

Bijlage 1 Marktconsultatie verslag

In het kader van de voorgenomen aanbesteding voor parkeerdienstverlening zijn drie marktgesprekken gevoerd met marktpartijen actief binnen de gemeentelijke parkeerketen. De gesprekken hadden als doel om inzichten op te halen over de inrichting van de dienstverlening, ICT-integratie, rapportagemogelijkheden en beëindigingsscenario's.

Samenwerking en klantgerichtheid

Alle partijen benadrukten het belang van een wederkerige relatie tussen gemeente en leverancier. In de opstartfase worden doorgaans projectteams ingericht met duidelijke sturing, communicatieplannen en parallelle werkgroepen. Klanttevredenheid wordt structureel gemeten, bijvoorbeeld via kwartaalenquêtes onder abonneementhouders

Datagedreven dienstverlening en dashboards

Er is brede beschikbaarheid van digitale dashboards met real-time inzichten in onder andere bezettingsgraad, parkeerduur en vergunningverlening. Deze dashboards bieden ook diepere analyses op gebiedsniveau. Sommige leveranciers maken gebruik van lease-constructies voor vergunningensystemen en bieden integratie met externe partijen voor meldkamerfuncties en handhaving.

Continuïteit en dataoverdracht

Beëindiging van contracten vindt volgens de markt doorgaans plaats op basis van afspraken en tests met overdracht van data. Er werd geadviseerd in de aanbesteding eisen op te nemen omtrent continuïteit bij faillissement en overdraagbaarheid van parkeersystemen. Configuratie van systemen, BRP-koppelingen en overdracht van parkeersaldi zijn tijdsintensief en vergen aandacht in de planning.

Wetgeving en veiligheid

Leveranciers gaven aan rekening te houden met informatiebeveiligingseisen zoals pen-tests en DigiD-aansluitingen. Nieuwe wetgeving rond milieuzones vraagt om aanpasbare en modulair opgebouwde systemen. Integraties met bezwaarprocedures, financiële systemen en meerdere identiteiten per kern zijn technisch haalbaar maar complex.

Looptijd en marktpraktijk

De markt geeft aan dat een looptijd van meerdere jaren aan te raden en gebruikelijk is. Voor grootschalige integraties geldt een implementatieperiode van circa 3 tot 6 maanden. Er werd gewezen op het belang van heldere scope, productspecificaties en uitzonderingen in de aanbestedingsstukken.