

The background image shows a modern architectural space with a glass and wood frame. A group of people is gathered on a wooden platform, looking out at a cityscape. A vertical garden is visible on the right side of the frame. The text is overlaid on the lower part of the image.

Marktverkenning

**ICT Systeem voor Parkeervergunningen en
ontheffingen**

Referentienummer: 365575

Datum: 15 mei 2025

Inhoud

1. Aanleiding	3
2. Marktconsultatie	3
3. Doelstelling	3
4. Gewenste situatie	3
5. Keuze voor soort marktconsultatie	5
6. Planning	6
6.1 Vragen naar aanleiding van marktconsultatie	6
6.2 Presentaties	6
7. Overige voorwaarden	7
Bijlage 1 Vragenlijst.....	8

Bijlagen

Bijlage 1 Vragenlijst

Bijlage 2 Huidige Architectuur Parkeervergunning systeem Venlo

Bijlage 3 Parkeergebieden Venlo

Bijlage 4 Programma van Eisen

1. Aanleiding

De gemeente Venlo is op zoek naar een opdrachtnemer die een ICT-systeem voor parkeervergunningen en -onthefingenmanagement, middels een 100% SAAS applicatie, kan leveren. Deze dient voorzien te zijn van MFA en een koppeling met MS Azure AD. Het systeem moet, behalve in een backoffice module, ook voorzien in een toegankelijk en gebruiksvriendelijk online klantportaal waar inwoners en ondernemers van de gemeente Venlo een parkeerproduct kunnen aanvragen en afrekenen. De registratie die daaruit voortvloeit dient uitwisselbaar te zijn met het ICT-systeem dat door de Handhaving gebruikt wordt. De Handhaving dient immers te controleren op eventuele parkeerrechten op basis van een vergunning. In de huidige situatie maakt de gemeente gebruik van zowel City Permit (vergunningen en ontheffingen management) als City Control (handhaving) van Sigmax.

2. Marktconsultatie

Via deze marktconsultatie wenst de gemeente Venlo inzicht te krijgen in de oplossingen en functionaliteiten die marktpartijen aanbieden op gebied van parkeerproducten. Op basis van dit inzicht wenst de gemeente te komen tot een geschikt programma van eisen die aansluit bij de huidige marktsituatie en welke gebruikt kan worden bij een mogelijk op te starten Europese aanbestedingsprocedure ter selectie van één opdrachtnemer.

De gemeente Venlo benadrukt dat deze marktconsultatie geen onderdeel uitmaakt van een aanbestedingsprocedure en er geen rechten aan kunnen worden ontleend. De gemeente Venlo behoudt zich het recht voor de verkregen inzichten al dan niet te gebruiken voor het doel van deze marktconsultatie zoals gesteld.

De gemeente Venlo kiest voor een zogenaamde openbare marktverkenning. Deze marktconsultatie wordt gepubliceerd op TenderNed zodat elke geïnteresseerde marktpartij hiervan kennis kan nemen. De reden dat voor deze vorm van marktconsultatie wordt gekozen, is dat de gemeente Venlo de gehele potentiële markt wenst te benaderen om hiermee zoveel mogelijk input vanuit de markt te verkrijgen.

3. Doelstelling

Het doel van de marktconsultatie is om vrijblijvend:

- Informatie te verkrijgen vanuit de markt over de mogelijkheden die er zijn om de behoefte in te vullen;
- Te onderzoeken of marktpartijen een oplossing voor een ICT-systeem voor parkeervergunningen en -onthefingenmanagement kunnen leveren;
- Te onderzoeken welke (aanvullende) innovatieve oplossingen/mogelijkheden er zijn voor invulling van de opdracht;
- Te onderzoeken of de markt kan voldoen aan de gewenste situatie;
- Een kostenindicatie te verkrijgen vanuit de markt.

De verkregen informatie zal gebruikt worden bij het verder specificeren van de opdrachtoomschrijving, het programma van eisen en bij de definitieve keuze van de aanbestedingsvorm c.q. contractvorm.

4. Gewenste situatie

De gemeente Venlo overweegt de aanschaf van een ICT-systeem voor parkeervergunningen en ontheffingenmanagement. Niet alleen is de gemeente Venlo op zoek naar een aanbieder van

een ICT-systeem, maar ook naar advies op parkeerproductmanagement en effectief gebruik van het ICT-systeem.

Dit systeem stelt de gemeente in staat om haar inwoners (digitale) parkeerproducten aan te bieden. De gemeente Venlo kent in de huidige situatie een groot aantal specifieke parkeerproducten. Dat vloeit voort uit het parkeerbeleid waarin verschillende parkeerregimes worden gehanteerd over specifieke gebieden binnen de gemeente (zie bijlage 3; Parkeergebieden Venlo). Daarnaast bestaan er uiteenlopende behoeften van verschillende doelgroepen die vragen om actief productmanagement. Het streven is om het aantal producten beperkt en uniform te houden, doch te voorzien in zo veel mogelijk van die behoeften binnen onze doelgroepen. Hierbij rekening houdende met de kaders van het parkeerbeleid.

In detail betekent dit dat producten verstrekt moeten kunnen worden op basis van verschillende parameters en kenmerken:

1. Onderscheid tussen vergunningen en ontheffingen
2. Onderscheid tussen bewoners en bedrijven
3. Beperkte (tijdelijke) geldigheid of jaarontheffing/-vergunning
4. Producten met pollertoegang
5. Producten toewijzen aan specifieke zone
6. Digitale bezoekersregeling (bewoner meldt bezoek aan met kenteken tegen specifiek tarief)

Voor de uitgifte van deze producten is in een aantal gevallen een koppeling (API) benodigd tussen het ICT-systeem en de (gemeentelijke) systemen om het beoogde doel van het product in de praktijk te brengen. Een overzicht van benodigde koppelingen is schematisch weergegeven op basis van onze huidige software in figuur (zie bijlage 2; huidige architectuur parkeervergunning systeem Venlo). Dit schema is nog exclusief noodzakelijke koppelingen met o.a. Zaaksysteem, gemeentelijk meldsysteem en ERPx (financieel systeem).

Voorbeeld: de ontheffingen op het inrijverbod van het Gesloten Centrum dienen toegang te verschaffen bij de pollers. Dit geschiedt op basis van kenteken. D.w.z. dat het ICT-systeem data (kentekens) dient uit te wisselen met het Nationaal Parkeerregister (NPR). Dat systeem is op zijn beurt weer gekoppeld met het besturingssysteem van de pollers (MOOV). Zo borgen we dat inwoners of bezoekers zorgeloos kunnen binnenrijden wanneer zij eenmaal het kenteken hebben doorgegeven.

Het ICT-systeem voorziet in zowel een online klantportaal, een digitale bezoekersapplicatie als een Backoffice applicatie. Op deze drie onderdelen heeft de gemeente Venlo een aantal eisen en/of wensen waaraan deze dient te voldoen;

Klantportaal:

- Voldoet aan digitale toegankelijkheid conform de Europese norm EN 301 549
- Gebruiksvriendelijk; korte overzichtelijke workflows die naar wens opdrachtgever in te richten zijn
- Navigatie die in ieder geval bevat:
 - o Huidig afgenomen producten
 - o Aanvraagbare producten (waar kom ik voor in aanmerking op basis van adres)
 - o Lopende aanvragen/winkelwagen
 - o Eventuele wachtlijst met positie
 - o Profiel/gebruiker gegevens

Digitale bezoekersapplicatie:

- Voldoet aan digitale toegankelijkheid conform de Europese norm EN 301 549
- Gebruiksvriendelijk; 'self-explanatory' applicatie waarin de gebruiker eigenlijk niets fout kan doen, ook zonder aanvullende uitleg
- Compatibel met gangbare systemen en smartphones (Android, iOS, Windows phone enz.)
- Al dan niet te integreren in het klantportaal

Backoffice applicatie:

Naast een toegankelijke en gebruiksvriendelijke klantportal voor de burger dient het systeem ook te voorzien in een backoffice applicatie. Daarin dient de parkeervederwerker van de gemeente de verstrekte producten en klanten in te kunnen zien en gegevens te kunnen wijzigen. Ook dienen de betaling specificaties zichtbaar te zijn en moeten er eventuele restituties uitgevoerd kunnen worden.

De data in deze backoffice applicatie dient ook te voorzien in overzichtelijke dashboards en rapportages die voor managementdoeleinden maar ook financiële administratie (ERPx) te raadplegen zijn. Hierbij is het wenselijk dat de medewerker middels filters een rapportage op maat kan uitdraaien.

Ook dient de backoffice applicatie de mogelijkheid te bieden om communicatie richting specifieke doelgroepen (bijvoorbeeld de vergunninghouders van een specifieke zone) op te kunnen stellen en verzenden via mail of tekstberichten (Whatsapp/SMS), ook in bulk tot 10.000 berichten. Een koppeling met MijnOverheid is een pré m.b.t. deze communicatie.

Verder dient het vanuit de backoffice mogelijk te zijn om een vignet aan te maken, te koppelen aan een vergunning/ontheffing en deze uit te printen.

Tot slot is het gewenst om in de backoffice te kunnen aangeven per product of deze als automatisch verlengbaar kan worden aangevinkt door de aanvrager.

Randvoorwaarden:

- 1) Het ICT-systeem is veilig en voldoet aan wet- en regelgeving en landelijke standaarden.
- 2) De leverancier conformeert zich aan de Inkoop voorwaarden GIBIT 2023 en de daarbij horende Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen. De gemeente benadrukt extra de specifieke aandacht van de leverancier voor:
 - a. Het aantoonbaar voldoen aan de geldende toegankelijkheidseisen (EN 301 549).
 - b. Het aantoonbaar voldoen aan de veiligheidseisen uit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).
- 3) Het systeem is een bewezen toepassing op de gemeentelijke markt, toekomstbestendig en gebaseerd op de principes van Common Ground.
- 4) Hosting vindt plaats via de leverancier en de leverancier sluit een SLA af met de gemeente.
- 5) De leverancier conformeert zich aan de verwerkersovereenkomst van de gemeente Venlo over de verwerking van (persoons-)gegevens.

5. Keuze voor soort marktconsultatie

De gemeente Venlo kiest voor zogenaamde openbare marktverkenning. Deze marktconsultatie wordt gepubliceerd op TenderNed zodat elke geïnteresseerde marktpartij hiervan kennis kan

nemen. De reden dat gekozen is voor de vorm van marktconsultatie, is dat de gemeente Venlo de gehele potentiële markt wenst te benaderen om hiermee zoveel input vanuit de markt te krijgen.

6. Planning

Omschrijving	Wanneer
Publiceren marktconsultatie TenderNed	15 mei 2025
Gelegenheid tot stellen vragen door geïnteresseerde marktpartijen via TenderNed	23 mei 2025 10 uur
Streefdatum voor de beantwoording van de vragen door gemeente Venlo, via TenderNed	28 mei 2025
Schriftelijke beantwoording door geïnteresseerde marktpartijen op de door ons gestelde vragenlijst.	10 juni 2025
DEMO's ICT Systeem parkeervergunningen en -onthefingenmanagement	25 juni 2025

6.1 Vragen naar aanleiding van marktconsultatie

Indien u vragen hebt naar aanleiding van deze marktconsultatie verzoeken wij u deze uiterlijk 23 mei 2025 10.00 uur aan te leveren via de berichtenmodule van TenderNed. Wij verzoeken u hierbij gebruik te maken van de bijlage *Vragen t.b.v. Nota van Inlichtingen*. Van deze vragen met de bijbehorende antwoorden wordt een geanonimiseerde nota van inlichtingen opgesteld en via e-mail beschikbaar gesteld.

De gemeente Venlo beseft dat er nog veel details in de aangereikte informatie ontbreken omdat het document een globale beschrijving betreft. Aangezien momenteel informatie nog niet compleet is, zal het niet in alle gevallen mogelijk zijn om detailvragen te beantwoorden. Van de deelnemers wordt verwacht dat bij het opstellen van de vragen hiermee rekening wordt gehouden.

6.2 Presentaties

De gemeente Venlo is voornemens om een aantal leveranciers vanuit de marktconsultatie een demo te laten verzorgen op 25 juni 2025 ter voorbereiding op de mogelijke aanbesteding. Bent u bereid kosteloos een (korte) demo te verzorgen op locatie van de gemeente Venlo?

De leveranciers die worden uitgenodigd voor het verzorgen van een presentatie dienen:

- De schriftelijke beantwoorde vragen kort toe te lichten;
- De aanwezige functionaliteit van het systeem te demonstreren en vooral ook de gemeente Venlo te inspireren met de mogelijkheden die uw oplossing biedt;
- De belangrijkste toekomstige ontwikkelingen op korte en lange termijn te presenteren;
- Toe te lichten wat de belangrijkste aandachtspunten zijn bij aankoop van het systeem;
- Een toelichting te geven over de wijze waarop u het systeem implementeert;
- De afgegeven prijsindicatie van de oplossing en de implementatie nader toe te lichten.

7. Overige voorwaarden

De marktconsultatie dient als hulpmiddel om de opdrachtomschrijving verder te specificeren, een programma van eisen op te stellen en de definitieve keuze voor een eventuele aanbesteding of contractvorm te bepalen.

- Deelname aan de marktconsultatie is geheel vrijwillig en vrijblijvend en heeft op geen enkele wijze gevolgen voor een eventuele deelname aan vervolgactiviteiten. Partijen kunnen geen aanspraak maken op vergoedingen van eventueel gemaakte kosten in het kader van de marktverkenning.
- Er kunnen op geen enkele wijze rechten worden ontleend aan de ten behoeve van de marktconsultatie verstrekte informatie. Dit geldt zowel voor de gemeente Venlo als voor de marktpartij.
- Gemeente Venlo is vrij de ontvangen informatie van de marktpartijen te verwerken in door gemeente Venlo op te stellen documentatie zoals een programma van eisen. Marktpartijen kunnen op geen enkele wijze hieraan rechten ontleen.
- Bij een eventuele vervolgprocedure bestaat er geen onderscheid tussen partijen die al dan niet hebben deelgenomen aan de marktverkenning. Deelname aan de marktconsultatie is geheel vrijwillig en vrijblijvend en heeft op geen enkele wijze gevolgen voor een eventuele deelname aan een mogelijke vervolgprocedure.
- Door deelname aan deze marktconsultatie stemt u er mee in dat de door u verstrekte informatie door de werkorganisatie mag worden gebruikt in (de voorbereiding van) het vervolgtraject. Tevens verklaart de deelnemende marktpartij hiermee akkoord te zijn met alle genoemde voorwaarden.
- Dit document is slechts geschreven in het kader van de onderhavige marktconsultatie. Deze marktconsultatie is op geen enkele wijze een uitnodiging om in te schrijven op een mogelijke aanbestedingsprocedure, waarvoor deze marktverkenning enkel als voorbereiding dient.
- De door middel van deze marktconsultatie verstrekte en verkregen informatie wordt als vertrouwelijk betiteld en dient als zodanig behandeld te worden en wordt niet gebruikt voor een ander doel dan het opdoen van marktkennis teneinde te komen tot kwalitatief betere uitvraag. Hierbij geldt dat de gemeente Venlo geen commercieel gevoelige informatie opneemt in de op te stellen aanbestedingsstukken of specifieke verwijzingen naar deelnemers aan deze marktverkenning.
- De voertaal tijdens de marktconsultatie is Nederlands.

Bijlage 1 Vragenlijst

Wij verzoeken u om onderstaande vragen te beantwoorden en deze uiterlijk 10 juni 2025 10.00 uur aan te leveren via de berichtenmodule van TenderNed

	VRAAG	ANTWOORD
	Algemene bedrijfsinformatie (vertrouwelijk)	
1	Namens welke onderneming reageert u?	
2	Wat is de naam, het emailadres en het telefoonnummer van de contactpersoon?	
3	Wat zijn de kernactiviteiten van uw onderneming?	
4	Kunt u een kort overzicht geven van uw ervaring en expertise in het leveren en implementeren van ICT-systeem parkeervergunningen en ontheffingenmanagement. Kunt u enkele referenties geven van vergelijkbare projecten die u heeft uitgevoerd?	
5	Heeft u interesse en mogelijkheden om deel te nemen aan een eventuele aanbesteding van gemeente Venlo?	
6	Indien beschikbaar, heeft u voorbeelden van referentieopdrachten met vergelijkbare producten/diensten van uw organisatie bij andere gemeenten? Welke gemeenten betreft dit en welke producten/diensten hebt u bij deze gemeenten geïmplementeerd?	
6	Bent u bereid om kosteloos een demo te verzorgen in week 26-2025 bij de Gemeente Venlo op locatie in Venlo?	
	Vragen met betrekking tot investering, implementatie en beheer van de applicatie	
7	Graag ontvangen wij een kostenindicatie voor de aanschaf, implementatie en het jaarlijks onderhoud? Verzoek is om hierbij specifiek in te gaan op verschillende 'kostencategorieën' die volgens jullie van toepassing zijn. Tevens vernemen wij graag op welke wijze licenties aangeboden worden, m.a.w. hoe het licentiemodel is opgebouwd.	
8	Graag ontvangen wij een kostenindicatie (per integratie) van de minimaal in te richten koppelingen?	
9	Zijn er nog andere specifieke kosten waar wij rekening mee dienen te houden?	
10	Wat adviseren jullie als een realistische implementatie van jullie oplossing?	
11	Hoe ziet het implementatieproces eruit?	

	• Wie hebben jullie binnen de gemeente Venlo hiervoor nodig? • Wat is de implementatieduur? • Hoeveel vergelijkbare implementaties heeft uw organisatie succesvol uitgevoerd bij andere gemeenten?	
12	Wat beschouwt u als de belangrijkste kritische succesfactoren voor een succesvol implementatietraject, en hoe draagt uw organisatie hieraan bij?	
13	Welke ondersteuning en training biedt u bij implementatie? En in de beheerfase?	
14	In welke mate voldoet uw systeem aan de WCAG.2.1 AA eisen? En sluit deze in de toekomst ook aan op de wettelijke eis van WCAG.2.2? (digitale toegankelijkheid)	
	Vragen met betrekking tot onderhoud en SLA	
15	Hoe gaat u om met storingen/meldingen/wijzigingsverzoeken? Hoe/waar worden ze gedocumenteerd? Wordt er over gerapporteerd?	
16	Wat zijn uw SLA afspraken? Indien beschikbaar ontvangen wij graag uw standaard SLA.	
17	Op welke wijze biedt u onderhoud aan? Betreft dit preventief, correctief en vernieuwend onderhoud? Graag nader specificeren.	
18	Wat maakt jullie oplossing gebruiksvriendelijk en overzichtelijk? Graag specifiek ingaan op: a. gebruikersperspectief en b. beheerdersperspectief	
	Vragen met betrekking tot techniek, dataverwerking & overige vragen	
19	Is het ICT-systeem voor parkeervergunningen en -onthefingenmanagement veilig en voldoet het aan wet- en regelgeving en landelijke standaarden?	
20	Conformeert u zich aan de verwerkersovereenkomst van de opdrachtgever, de inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 en de daarbij behorende Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen (zie bijlagen)?	
21	Voldoet het systeem aan de veiligheidseisen uit de Baseline informatiebeveiliging Overheid (BIO)?	
22	Is het systeem een bewezen toepassing op de gemeentelijke markt, toekomstbestendig en gebaseerd op de principes van common ground?	
23	Vindt de hosting plaats via u als leverancier? En sluit u hiervoor een onderhoudsovereenkomst en SLA af met de gemeente?	

24	Zijn er nadere aanbevelingen en/of opmerkingen vanuit jullie om te komen tot een succesvolle aanbestedingsprocedure?	
25	Welke gunningscriteria zijn volgens jullie belangrijk voor een eventuele aanbesteding van het ict systeem voor parkeervergunning?	
26	Hoe onderscheidt u zich ten opzichte van uw concurrenten?	
27	Is uw oplossing modulair opgebouwd en schaalbaar? Kunt u dit nader toelichten?	
28	In hoeverre betreft uw oplossing een standaardoplossing?	
29	In hoeverre kan uw oplossing eenvoudig worden aangepast aan de wensen van de opdrachtgever?	
30	Op welke wijze is uw oplossing technisch opgebouwd en ingericht om een snelle en soepele werking te garanderen? Kunt u toelichten welke architectuur, performanceoptimalisaties en schaalbaarheidsmaatregelen zijn toegepast om betrouwbare en efficiënte prestaties te waarborgen, ook bij intensief gebruik?	
31	Met welke applicaties hebt u al een koppeling gerealiseerd?	
32	Welke mogelijkheden zijn er om management rapportages op te stellen -en te vergelijken met een willekeurig tijdvak- waarin in ieder geval de volgende elementen terugkomen; - Product type - Bedrag/totaalopbrengst - Betaald vs niet-betaald - Betaalmethode - Periode (maand/jaar) - Klantcontacten; per product/kanaal	
33	Dient de gemeente Venlo nog rekening te houden met andere aspecten? Heeft u nog andere opmerking die niet bij voorgaande vragen aan bod zijn gekomen maar die volgens u wel van belang zijn.	