumenten.

Indien een deelnemer aan de onderhavige marktconsultatie acht dat gegeven informatie concurrentiegevoelige informatie is, dan kan dit door de deelnemer worden aangegeven. De gemeente zal in voorkomend geval deze informatie dan niet openbaar maken.

1.4 Gelegenheid tot het stellen van vragen en nota van inlichtingen

De deelnemers kunnen tot 29 oktober 2025 vragen stellen via TenderNed. Van deze vragen met de bijbehorende antwoorden wordt een geanonimiseerde nota van inlichtingen opgesteld.

De gemeente beseft dat er nog veel details in de aangereikte informatie ontbreken omdat de documenten globale beschrijvingen zijn. Aangezien momenteel de informatie nog niet compleet is, zal het niet in alle gevallen mogelijk zijn om detailvragen te beantwoorden. Van de deelnemers wordt verwacht dat zij bij de opstelling van de vragen hiermee rekening houden.

1.5 Schriftelijke beantwoording

Geïnteresseerde partijen worden verzocht de vragenlijst (conform bijlage 1) in te vullen en uiterlijk 26 november 2025 in te dienen via TenderNed.

1.6 Deelnemers gesprek

De gemeente kan ervoor kiezen om gesprekken aan te gaan naar aanleiding van de antwoorden op de vragenlijst (bijvoorbeeld indien de antwoorden leiden tot onduidelijkheden bij de gemeente). De gemeente zal indien nodig dan contact met u opnemen.

1.7 Planning

Onder de functie 'termijnen' in de aankondiging van TenderNed vindt u een nadere planning aangaande deze marktconsultatie.

Activiteit	Datum
Publicatie/uitnodiging marktconsultatie	14 oktober 2025
Deadline indienen vragen marktconsultatie	29 oktober 2025; uiterlijk 11.00 uur
Versturen beantwoording vragen marktconsultatie	7 november 2025
Deadline beantwoording marktconsultatie	28 november 2025; uiterlijk 11.00 uur

2. Projectbeschrijving en vraagstelling

2.1 Huidige situatie

Hiervoor hebben wij eigen medewerkers in dienst, die gedurende de volgende tijden deze werkzaamheden op zich nemen:

Werkdagen	Werktijden
Maandag, dinsdag, woensdag	07.00 uur tot 20.00 uur
Donderdag, vrijdag, zaterdag	07.00 uur tot 22.00 uur
Zondag	07.00 uur tot 19.00 uur

Externe medewerkers worden ingehuurd voor de nacht, weekend, zon- en feestdagen als ook ter vervanging bij afwezigheid van eigen medewerkers gedurende de dag-openstelling.

2.2 Aanleiding en doel marktconsultatie

Het contract met de huidige leverancier voor Inhuur parkeerservicemedewerkers loopt in mei 2026 af. Daarom is de gemeente voornemens om begin 2026 een Europese aanbesteding te publiceren voor de inhuur van parkeerservicemedewerkers voor de publieke fietsenstallingen, transferia en de parkeergarages.

De Gemeente ziet dat er op de verschillende locaties ook verschillende profielen nodig zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden. Vanuit dat perspectief is het voornemen om binnen het nieuwe contract, 3 profielen uit te vragen die wij hieronder globaal schetsen. Deze profielen zullen uiteindelijk nog gespecificeerd worden. Het hebben van een VOG is voor alle profielen een eis.

1. Parkeerservicemedewerker fietsenstalling

Als parkeerservicemedewerker ben je het eerste aanspreekpunt voor bezoekers van de fietsenstalling. Je zorgt voor een gastvrije ontvangst, beheert de uitgifte en inname van stallingskaartjes, en draagt actief bij aan een veilige, nette en toegankelijke omgeving. Daarnaast registreert en rapporteert hij/zij incidenten. De medewerker kenmerkt zich als volgt:

- a. is gastvrij;
- b. is verantwoordelijk en integer;
- c. heeft een goede beheersing van de Nederlandse taal (minimaal A2);
- d. kan de Engelse taal spreken en verstaan, of is bereid dit te leren;
- e. is flexibel in tijden (ook avond-en nachtdienst), locatie en taken;
- f. is een teamplayer;
- g. kan zelfstandig werken;
- h. kan goed omgaan met klachten en eventueel agressief gedrag;
- i. heeft BHV, of is in staat deze te kunnen behalen;
- j. heeft basis computervaardigheden.

2. Parkeerservicemedewerker transferia

Als parkeerservice medewerker op een transferium ben je het aanspreekpunt voor bezoekers en zorg je ervoor dat het parkeerterrein veilig en netjes goed functionerend blijft. Je biedt hulp bij praktische zaken zoals betaalautomaten en slagbomen, en draagt bij aan een veilige, nette en toegankelijke omgeving voor bezoekers. Daarnaast registreert en rapporteert hij/zij incidenten. De medewerker kenmerkt zich als volgt:

- a. is gastvrij;
- b. is verantwoordelijk en integer;
- c. heeft een goede beheersing van de Nederlandse taal (minimaal B1)
- d. kan de Engelse taal spreken en verstaan, of is bereid dit te leren;
- e. is flexibel in tijden (ook avond-en nachtdienst), locatie en taken;
- f. is een teamplayer;
- g. kan zelfstandig werken;
- h. kan goed omgaan met klachten en eventueel agressief gedrag;
- i. is in het bezit van BHV, of is in staat deze te kunnen behalen;
- j. heeft technisch inzicht en kan kleine storingen zelf oplossen;
- k. heeft gevorderde computervaardigheden.

3. Parkeerservicemedewerker meldkamer

Een parkeerservicemedewerker van de meldkamer van de gemeente houdt zich bezig met het toezicht houden op de veiligheid en het functioneren van meerdere parkeergarages via camerabeelden en meldingen. Hij of zij beantwoordt oproepen van bezoekers en biedt hulp bij storingen of problemen, zoals defecte slagbomen of betaalautomaten. De medewerker schakelt indien nodig de technische dienst of de hulpdiensten in. Daarnaast registreert en rapporteert hij/zij incidenten. De medewerker beschikt over de volgende competenties:

- a. is gastvrij;
- b. is verantwoordelijk en integer;
- c. heeft een goede beheersing van de Nederlandse taal (minimaal werk en denkniveau MBO 1)
- d. kan de Engelse taal spreken en verstaan, of is bereid dit te leren;
- e. is flexibel in tijden (ook avond-en nachtdienst), locatie en taken;
- f. is een teamplayer;
- g. kan zelfstandig werken;
- h. kan goed omgaan met klachten en eventueel agressief gedrag;
- i. heeft BHV, of is in staat deze te kunnen behalen;
- j. heeft basis computervaardigheden;
- k. heeft technisch inzicht en kan kleine storingen zelf oplossen;
- l. heeft gevorderde computervaardigheden;
- m. is in het bezit van een rijbewijs (brommer / B);
- n. is in het bezit van BHV, of is in staat deze te kunnen behalen;
- o. heeft technisch inzicht en kan kleine storingen zelf oplossen;

- p. Gevorderde digitale vaardigheden / kunnen werken met meerdere systemen.

Ondertussen gaan de marktontwikkelingen de afgelopen jaren snel en de krapte op de arbeidsmarkt maakt het lastiger om de juiste mensen te vinden in deze rol(len).

Om duidelijk te krijgen of de koers die de gemeente voor ogen heeft, ook past binnen de huidige ontwikkelingen in de branche, heeft de gemeente een aantal vragen voor de markt opgesteld. Het doel van deze marktconsultatie is dan ook om meer kennis te vergaren over:

- Vaststellen of de keuze voor meerdere profielen past bij de ontwikkelingen in de markt;
- Welke randvoorwaarden nodig zijn voor een kwalitatieve en snelle invulling van de diensten;
- De visie van de markt over tariefstelling, gebruik CAO en passende contractvorm.

2.3 Vraagstelling

In bijlage 1 vindt u de door ons geformuleerde vragen voor deze marktconsultatie. Wij vragen u deze bijlage geheel in te vullen en in uw antwoorden de 3 beschreven profielen mee te nemen. Vervolgens kunt u dit document via de berichtenmodule van TenderNed indienen.

De vragen zijn opgesteld aan de hand van de in dit document beschreven uitgangspunten. De gemeente beseft dat deze informatie beperkt is maar kan momenteel nog niet meer informatie beschikbaar geven. Wij willen u vragen om bij de beantwoording van de vragen hiermee rekening te houden.

Bijlage 1 Vragenlijst

Bedrijfsgegevens:	
Naam	
Adres	
Plaats	
Contactpersoon (<i>m.b.t. deze marktconsultatie</i>)	
Functie	
Telefoonnummer	
E-mail adres	
Internetadres	

Onderstaande vragen zijn opgesteld aan de in dit document beschreven uitgangspunten. Wij willen u vragen om bij de beantwoording van de vragen hiermee rekening te houden.

A. Algemeen		
Nr.	Vraag	Antwoord
1.	Wat zijn volgens u de grootste uitdagingen bij het leveren van parkeerservicediensten?	
2.	Welke trends en ontwikkelingen ziet u in de markt m.b.t. het inzetten van parkeerservice medewerkers?	

B. Capaciteit en beschikbaarheid		
Nr.	Vraag	Antwoord
3.	Wat is een reële tijd om invulling te kunnen geven om op korte termijn/ ad-hoc te kunnen opschalen of afschalen?	
4.	Is het mogelijk om garanties te kunnen bieden voor continuïteit van dienstverlening en schaarste in de markt?	

C. Kwaliteit en opleiding		
Nr.	Vraag	Antwoord

5.	Welke opleiding(en) en/of certificeringen zijn in uw ogen noodzakelijk voor de inzet van parkeerservice medewerkers? Kunt u dit per profiel benoemen?	
6.	Welke competenties zijn in uw ogen noodzakelijk voor de verschillende functieprofielen? Zijn er aanvullingen op de 3 beschreven profielen.	

D.	Tarieven en kosten	
<i>Nr.</i>	<i>Vraag.</i>	<i>Antwoord</i>
7.	Kunt u een indicatie geven van uw uurtarieven voor verschillende functieniveaus?	
8.	Welke factoren kunnen uw tariefstelling beïnvloeden?	
9.	Is er een gangbare CAO in deze branche en zo ja welke? Adviseert u deze te gebruiken als eis in de aanbesteding? Waarom wel/ niet?	

E.	Contractvormen en flexibiliteit	
<i>Nr.</i>	<i>Vraag.</i>	<i>Antwoord</i>
10.	Wat zijn voor u gangbare contractvormen voor (tijdelijke) inhuur?	
11.	Wat is voor u een minimale of maximale inzetduur per medewerker?	

F.	Praktische uitvoering / pilot	
<i>Nr.</i>	<i>Vraag.</i>	<i>Antwoord</i>
12.	Bent u bereid om deel te nemen aan een aanbesteding op basis van de reeds bekende gegevens?	

G.	Open vraag voor feedback	
<i>Nr.</i>	<i>Vraag.</i>	<i>Antwoord</i>
13.	Heeft u suggesties voor de opzet of inhoud van de toekomstige aanbesteding?	

14.	Welke eisen of voorwaarden kunnen volgens u marktbeperkend werken?	
-----	--	--