

Korte parkeerketen levert betere dienstverlening

Het is lastig om de toekomst van de parkeermarkt op lange termijn precies uit te tekenen. Technische en sociale **INNOVATIE** is regelmatig disruptief en daarmee onvoorspelbaar. Maar lopende ontwikkelingen geven wel duidelijk aan welke kant het op gaat. De keten wordt korter, de **PROVIDERS** worden groter en internationaler, deelconcepten rukken op en de klant krijgt zicht op échte dienstverlening.

Wij zijn in Nederland een heel eind gekomen sinds de eerste parkeermeters in de jaren '60 in het straatbeeld verschenen. Van kwartjes gooien in een mechanische automaat via bonnetjes trekken uit een elektronische parkeerautomaat naar de digitale wereld van kenteken registreren en belparkeren. In de parkeergarages maken we de stap van het omslachtige bonnetje-hefboom-automaat-uitrijkaart naar in- en uitrijden op kentekenherkenning, waarbij een provider de registratie en betaling regelt.

Maar er blijft te wensen over. Want hoe mooi al die innovaties op het gebied van parkeren en aanpalende mobiliteitsdiensten ook zijn, ze zijn nog niet goed geïntegreerd. De parkeervergunning of het abonnement van de parkeerprovider is geldig op straat, maar, op een enkele uitzondering na, niet in de parkeergarage. Digitale toegang en registreren is in een aantal parkeergarages wel mogelijk, dat is dan wel per gemeente of per garage-exploitant geregeld.

Bovendien staan parkeerdiensten vaak nog los

van andere mobiliteitsdiensten als de brandstofpas, het openbaar vervoer of fiets- of autoverhuur. De digitaal georiënteerde klant loopt voortdurend te goochelen met verschillende pasjes, bonnetjes, toegangscode, procedures en facturen van een scala aan aanbieders. Dat moet beter kunnen.

TREND NAAR INTEGRATIE

Op zoek naar de gunst van de klant gaat de trend naar integratie van diensten. De partijen in de keten koppelen hun digitale systemen en wisselen informatie uit, zodat zij samen een naadloze service kunnen bieden. In de Nederlandse parkeermarkt is zo'n netwerk gebouwd rondom de kentekenherkenning. De klant registreert een parkeerrecht op straat of krijgt toegang tot een parkeergarage op zijn kenteken, de parkeerwacht kan dat controleren door het kenteken te scannen en de provider kan de kosten factureren aan de klant achter dat kenteken en rekent af met de gemeente of de garage-exploitant.

Zo'n netwerk stelt tal van eisen aan de kwali-

Integratie van digitale dienstverlening, schaalvergroting en internationalisering