

# Resultaten Marktconsultatie

## Gepersonaliseerde heffing toeristenbelasting



Martin Kuiper  
20 oktober 2023



## Inhoudsopgave

|                                       |                  |
|---------------------------------------|------------------|
| <b><i>Inleiding</i></b>               | <b><i>2</i></b>  |
| <b><i>Marktconsultatie</i></b>        | <b><i>3</i></b>  |
| Proces                                | 3                |
| Vragen marktconsultatie               | 4                |
| <b><i>Resultaten</i></b>              | <b><i>6</i></b>  |
| Alternatieven                         | 6                |
| Maatwerkapplicaties: M1 – M3          | 6                |
| Standaardapplicatie: S1               | 7                |
| Beoordeling resultaten                | 9                |
| Voor- en nadelen oplossingsrichtingen | 9                |
| Maatwerk                              | 9                |
| Standaardapplicatie                   | 11               |
| <b><i>Conclusies en advies</i></b>    | <b><i>13</i></b> |
| Conclusies                            | 13               |

## Inleiding

Dit document beschrijft de uitkomsten van de uitgevoerde marktconsultatie voor gepersonaliseerde heffing toeristenbelasting. Aanleiding voor deze marktconsultatie is het voornemen van de gemeenten Terschelling en Vlieland om over te gaan op een nieuw systeem voor gepersonaliseerde heffing van toeristenbelasting. Het doel was om een duidelijk beeld vanuit de markt te krijgen met betrekking tot beschikbare oplossingen en ideeën over de mogelijkheden om een nieuw systeem voor gepersonaliseerde heffing van toeristenbelasting te realiseren.

Naast een beschrijving van het proces en de vragen, die middels deze marktconsultatie aan de markt zijn voorgelegd, wordt stilgestaan bij de verschillende alternatieven, die de consultatie heeft opgeleverd. De door marktpartijen gedane voorstellen zijn globaal in twee oplossingsrichtingen in te delen; maatwerkoplossingen en een alternatief in de vorm van een standaardapplicatie. De verschillende alternatieven worden globaal beschreven, waarbij een aantal in het oog springende verschillen nader wordt toegelicht.

## Marktconsultatie

Dit hoofdstuk bevat een beschrijving van het proces dat gevolgd is bij de uitvoering van deze marktconsultatie. Daarnaast zijn hier nogmaals de vragen opgenomen zoals deze aan de verschillende marktpartijen zijn voorgelegd.

### Proces

Op basis van de beschikbare projectdocumentatie is een concept Programma van Eisen opgesteld. Aan de hand hiervan hebben marktpartijen een beeld kunnen vormen van het gewenste eindresultaat en de eisen en wensen waaraan de oplossing dient te voldoen. Dit document is als bijlage aan de marktconsultatie in TenderNed toegevoegd, evenals aanvullende documentatie omtrent de relevante verordeningen van zowel de gemeente Terschelling als de gemeente Vlieland.

Gedurende de marktconsultatie zijn marktpartijen in de gelegenheid gesteld om aanvullende vragen te stellen. Hiervoor is een tweetal data ingepland voor vraag- en antwoordsessies. Een aantal marktpartijen heeft van deze mogelijkheid gebruikt gemaakt om het gesprek aan te gaan, verdiepende vragen te stellen en informatie uit de beschikbaar gestelde documentatie nader te specificeren. Alle sessies zijn met marktpartijen afzonderlijk gevoerd. Hiervoor is hoofdzakelijk gebruik gemaakt van MS Teams. Daarnaast is met een aantal partijen telefonisch contact geweest om waar nodig onderdelen toe te lichten.

De vragen uit de contactmomenten zijn vastgelegd in een tweetal nota's van inlichtingen. Hierin zijn zowel de gestelde vragen als de geformuleerde antwoorden opgenomen, zonder daarbij de betreffende marktpartij te vermelden. De vragen en antwoorden zijn intern gedeeld met de projectgroep en de stuurgroep voor publicatie. Beide nota's van inlichtingen zijn vervolgens via TenderNed met alle betrokken marktpartijen gedeeld, zodat eenieder de mogelijkheid heeft gehad om al deze informatie mee te nemen in de door hen voorgestelde oplossing.

Dit eindrapport wordt tevens via TenderNed met de betrokken marktpartijen gedeeld.

## Vragen marktconsultatie

In de marktconsultatie is een aantal bedrijven gevraagd om antwoord te geven op een aantal vragen. Deze vragen hadden betrekking op diverse onderwerpen, waarbij aandacht wordt besteed aan de volgende aspecten:

- Kwaliteit
- Planning
- Kosten
- Onzekerheden en risico's

De eerste drie aspecten zijn samengesteld op basis van de vragen uit de marktconsultatie. Hieraan is een vierde aspect toegevoegd om rekening te houden met onzekerheden en risico's van de verschillende voorgestelde oplossingsrichtingen.

### **Kwaliteit**

Voor het onderdeel kwaliteit is een onderscheid gemaakt in een drietal onderwerpen:

- Volledigheid en duidelijkheid van het Concept Programma van Eisen
- Randvoorwaarden met betrekking tot de rol van en aandachtspunten vanuit Rederij Doeksen en haar bedrijfsvoering
- Aandachtspunten en risico's voor implementatie en exploitatie van een nieuw systeem, waaronder mogelijke frauderisico's en de wijze waarop men deze denkt te ondervangen.

### **Planning**

Voor wat betreft planning is gekeken naar de haalbaarheid van de door de gemeenten gewenste startdatum en de te verwachten doorlooptijd van de voorgestelde oplossingen.

### **Kosten**

Met betrekking tot kosten willen we vooral een goede indicatie van de mogelijke kosten van de verschillende alternatieven. Met het oog op de financiële haalbaarheid en het reserveren en aanvragen van de benodigde financiële middelen hebben we behoefte aan een schatting van de totale kosten. Hierbij is onderscheid gemaakt in een initiële investering en jaarlijks terugkerende kosten.

### **Onzekerheden**

Een belangrijke factor van betekenis is de mate van zekerheid dat een beschreven oplossing ook binnen het geheel van tijd, kwaliteit en middelen gerealiseerd kan worden.

Om een goed beeld van deze vier aspecten te krijgen zijn de volgende vragen voorgelegd aan de markt:

### **Algemeen**

- Is de informatie in het Concept Programma van Eisen voldoende duidelijk? Indien dit niet het geval is, welke aanvullende informatie ontbreekt volgens u?
- Gepersonaliseerd heffen en innen van toeristenbelasting betekent een extra handeling voor bezoekers. Dit moet niet als belemmerend worden ervaren. Welke mogelijkheden ziet u om dit zo gebruikersvriendelijk mogelijk te laten verlopen?
- Welke technische oplossingen zijn hierbij mogelijk en wat zou u adviseren?
- Welke aanvullende adviezen zou u de gemeenten willen meegeven?

### **Randvoorwaarden**

- Rederij Doeksen gebruikt systemen van diverse leveranciers voor het reserveren, betalen en controleren van tickets en de toegangscontrole in de terminal. Geef aan hoe u hiermee om denkt te gaan bij het formuleren van mogelijke oplossingen.
- Tickets zijn geldig voor een specifieke vaart en tijdstip. Toevoegen van een controle, om vast te stellen of de toeristenbelasting is betaald, kan leiden tot opstopping en daarmee vertragingen in de dienstregeling. Voor rederij Doeksen is een dergelijke situatie onacceptabel. Wat is in uw ogen de beste manier om dit te voorkomen?

### **Aandachtspunten en risico's**

- Welke aandachtspunten en voorwaarden ziet u om een dergelijk systeem succesvol te implementeren en exploiteren?
- Wat is naar uw inschatting hierbij de belangrijkste uitdaging?
- Welke mogelijke frauderisico's ziet u bij de door u voorgestelde oplossing en hoe worden deze risico's ondervangen zodat het systeem zo fraudebestendig mogelijk is?

### **Planning**

- De wens is om in Q2 2024 te kunnen starten met testen van het nieuwe systeem. In hoeverre is dit realistisch met de oplossingen die u schetst?
- Welke doorlooptijd acht u noodzakelijk voor een succesvolle implementatie?

### **Kosten**

- Geef een globale kostenindicatie van de door u voorgestelde oplossing. Geef hierbij per onderdeel aan welke kosten u realistisch acht voor:
  - a. aanschaf of ontwikkeling van hard- en software;
  - b. jaarlijkse kosten zoals licenties, onderhoud en beheer en
  - c. eventuele personele kosten of benodigde inzet van gemeente personeel.

## Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de marktconsultatie beschreven. Hierbij gaan we in op de verschillende alternatieven die marktpartijen hebben voorgesteld. Vervolgens wordt stilgestaan bij de meest relevante voor- en nadelen van beide oplossingsrichtingen.

In de marktconsultatie is gekozen voor een ander detailniveau dan passend zou zijn bij een aanbesteding. Hieraan ligt een aantal redenen ten grondslag:

- Gevraagd is om een vooral oplossingsrichting aan te geven zodat de gemeenten een indicatie hebben welke mogelijkheden de markt ziet.
- De uitkomsten van de marktconsultatie leiden niet direct tot een gunning of andere verplichting. Er is dus geen sprake van een direct risico in de zin van een ongewenste uitkomst met financiële consequenties.

Het doel was om marktpartijen vooral uit te nodigen om deel te nemen en om die reden in deze fase niet onnodig te beperken door te veel gedetailleerde eisen te stellen. We waarderen het ten zeerste dat marktpartijen bereid zijn om tijd en moeite te investeren om met ons mee te denken en daarbij hoort ook een bepaalde vrijheid.

## Alternatieven

De resultaten van de marktconsultatie zijn in twee categorieën te verdelen. Van de vier aangeboden oplossingen zijn er 3 waarbij de inschrijving bestaat uit maatwerkoplossing. Deze worden in dit rapport aangeduid als M1, M2 en M3. Hierbij wordt een voorstel gedaan voor de ontwikkeling van een nieuw op maat gemaakt systeem. Daarnaast is er een marktpartij waarvan de voorgestelde oplossing bestaat uit een reeds ontwikkelde en beschikbare standaardapplicatie. Deze zal verder worden aangeduid als S1.

### Maatwerkapplicaties: M1 – M3

De beschreven maatwerkoplossingen van de verschillende marktpartijen vertonen grote overeenkomsten. Eventuele verschillen zijn deels te wijten aan het feit dat men gevraagd is om mogelijke oplossingen aan te dragen en in dit stadium nog niet voor te schrijven hoe het systeem exact dient te werken. Indien wordt besloten tot aanbesteding dient dit proces, inclusief uitzonderingen, in detail te worden gespecificeerd in het Programma van Eisen, zodat de verschillende oplossingen goed met elkaar zijn te vergelijken.

De voorgestelde oplossingen zijn allemaal in hoofdzaak softwarematig, zonder bijbehorende hardware. Geen van de aanbieders adviseert een integratie met de fysieke toegangspoorten van de rederij, zoals het geval is op Norderney. Dit levert een aantal belangrijke voordelen.

Niet alleen is het ontbreken van de noodzaak voor aanvullende hardware kostentechnisch interessant. Het verkleint ook het risico op technische problemen tijdens implementatie of gedurende de exploitatie van het systeem. Daarnaast komt men hiermee tegemoet aan de voorwaarde van Rederij Doeksen dat een nieuw systeem niet leidt tot verstoringen in de bedrijfsvoering of vertragingen in de terminal.

Voor de registratie en betaling van de af te dragen toeristenbelasting wordt wel een koppeling met de systemen van Rederij Doeksen voorgesteld. Hierbij gaat men uit van softwarematige koppelingen om de impact op de systemen en processen van de rederij tot een minimum te beperken. In de wijze waarop deze koppeling zou moeten werken verschillen de maatwerkoplossingen enigszins. In grote lijnen volgen alle alternatieven in een maatwerkscenario een vergelijkbaar proces.

De gast boekt een ticket en op basis daarvan wordt de verschuldigde toeristenbelasting bepaald. Dit gebeurt in een separaat systeem waarbij de gast dan wel doorverwezen wordt vanuit het bestelproces bij Doeksen, dan wel dat de relevante gegevens vanuit het bestelproces bij Doeksen naar het nieuwe systeem worden doorgestuurd. Vervolgens wordt de gast in de gelegenheid gesteld om online te betalen en ontvangt daarvan een bevestiging in de vorm van een email of een QR-code.

De manier waarop verschillende marktpartijen deze koppeling zien is in grote lijnen vergelijkbaar. In alle gevallen worden de afhandeling en betaling van de toeristenbelasting gescheiden van de aankoop van het ticket. Op deze manier komt men tegemoet aan de eis van Doeksen dat betaling van de toeristenbelasting niet van invloed is op de prijs/kwaliteit beoordeling van de rederij. In één van de oplossingen stelt de betreffende marktpartij voor om deze koppeling zo in te richten dat het ticket voor de boot pas wordt afgegeven wanneer de verschuldigde toeristenbelasting daadwerkelijk is betaald. Hoewel dit waarschijnlijk zeer effectief is in het voorkomen dat gasten het eiland bezoeken zonder toeristenbelasting te betalen, denken wij dat deze werkwijze op bezwaren zal stuiten bij Doeksen.

De door marktpartijen voorgestelde oplossingen zijn hoofdzakelijk gericht op de gastenstroom via Rederij Doeksen. In aanvulling daarop kunnen deze systemen ook worden uitgebreid met mogelijkheden voor gebruik in de (jacht)havens op de eilanden. Of en zo ja hoe dit dient te gebeuren dient in een definitief Programma van Eisen te worden vastgelegd.

#### Standaardapplicatie: S1

In de aanloop naar de marktconsultatie is ook gekeken naar mogelijke alternatieven in de markt in de vorm van bestaande pakketten. Deze zoektocht heeft geen resultaten opgeleverd. Een standaardoplossing voor de gewenste functionaliteit bleek nog niet beschikbaar op de Nederlandse markt. Tijdens de marktconsultatie is echter naar voren

gekomen dat ook deze markt altijd in beweging is. Een Nederlandse partij, die al langer actief is met een andere oplossing op het gebied van tarieven voor toeristenbelasting, had al enige tijd plannen voor een uitbreiding van hun bestaande dienstverlening. Deze firma biedt een softwareoplossing die het voor boekingssites mogelijk maakt om automatisch de actuele tarieven voor toeristenbelasting te hanteren. Het afgelopen jaar heeft men daarnaast gewerkt aan een nieuwe applicatie, die specifiek is bedoeld om het gehele proces rondom afhandeling en betaling van toeristenbelasting te vereenvoudigen. Het doel is om daarmee een internationale standaard te bieden voor de afhandeling van toeristenbelasting in de EU.

Met behulp van deze nieuwe applicatie is het mogelijk om via een koppeling met bestaande boekingssystemen (zoals bijvoorbeeld Booking.com) de registratie en betaling van toeristenbelasting rechtstreeks met de gast af te handelen. Daarnaast is het mogelijk voor de logiesverstrekker om boekingen van gasten handmatig in het systeem op te voeren. De meeste logiesverstrekkers geven waarschijnlijk de voorkeur aan een koppeling met het bestaande boekingssysteem zodat de benodigde gegevens automatisch worden geregistreerd, zonder verdere handeling. Voor verhuurders zonder geautomatiseerd digitaal boekingssysteem is handmatig opvoeren van gastregistraties een alternatief.

Gasten ontvangen een aantal dagen voor de reis een bevestiging van de verschuldigde toeristenbelasting en hebben vervolgens de mogelijkheid deze direct online te voldoen. Indien de toeristenbelasting niet direct betaald wordt kan het systeem op meerdere momenten een geautomatiseerde herinnering sturen. Het systeem biedt gebruikers, die nog niet online betaald hebben ook de mogelijkheid om de betaling via de logiesverstrekker af te wikkelen. Deze kan dit vervolgens verwerken in het systeem. Hoewel de logiesverstrekker op dit vlak dus wellicht niet volledig ontzorgd wordt, wordt deze wel ondersteund. Daarbij biedt dit gasten, die minder digitaal vaardig zijn, de mogelijkheid om contact te betalen.

De applicatie kan daarnaast mogelijk ook dienst doen als digitaal nachtregister. Logiesverstrekkers zijn verplicht een dergelijk register bij te houden en zijn vrij in de wijze waarop ze dit doen. De oplossing S1 kan in deze behoefte voorzien zodat de logiesverstrekker ook hierin ondersteund wordt.

De applicatie is een softwarematige oplossing die in de cloud staat. Hierdoor is er aan de kant van de gemeenten geen hardware nodig. De applicatie staat daarmee bovendien volledig los van de systemen van Rederij Doeksen. Als gevolg hiervan kan dit systeem dus op geen enkele wijze leiden tot verstoring in de bedrijfsvoering van Doeksen. Ook softwarematig vereist deze oplossing geen koppeling met de systemen van de rederij.

## Beoordeling resultaten

Het gaat hier nog niet om een aanbesteding waarbij een winnaar geselecteerd moet worden. Het gaat in dit stadium meer om de mogelijke oplossingsrichting. Marktpartijen is gevraagd welke mogelijke oplossingen zij zien. Wanneer het besluit wordt genomen om deze opdracht als aanbesteding in de markt te zetten dan dient de voorkeur voor een oplossingsrichting tot uiting te komen in het Programma van Eisen.

## Voor- en nadelen oplossingsrichtingen

Beide oplossingsrichtingen kennen uiteraard hun eigen sterke punten. Voor beide scenario's zijn de belangrijkste voor- en nadelen beschreven.

### Maatwerk

Het belangrijkste voordeel van een maatwerkoplossing is uiteraard gelegen in het woord maatwerk. Als opdrachtgever is het mogelijk om exact vast te leggen aan welke eisen en wensen het systeem dient te voldoen. Daarnaast is men eigenaar van het systeem. Dit biedt mogelijkheden om het systeem in de toekomst naar eigen inzicht aan te passen.

Succesvolle implementatie van een maatwerkoplossing voor gepersonaliseerde heffing zou Terschelling en Vlieland daarnaast een primeur bieden, die wellicht in de toekomst navolging kan vinden bij andere Waddeneilanden.

De praktijk wijst echter uit dat maatwerk ook aanzienlijke risico's met zich meebrengt. Het grootste gevaar schuilt in de hoge mate van onzekerheid. Van tevoren is niet precies duidelijk hoe het nieuwe systeem exact zal werken. Het uiteindelijke systeem kan op relevante punten afwijken van de oplossing zoals die op papier is geschetst. Bij een standaardapplicatie kan het al een flinke uitdaging zijn om via een aanbesteding tot het gewenste eindresultaat te komen. Wanneer men kiest voor ontwikkeling van een nieuw softwaresysteem zal de factor onzekerheid een nog grotere rol spelen. Dit geldt zeker wanneer het nieuwe systeem bestaat uit een combinatie van hard- en software en dient te functioneren binnen een bestaande applicatiearchitectuur.

Daarnaast is er bij dergelijke softwaretrajecten altijd kans op overschrijdingen van kosten en planning. Softwareontwikkeling is een vakgebied dat berucht is als het aankomt op overschrijdingen in projecten, zowel voor wat betreft zaken als kosten en doorlooptijd, maar ook de scope van het project. In de praktijk zijn overschrijdingen in kosten en doorlooptijden van 50-100% of nog meer zeker niet ongewoon bij softwaretrajecten. De termijnen die genoemd worden bij de maatwerkoplossingen moeten dan ook nadrukkelijk worden gezien als schattingen. Daarnaast zijn de kosten die in de marktconsultatie zijn aangegeven, zeker in

dit stadium, slechts een schatting. Dit betekent dat het bij de keuze voor maatwerk dus raadzaam is om rekening te houden met een marge op deze gebieden.

Om deze risico's te beperken is een scherp afgebakend Programma van Eisen (PvE) noodzakelijk. Een goed doortimmerd PvE is een belangrijke factor in het reduceren van de projectrisico's. Bij een aanbesteding zal uiteraard ook een meer gerichte en daarmee beter onderbouwde schatting worden gevraagd met betrekking tot zowel kosten als planning. Daarnaast kunnen een goed uitgevoerde aanbesteding en het maken van duidelijke afspraken bijdragen aan het vroegtijdig identificeren en beperken van risico's. Volledig uitsluiten hiervan blijkt in de praktijk echter niet realistisch. In dit verband is het daarom goed om oog te hebben voor het afbreukrisico bij een dergelijk traject.

Een ander mogelijk nadeel is de keerzijde van het eigenaarschap van het op maat gemaakt systeem. Dit kan in de praktijk ook leiden tot een zekere mate van vendor lock-in; een situatie waarbij men in feite vast zit aan een leverancier. Een andere partij dan de oorspronkelijke ontwikkelaar zal minder makkelijk ondersteuning kunnen bieden voor software die men niet zelf geschreven heeft.

Kort samengevat leidt dit tot de volgende plus- en minpunten:



## Standaardapplicatie

Net als bij maatwerk heeft ook de keuze voor een standaardapplicatie een aantal voor- en nadelen. Het grootste minpunt van een standaardapplicatie is dat deze niet geheel naar wens is in te richten. De leverancier heeft een behoefte geïdentificeerd en daar een standaardoplossing voor bedacht. Voor de inrichting naar eigen wensen is men aangewezen op de configuratiemogelijkheden die het pakket biedt. Dit kan tot gevolg hebben dat de applicatie niet alle gewenste functionaliteit biedt, of dit niet doet op de manier die opdrachtgever in eerste instantie voor ogen heeft. Dit zou kunnen betekenen dat we bij keuze voor deze oplossing bepaalde wensen en uitgangspunten los moeten laten. Het wordt daarmee gezien als een alternatief voor het laten ontwikkelen van een maatwerkapplicatie.

Ook bij een standaardapplicatie moet het risico van een vendor lock-in genoemd worden. Zeker waar het een nieuw type applicatie betreft, waarvoor nog weinig of geen concurrenten op de markt zijn, is men aangewezen op die specifieke leverancier.

De aangeboden standaardapplicatie ondersteunt de afhandeling van toeristenbelasting met de boeking bij een logiesverstrekker als uitgangspunt. Dit wijkt af van het uitgangspunt dat wij initieel hebben gehad, waarbij we uitgaan van de reisbewegingen van en naar de eilanden. De administratieve last voor het aanleveren van deze gegevens ligt hiermee nog steeds gedeeltelijk bij de ondernemers. Voor verhuurders, die gebruik maken van een boekingssysteem, komt het er in de praktijk op neer dat de benodigde gegevens via een interface vanuit het boekingssysteem kunnen worden overgezet, zonder dat de ondernemer hiervoor een handeling hoeft te verrichten. Verhuurders die geen digitaal systeem gebruiken kunnen de gastregistraties handmatig opvoeren.

Een belangrijk voordeel van een standaardapplicatie is dat de kosten daarvan aanzienlijk lager zijn dan bij de verschillende maatwerkalternatieven. Met name de opstartkosten zijn naar verhouding zeer gering. Bovendien maakt de aanbieder voor de jaarlijkse kosten gebruik van een staffel op basis van het aantal verhuurbare units per gemeente. Dit betekent dat in het geval slechts één gemeente besluit toe invoering van gepersonaliseerde heffing van toeristenbelasting, dit geen effect heeft op de kosten.

Een ander voordeel van deze oplossing is dat het gaat om een bestaande applicatie. Hiervan kunnen we dus daadwerkelijk vaststellen hoe dit systeem in de praktijk werkt. Indien de bevindingen positief zijn levert deze optie een interessant alternatief zonder de risico's op het gebied van financiën en planning die inherent zijn aan maatwerkscenario's.

Implementatie van een standaardapplicatie neemt doorgaans minder tijd in beslag. De software hoeft niet meer ontwikkeld te worden. Dit betekent niet alleen dat een standaardapplicatie sneller in gebruik kan worden genomen, maar ook dat er meer tijd en

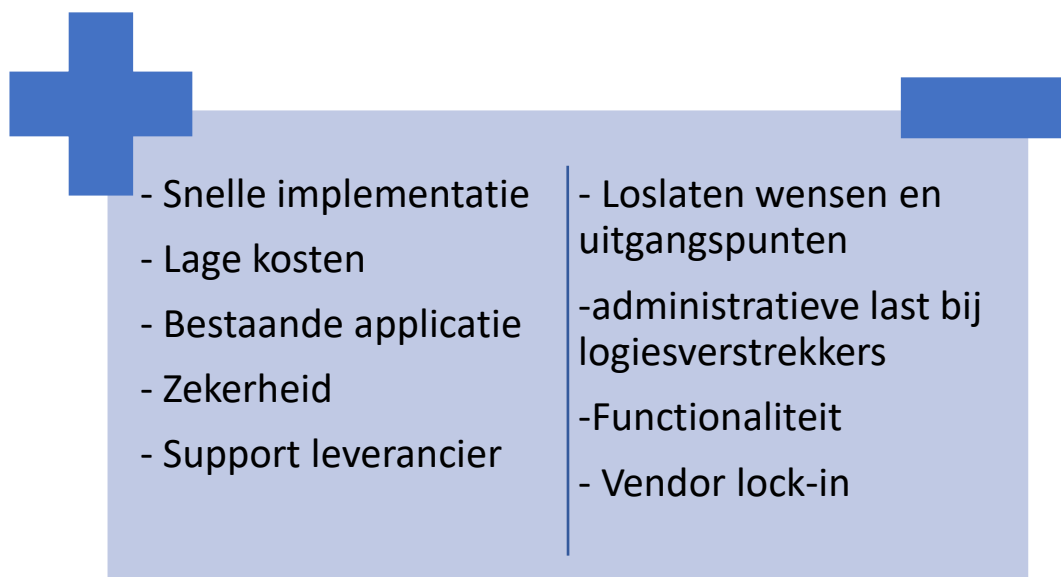
ruimte is om te besteden aan het voorbereiden van en communiceren met de overige stakeholders in het project.

Bovendien kan men vaak ook later makkelijker terugvallen op support van de leverancier. Leveranciers van standaardsoftware zijn meestal beter ingericht op het leveren van dergelijke ondersteuning dan bedrijven waarbij de nadruk ligt op ontwikkeling.

Een bijkomend voordeel van deze oplossing is dat deze tevens dienst kan doen als digitaal nachtregister. Logiesverstrekkers zijn verplicht om een nachtregister bij te houden en zijn daarbij vrij in de keuze hoe ze aan die verplichting willen voldoen. Deze applicatie biedt daarvoor de benodigde functionaliteit als logisch gevolg van de benodigde registratie voor de toeristenbelasting. Voor particuliere verhuurders geldt deze verplichting overigens niet. Men is echter wel verplicht zich te houden aan de verordeningen op het gebied van toeristenbelasting. Als de gemeente besluit over te gaan tot gepersonaliseerd heffen op basis van daadwerkelijk verblijf en dit als zodanig vastlegt in de verordening, dan zullen ook particuliere verhuurders zich hier aan moeten houden. Een applicatie die dit gehele proces op gebruikersvriendelijke wijze ondersteunt maakt het voor verhuurders makkelijker om aan een dergelijke verplichting te voldoen.

Het belangrijkste verschil tussen maatwerk en een standaardapplicatie is de factor onzekerheid. Deze is bij een standaardapplicatie vele malen lager, met als gevolg dat risico's op zowel financieel vlak als qua planning lager en beter beheersbaar zijn.

Dit resulteert in de volgende plus- en minpunten:



## Conclusies en advies

Dit hoofdstuk beschrijft de conclusies die getrokken kunnen worden op basis van de beschrijving en beoordeling van de alternatieven, en de afweging van de verschillende voor- en nadelen van de verschillende oplossingsrichtingen.

### Conclusies

Allereerst kunnen we concluderen dat de marktconsultatie met goed resultaat is afgerond. Enerzijds heeft het geleid tot inzichten in de technische mogelijkheden van de gewenste oplossing. Anderzijds is gebleken dat er interesse bestaat in de markt. Er zijn partijen die mogelijkheden zien en interesse hebben om een dergelijke opdracht aan te nemen.

Op basis van de resultaten is in grote lijnen een onderscheid te maken in een tweetal oplossingsrichtingen. Allereerst de mogelijkheid om een nieuw systeem op maat te laten ontwikkelen. De voorgestelde maatwerkoplossingen vertonen op belangrijke punten overeenkomsten. Wat ze allemaal gemeen hebben zijn:

- relatief hoge ontwikkelkosten;
- een aanzienlijke hoeveelheid tijd voor ontwikkeling, testen en implementatie van het systeem en
- een hoge mate van onzekerheid met betrekking tot de factoren functionaliteit, tijd en kosten.

Daarnaast heeft de marktconsultatie een alternatief in de vorm van een standaardoplossing geleverd. Deze oplossing sluit niet aan bij het uitgangspunt om ondernemers volledig te ontzorgen, maar biedt wel een mogelijkheid voor gepersonaliseerde heffing en inning van toeristenbelasting. Of de standaardapplicatie een geschikt alternatief vormt, is in dit stadium nog niet met zekerheid te zeggen. Dit vraagt meer inzicht in de applicatie en de mate waarin deze voldoet aan de verschillende uitgangspunten. Draagvlak voor deze standaardapplicatie is mede afhankelijk van de flexibiliteit in wensen en uitgangspunten van de kant van de opdrachtgever en overige stakeholders.