

# UITMUNTEND- HEID

CENTRAAL IN DE NIEUWE  
STADSDYNAMIEK



ONTWIKKELEN VAN  
INNOVATIEVE  
PARKEEROPLLOSSINGEN IN  
STADSCENTRA EN HUN  
PERIFERIE



EEN UNIEKE ERVARING  
AANBIEDEN DIE MOBILITEIT  
GEMAKKELIJKER MAAKT



ONS AANBOD UITBREIDEN  
MET INACHTNEMING  
VAN DE HOOGSTE  
KWALITEITSNORMEN





“

*Naast de praktische aspecten hechten de klanten van onze carwashes bijzonder veel belang aan de kwaliteit van het werk. Fleetmanagers, gebruikers van bedrijfswagens en particulieren hebben dit gemeenschappelijk: wanneer zij hun auto aan ons toevertrouwen om het koetswerk of het interieur te reinigen, verwachten zij onberispelijk werk. Aangezien wij volledig manueel werken, vergt dit zorgvuldigheid, nauwkeurigheid en knowhow. Met de jaren is een echte vertrouwensband met onze klanten en partners ontstaan.*

**JAMAL UDDIN KHOGYANI**

GESPECIALISEERDE HANDARBEIDER - CARWASH



**In 2018 hebben wij, in alle landen waar Interparking al actief is, ons aanbod uitgebreid met innovatieve parkeeroplossingen om de autostromen in stadscentra en voorsteden op te vangen. Onze parkings dragen zo bij aan een nieuwe dynamiek op het vlak van stedenbouw en mobiliteit.**

#### **EEN UNIEKE MOBILITEITSERVARING AANBIEDEN**

Interparking biedt zijn klanten veel meer aan dan parkeerplaatsen. Door de bediening van de stadscentra nodigen wij onze klanten uit om deel te nemen aan de nieuwe economische, culturele en sociale dynamiek van steden die de weg van de transformatie gekozen hebben om nog beter tegemoet te komen aan de verwachtingen van hun inwoners en bezoekers.

De tevredenheid van onze klanten berust op een optimale ervaring in al onze parkings: bereikbaarheid, snelle betaling, geleiding, verlichting enz. Intelligente ledverlichting, ventilatiesystemen, geavanceerde liften, online reserveringssystemen en betalingsvoor-

zeningen met Pcard+ verbeteren de dienstverlening aan onze gebruikers aanzienlijk.

In Duitsland en Oostenrijk gebruiken wij voortaan cloudtechnologie om de klantentevredenheid nog beter op te volgen. Met één applicatie kunnen de teams van onze dochteronderneming Contipark de kwaliteit verbeteren van de informatie die beschikbaar is op 58 platforms zoals Google, Facebook, Yelp en Instagram en op de websites van de steden waarin wij actief zijn. De klantendienst van zijn kant onderhoudt een permanente dialoog met de gebruikers om een optimale ervaring te garanderen op alle kanalen.

#### **HET EERLIJKSTE TARIEF**

In België heeft Interparking zijn tariefschema volledig herzien. Waar de berekening vroeger op basis van het aantal begonnen uren gebeurde, werken we nu met schijven van 15 minuten. De klanten betalen dus een prijs die dichter aanleunt bij de werkelijk gebruikte parkeertijd. Na een succesvolle testfase in enkele Brusselse parkeergarages werd de nieuwe tarifiering uitgebreid tot de meeste parkings in de Europese hoofdstad. Ze wordt momenteel ook uitgerold in andere grote steden zoals Antwerpen, Gent, Brugge en Luik.





**NIEUWE  
TARIEFEENHEID VAN  
15  
MINUTEN IN ONZE  
PARKINGS VAN BELGIË**



**402  
PARKINGS UITGERUST  
MET LEDVERLICHTING**

### **ITALIE: OVERNAME VAN BERGAMO HOSPITAL PARKING**

Ospedale Papa Giovanni XXIII in Bergamo behoort tot de grootste ziekenhuizen van Lombardije. Het bevindt zich op een terrein van 320 000 vierkante meter en telt meer dan 900 bedden. Het oncologisch centrum behoort tot de bekendste van Italië. Er worden patiënten uit het hele land en zelfs uit andere landen behandeld. In 2018 verwierf Interparking 100% van de aandelen van de vennootschap Bergamo Hospital Parking, die de 2 852 parkeerplaatsen van dit enorme ziekenhuiscomplex beheert.

### **FRANKRIJK: PARKING IN EEN NIEUWE ECOWIJK IN BORDEAUX**

In Bordeaux beschikte Interparking al over

een indrukwekkende parking in de Cité du Vin. Enkele kilometers daarvandaan, op de rechteroever van de Garonne, startte de ontwikkeling van de nieuwe ecowijk Bastide NIEL. Op de braakliggende terreinen van de vroegere spoorweg- en militaire activiteiten van Bordeaux zal tegen 2028 een nieuw stedelijk gebied van 35 hectare worden ingericht met woningen, kantoren, handelszaken, openbare voorzieningen en siloparkings.

Bordeaux Métropole Aménagement vertrouwde de exploitatie van de parking met 244 plaatsen toe aan Interparking.

### **CERTIFICERINGEN: EEN WAARBORG VOOR KWALITEIT**

Professionals uit de sector zijn het best geplaatst om de kwaliteit van onze diensten en infrastructuren te beoordelen. Hun mening en die van onze klanten zijn uiteindelijk de enige die er echt toe doen.

Op 31 december 2018 waren 198 parkeergarages gecertificeerd met een European Standard Parking Award (ESPA). Deze certificering verzekert de gebruikers ervan dat zij een parking betreden die voldoet aan de normen van de European Parking Association inzake comfort, veiligheid en kwaliteit van de dienstverlening.

Interparking behaalde ook de ISO-certificering voor kwaliteits- en milieumanagement in Italië, Nederland en Spanje.

In 2018 behield Interparking de CO<sub>2</sub>-neutraal certificering in alle landen waar de groep actief is.



# NABIJHEID

## EEN VOORTDURENDE DIALOOG MET ONZE KLANTEN

“

*Wanneer klanten contact met ons opnemen, heeft dat meestal te maken met het openen van de toegangsdeur voor voetgangers of het lezen van hun ticket in de betaalterminal. Het geeft me veel voldoening als ik ze kan helpen. Wanneer het probleem opgelost is, hoor ik dankbaarheid in hun stem.*

**CAROLA VAN BOCHOVE**  
SERVICEMEDEWERKER



FYSIEK IN ONZE  
PARKEERGARAGES AANWEZIG  
ZIJN OM DE VRAGEN VAN DE  
GEBRUIKERS TE  
BEANTWOORDEN



VIA DIGITALE KANALEN EEN  
VOORTDURENDE DIALOOG  
MET ONZE KLANTEN VOEREN



BIJ ELKE INTERACTIE EEN  
OPTIMALE ERVARING MET HET  
MERK INTERPARKING  
VERSCHAFFEN



**De tevredenheid van de klanten moeten we elke dag verdienen. Ze berust op de ontwikkeling van innovatieve nieuwe producten en diensten, maar ook op een voortdurende dialoog met alle gebruikers. Onze medewerkers blijven dan ook de beste ambassadeurs van ons netwerk. Interparking versterkt ook zijn aanwezigheid op moderne communicatiekanalen zoals de sociale netwerken.**

#### **CONTROLEKAMERS: ONMIDDELIJK REAGEREN**

Hoezeer we ons ook inspanssen om nieuwe technologische oplossingen te bedenken, alleen door menselijk contact kunnen we alle mogelijke vragen van de onze klanten op gepaste wijze beantwoorden. Vanuit control rooms die 7 dagen per week de klok rond bemand worden, begeleidt Interparking zijn klanten op afstand. Wanneer zij dat wensen, kunnen ze met een van onze medewerkers praten. Indien nodig staan mobiele teams paraat om in te grijpen: begeleiding van klanten, hulp bij het gebruik van de betaalterminals, preventie, aanwezigheid om het veiligheidsgevoel te versterken, reiniging en onderhoud van gebouwen en terreinen enz.

Vanuit de controlekamer hebben onze medewerkers ononderbroken zicht op de

situatie in onze parkings. Zij controleren ook op afstand het openen en sluiten van de slagbomen en toegangspoorten, evenals de alarmsystemen en alle technische voorzieningen van de parking. In 2018 opende Interparking zijn eerste control room in Polen. Een specifiek centraal team monitort er permanent de activiteit in al onze parkings in het land. Op dit moment beschikken wij over 11 controlekamers in België, Spanje, Duitsland, Nederland, Oostenrijk, Italië, Polen en Frankrijk.

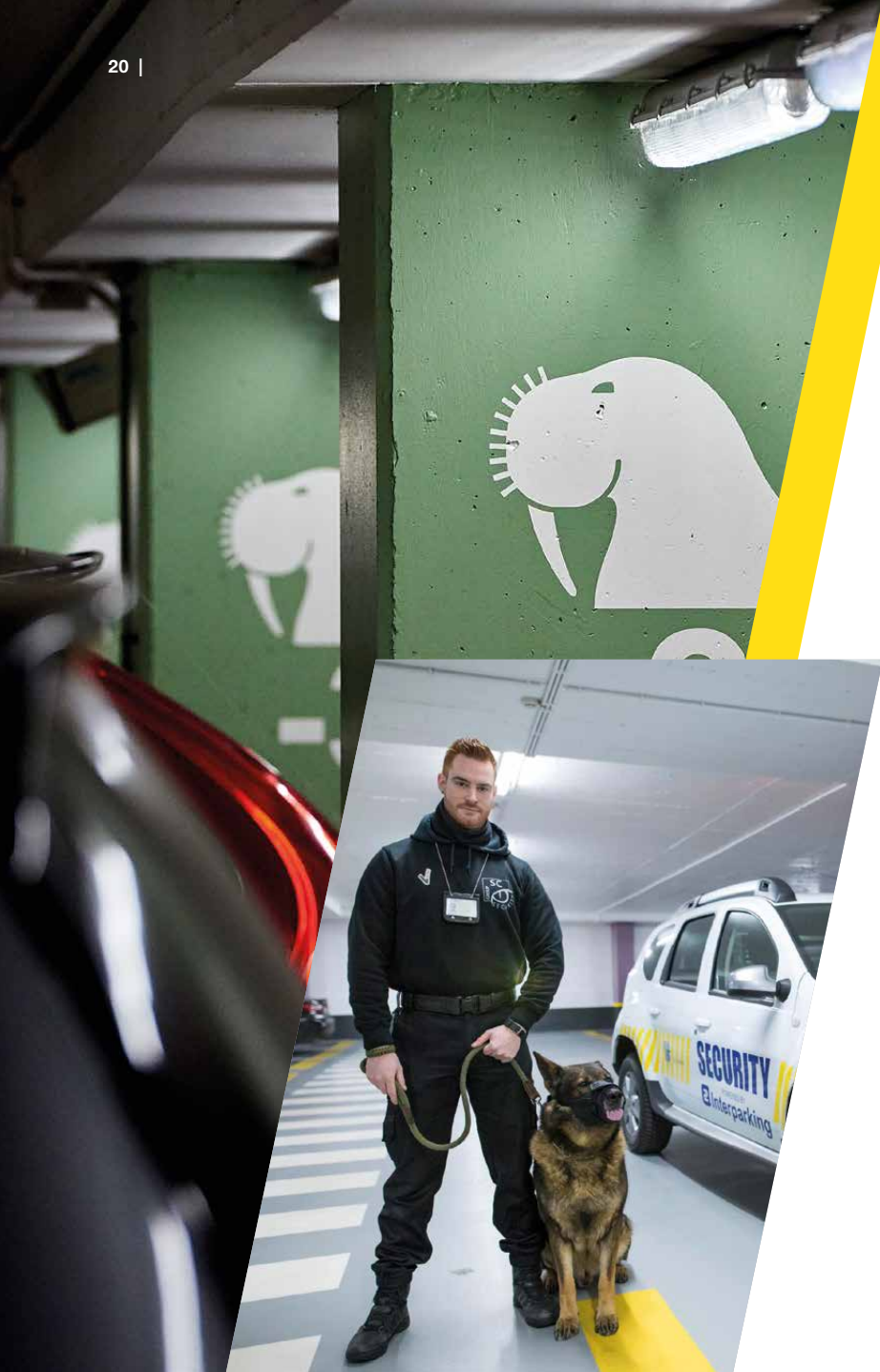
De feedback uit landen die pioniers geweest zij op dat vlak, zoals België en Nederland, werd als richtsnoer gebruikt voor de inrichting van soortgelijke controlekamers in andere landen zoals Polen of Italië.



**617**  
PARKINGS MET 24/7  
ASSISTENTIE



**2,3 MLN.**  
OPROEPEN PER JAAR  
VOOR DE CONTROL ROOM



### VEILIGHEID IN DE PARKINGS: EEN PRIORITEIT

Om het veiligheidsgevoel te verbeteren en onmiddellijk te kunnen ingrijpen in hachelijke situaties, werd het aantal hondenpatrouilles opgevoerd. De hondenpatrouilles hebben een dubbele functie met een luik “veiligheid” en een luik “beveiliging”. Veiligheid betreft alles wat verband houdt met de preventie van verbale of fysieke agressie, materiële schade en onbetamelijk gedrag. Beveiliging verwijst naar ingrepen om brand te voorkomen of een zieke persoon te begeleiden. Ze hebben in de eerste plaats een preventieve en ontradende rol.

### SOCIALE NETWERKEN: DE DIALOOG EINDIGT NOOIT

Interparking gebruikt ook de sociale netwerken om met zijn klanten te communiceren. Die vinden er praktische informatie, raadgevingen en ook wedstrijden. Sinds hun lancering kennen de diverse Facebookpagina's van de groep opvallend veel succes: 21 900 fans in Duitsland, 15 500 in België, 7 800 in Spanje, 5 800 in Nederland, 4 500 in Frankrijk enz. Al die ruimten resulteren in synergieën, in het bijzonder wat informatieverstrekking over parkeervoorzieningen in de omgeving van

stations en luchthavens betreft. Zo weten de klanten waar ze hetzelfde serviceniveau kunnen vinden in het buitenland.

In Italië hebben bepaalde emblematische parkings van de groep een eigen Facebookpagina. Denk maar aan de legendarische Tronchetto parking in Venetië (2 300 fans) of het station van Padua (1 400 fans).

Klanten met een Pcard in België en Duitsland ontvangen ook een elektronische newsletter met de recentste informatie over onze parkings, wedstrijden, suggesties voor gastronomische, feestelijke of culturele uitstappen in steden waarin wij een vestiging hebben.

### ONLINE ERVARING

In het kader van zijn “3+1”-digitaliseringsstrategie breidt Interparking de mogelijkheden voor online interactie met zijn klanten aanzienlijk uit. Sinds 2018 kunnen automobilisten in elk van de 9 landen van de groep via digitale kanalen een plaats reserveren, een abonnement nemen of een Pcard+ bestellen.

Met de mobiele applicatie Interparking kunnen zij bovendien gemakkelijk de dichtstbijzijnde parking zoeken, het tarief raadplegen, de openingstijden bekijken, oplaadpunten zoeken enz. In Duitsland krijgen de klanten van onze dochteronderneming Contipark dankzij een joint venture met de spoorwegmaatschappij “Deutsche Bahn” toegang tot een applicatie die bijzonder nuttig is om een parkeerplaats in de omgeving van een station te zoeken en betalen. In 2018 werden alle plaatsen op de openbare weg

in Duitsland opgenomen in de applicatie DB BahnPark App.

### GDPR EN GEGEVENSBESCHERMING

De Europese GDPR-richtlijn (General Data Protection Regulation) werd op 25 mei 2018 van kracht. Hij regelt de verwerking van persoonsgegevens op het grondgebied van de Europese Unie. De nieuwe verordening is van toepassing op alle persoonsgegevens en op de gevoelige gegevens van natuurlijke personen. Er is sprake van persoonsgegevens wanneer ze een persoon identificeren of identificeerbaar maken. Het verzamelen, het gebruik, de registratie, de raadpleging en de opslag van al deze gegevens zijn voortaan streng gereguleerd.

De GDPR-richtlijn belangt Interparking rechtstreeks aan omdat de klanten in de

IT-systemen van de onderneming kunnen worden geïdentificeerd, bijvoorbeeld via het nummer van hun Pcard+ of de gegevens die bij elke in- of uitgang van een parking worden geregistreerd.

Om aan de nieuwe regelgeving te voldoen, heeft Interparking uiteraard al zijn processen aangepast waarbij gegevens van klanten, personeelsleden of alle andere betrokken personen (onderaannemers, leveranciers enz.) worden verwerkt. Er werden ook informatievergaderingen gehouden om de personeelsleden van de zetel en de klantendienst bewust te maken van deze nieuwe uitdagingen. Op de website van Interparking kunnen de klanten ook bekijken hoe hun persoonsgegevens worden verwerkt.

*Met de mobiele applicatie Interparking kunnen klanten gemakkelijk de dichtstbijzijnde parking zoeken, het tarief raadplegen, de openingstijden bekijken, oplaadpunten zoeken enz.*



# 258

**PARKINGS COMPATIBEL  
MET DE MOBIELE  
APPLICATIE VAN ONZE  
JOINT VENTURE  
DB BAHNPARK**



# LPR

**AUTOMATISCHE  
NUMMERPLAATHERKENNING**

