



■ Openbare aanbesteding parkeerbeheer Veenendaal

■ Service level agreement maakt prestaties meetbaar

De gemeente Veenendaal heeft het parkeerbeheer dit jaar voor het eerst openbaar aanbesteed. Spark heeft de gemeente hierin begeleid. De gemeente noemt de aanbesteding succesvol. Senior beleidsmedewerker Leo Smolders en senior inkoopadviseur Laura Verhoeven vertellen over de kwaliteit van het bestek, de cruciale punten, valkuilen en aandachtspunten voor de toekomst.

De opdracht, inmiddels gegund aan de zittende partij P1, omvat een breed pakket aan diensten: de fiscale handhaving (straatparkeren), het beheer van slagboomterreinen, garages en de dynamische stadsafsluiting, de geldgaring, de financiële administratie en de afhandeling van bezwaar- en beroepsprocedures.

■ Maatwerk

Smolders: 'Het is een echt Veenendaals bestek geworden. Het gevaar bij aanbestedingen zoals deze is denk ik vooral dat je gaat kijken naar hoe andere gemeenten het doen. Je kunt gaan knippen en plakken in bestekken, en hopen dat je daar goed mee uit de voeten kunt. Maar je hebt dan geen maatwerk.' **Verhoeven:** 'Je krijgt dan misschien wel een goede inschrijver, maar uiteindelijk niet eentje die geschikt is voor je gemeente. Het bestek moet afgestemd zijn op wat je wilt. Je gaat er enorm de boot mee in als je als

aanbestedende dienst niet kunt uitleggen wat je wilt. Daarom wilden we alles onderbouwen.'

■ Helder en eenduidig formuleren

De gemeente heeft vanuit haar eigen inkoopbureau het procedurele deel (wet- en regelgeving rond de aanbesteding) gedaan, Spark heeft het inhoudelijke deel (pakket van eisen en wensen, waaronder ook een service level agreement (SLA)) uitgewerkt.

Verhoeven: 'We hebben elkaar goed aangevuld. Waar we wel tegenaan liepen was de manier van formuleren van onze eisen en wensen. Deze aanbesteding was formeler dan andere aanbestedingen. De procedures zijn natuurlijk hetzelfde, maar het komt er bij dit onderwerp veel meer op aan hoe je zaken formuleert. De parkeermarkt kent weinig spelers, de procedure is verjuridiseerd en bestekken worden op de letter gelezen. Dat maakte ons



Laura Verhoeven en Leo Smolders

soms krampachtig. Als we onze eisen en wensen zo en zo opschrijven, is dat dan helder en eenduidig, of kan dat ook anders worden opgevat?

Communiceren we helder en open?'

Smolders: 'Wil je dit als gemeente alleen voor elkaar krijgen, dan moet je inhoudelijk heel goed in het vak zitten. De mensen van Spark kennen de ins en outs van de markt en daar hebben we veel gemak van gehad. De markt is te nerveus om risico's te lopen. Het kost een paar centen, maar die hebben we binnen een paar maanden weer terugverdiend.'

Voordelen service level agreement

- Afspraken op basis van reële normen en kwalificaties
- Prestaties zijn meetbaar en beoordeelbaar
- Evaluaties op basis van feiten en cijfers
- Opbouw van een helder dossier
- Verbetering van de dienstverlening aan de klant



→ ■ Service level agreement

Over de SLA die in het bestek is opgenomen zegt **Verhoeven**: 'Uitgangspunt was een basisstuk met de minimumvereisten. Dit kan eventueel samen met de contractpartner worden uitgewerkt tot een document waarin beide partijen zich herkennen. Je kiest iemand uit vanwege zijn deskundigheid, dan moet je ook input laten geven.'

De SLA biedt veel voordelen: je komt tot reële normen en kwalificaties, prestaties zijn meetbaar, zodat je tijdens de uitvoering snel ziet waar het goed of minder goed gaat. En je bouwt een goed dossier op, zodat je steeds kunt terugblikken.'

■ De SLA betekent ook een andere manier van aansturing vanuit de gemeente.

Smolders: 'We krijgen meer een controlerende taak, waardoor we bijvoorbeeld ook zelf betalingsbereidheid gaan controleren en logboeken gaan nakijken. Niet om vervelend te zijn, maar om een nog hogere kwaliteit van dienstverlening te bereiken. We willen een goede gastheer van bewoners en bezoekers zijn. Zeer klantvriendelijk zijn is voor ons een belangrijker drijfveer dan het genereren van inkomsten.'

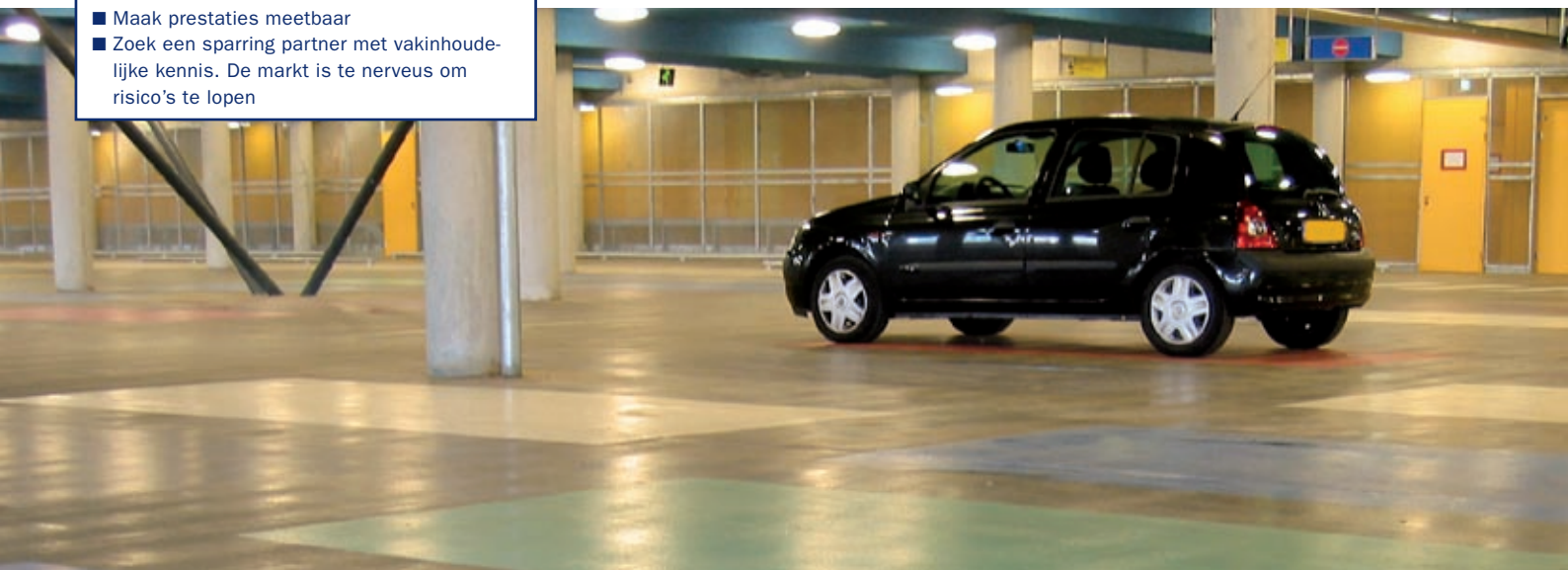
We staan aan de vooravond van grote investeringen, en daarom willen we veel meer dan tot nu toe bij de uitvoering betrokken zijn. Dat kan lastig zijn voor de uitvoerende partij; we hebben de taak hen daarin goed te begeleiden.'

Tips en adviezen

- Begin minimaal een half jaar van tevoren. Het kost tijd om het bestek af te stemmen op wat je wilt
- Zorg voor maatwerk, laat je niet verleiden door bestekken van anderen
- Formuleer helder, open en eenduidig
- Leg zo veel mogelijk uit waarom je de dingen doet
- Maak prestaties meetbaar
- Zoek een sparring partner met vakinhoudelijke kennis. De markt is te nerveus om risico's te lopen

■ Begin op tijd

De gemeente heeft een half jaar nodig gehad om tot een degelijk en goed doordacht bestek te komen. **Verhoeven**: 'De nieuwe aanbestedingswet (nog steeds in behandeling bij de Eerste Kamer) zal zoals het er nu voor staat de aanbestedingsprocedure niet versnellen. De wet is dermate restrictief dat het waarschijnlijk nog meer tijd zal kosten om tot een juridisch goed bestek te komen. Op tijd beginnen wordt dan nog belangrijker.'



■ C2000: radiodekking in parkeergebouwen

Al jaren werkt het ministerie van Binnenlandse Zaken aan een nieuw landelijk netwerk voor de mobiele communicatie van politie, brandweer en ambulances. Dit nieuwe netwerk is inmiddels operationeel en heet C2000. Het vervangt de lappendeken aan oude portofoonssystemen die de diverse diensten erop na hielden. Met dit nieuwe netwerk kunnen de hulpdiensten landelijk en naadloos communiceren met elkaar en met derden.

Het C2000 netwerk is met name ontworpen voor radiodekking buiten. Daartoe staan ruim 400 masten in het land opgesteld. De radiodekking binnen gebouwen kan wel eens te wensen over laten. Het is in zo'n geval mogelijk dat de gemeente bij bouwbesluit een gebouweigenaar oplegt om voor C2000 dekking te zorgen binnen zijn gebouw. Dat kan gelden voor stadions, evenementenhallen, tunnels en parkeergarages. Eigenaren van parkeergarages moeten zich dus realiseren dat zij met kosten geconfronteerd kunnen worden die niet zijn gebudgetteerd.

Voor die radiodekking in gebouwen, de zogenaamde indoor coverage, bestaan zeer veel oplossingen, die verschillen qua prestaties en waarvan de kosten kunnen variëren van enkele duizenden euro's tot tonnen. Het is daarom belangrijk in een vroeg stadium de eisen aan het gebruik van zo'n systeem te specificeren, om kosteneffectieve oplossingen te realiseren. Daarbij kan men proberen om slim te combineren, bijvoorbeeld met antennes voor GSM, waardoor ook uw klanten profiteren van de investering.

Colofon

Update is een uitgave van Spark
Spark helpt opdrachtgevers bij de exploitatie van parkeerplaatsen op straat en in de garage met o.a.

- ontwikkeling van visie op parkeerbeleid
- verbeteren van bedrijfsvoering en exploitatieresultaat
- beter benutten van parkeerplaatsen
- ontwikkeling van parkeeraccommodaties

SPARK
Nieuwstraat 4
2266 AD Leidschendam
T 070 317 70 05
F 070 317 80 66
info@spark-parkeren.nl
www.spark-parkeren.nl