



gemeente Roermond

Parkeerbeheerplan 2013-2020

Colofon

Opdrachtgever	Gemeente Roermond
Titel	Parkeerbeheerplan
Versie	1.1,
Datum	9 augustus 2013
Projectteam Opdrachtgever	Jan Waalen Wendy Lintjens Ron Evers Bert van de Bool
Projectteam Spark	Eric Stuyfzand Stan van de Hulsbeek
Projectleider Spark	Ed van Savooyen

Nieuwstraat 4
2266 AD Leidschendam

T +31 (0)70 317 70 05

F +31 (0)70 317 80 66

E info@spark-parkeren.nl

W www.spark-parkeren.nl

Inhoudsopgave

1	De organisatie van het parkeren	10
1.1	Parkeerbeleid	10
1.2	Parkeerexploitatie en eigendom	10
1.3	Parkeerbeheer	12
1.4	Het parkeerproduct	13
2	Werkwijze	14
3	De huidige parkeerorganisatie	15
3.1	Overzicht	15
3.2	Parkeerbeleid en eigendom van parkeervoorzieningen	17
3.3	Parkeerexploitatie	17
3.3.1	Parkeerexploitatie: regie	17
3.3.2	Parkeerexploitatie financieel	19
3.4	Parkeerbeheer	21
3.4.1	Parkeerhandhaving	22
3.4.2	Uitgifte van parkeerrechten	23
3.4.3	Invordering naheffingen en afwikkeling bezwaar parkeerbelasting	25
3.4.4	Beheer parkeerapparatuur en inzameling parkeergelden	26
3.4.5	Financieel beheer	27
3.5	De kosten van het parkeerbeheer	27
4	Samenvatting sterkten en zwakten parkeerorganisatie	29
5	Verbeteringen	33
5.1	Regie op exploitatie en beheer	33
5.2	De regie op parkeren organiseren	34
5.2.1	Model 1: Programmamodel	35
5.2.2	Model 2: Bedrijfsmodel (parkeerbedrijf)	36
5.2.3	Model 2a: Zelfstandig parkeerbedrijf	38
5.2.4	Model 3: Regievoerend parkeerbedrijf	39
5.2.5	Samenvatting en waardering	41
6	Advies	43
6.1	Conclusies	43
6.2	Handhavingsplan	49

Bijlage 1	Overzicht kostenonderdelen parkeerexploitatie	50
Bijlage 2	Monitoring en verantwoording	51
	Monitoring	51
	Rapportages	52
	Verantwoording van parkeeropbrengsten	53



Samenvatting

Met de nota Parkeervisie Roermond 2012-2020 ligt er een sterke basis om een op maat gesneden en goed uitvoerbaar parkeerbeleid te realiseren met een eenduidig en waar nodig ook praktisch toetsingskader. Omdat parkeerbeleid niet los gezien kan worden van de uitvoering ervan, stelt de parkeervisie ook de kaders voor de toekomstige organisatie en de parkeerexploitatie. Spark heeft opdracht gekregen om de gemeente te ondersteunen bij de uitwerking van de parkeervisie; een onderdeel van deze opdracht is een advies over de optimalisering van de uitvoeringsorganisatie zodat deze op de doelgerichte en doelmatige wijze uitvoering aan het beleid kan geven. De voorliggende rapportage bevat dit advies.

Inleiding

Bij de analyse van de parkeerorganisatie is onderscheid gemaakt tussen de volgende aspecten:

- Parkeerbeleidsvorming: keuzen omtrent aantallen parkeerplaatsen, reguleringsvormen, doelgroepen, tarieven.
- Parkeerexploitatie en eigendom: het tot uitvoering brengen van het parkeerbeleid, het stellen van de kaders voor de uitvoeringsorganisatie (operationeel en financieel) en budgetverantwoordelijkheid.
- Parkeerbeheer: het geheel van taken dat uitgevoerd wordt om het parkeerproduct tot stand te brengen (zoals handhaving, vergunninguitgifte, apparatuurbeheer en beheer van de parkeergarages).

In dit rapport is vooral gekeken naar de onderdelen exploitatie, eigendom en beheer. Het gaat daarbij over de gereguleerde parkeerplaatsen op straat (betaald, vergunninghouders, blauwe zone) en de gemeentelijke parkeergarages. Fietsparkeren is niet in de beschouwing opgenomen, maar dat neemt niet weg dat het beheer hiervan als onderdeel van de parkeerorganisatie kan worden beschouwd.

De huidige parkeerorganisatie

Het parkeerareaal in Roermond omvat 6000 gereguleerde parkeerplaatsen op straat (exclusief Designer Outlet Centre) en 1000 parkeerplaatsen “achter de slagboom” in twee parkeergarages (Kazerneplein en Stationspark) en het parkeerterrein Loesbleik. Voor een stad met circa 46.000¹ inwoners is dit een relatief omvangrijk gereguleerd areaal. Dit heeft met name te maken met de sterke regionale functie die Roermond vervult.

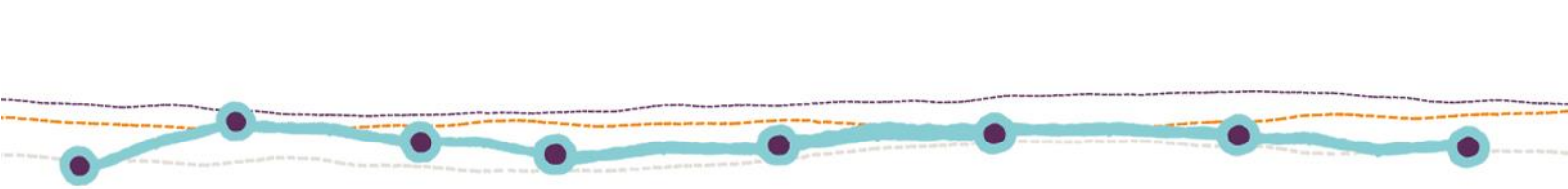
De verantwoordelijkheid voor de parkeerexploitatie, het budgethouderschap en de regie over de uitvoering van het parkeerbeheer is ondergebracht bij de afdeling Beheer Openbare Ruimte. Hiervoor is 0,25 fte beschikbaar. Tot de regietaak hoort onder meer: het afleggen van verantwoording over de inkomsten, het operationaliseren van parkeerbeleid (verordeningen en plantoetsing) en het maken van afspraken met de uitvoerende afdelingen over uitvoeringsresultaten en kosten. Voorts maakt het contractmanagement voor de beheersovereenkomsten van de parkeergarages Kazerneplein en Stationspark deel uit van de regietaak. In de praktijk komen deze taken niet allemaal even goed uit de verf. Iets anders is ook niet te verwachten. De formatieve invulling is bij lange na niet voldoende om dit werk te kunnen uitvoeren.

De uitvoerende taken voor het straatparkeren (waarvan de belangrijkste zijn de parkeerhandhaving, uitgifte van parkeervergunningen, beheer, onderhoud en geldinzameling parkeerapparatuur) zijn belegd bij gemeentelijke afdelingen. De verschillende afdelingen voeren hun deeltaken voor het parkeerbeheer naar eigen beste inzicht uit. Maar mede door de onderbemeten formatieve invulling van de rol van regievoerder, is er geen interne opdrachtgever-opdrachtnemer verhouding. Anders gezegd: er zijn geen afspraken met de budgethouder over de te leveren prestaties en de daarvoor te maken kosten. De verantwoordelijkheid voor het parkeerproduct als geheel krijgt zodoende geen gestalte, waardoor het overzicht ontbreekt. De parkeertaken zijn enkele van veel taken waarvoor de afdelingen verantwoordelijk zijn. Het gevolg daarvan is dat zicht op de bijdrage aan het uiteindelijke parkeerproduct beperkt blijft. Dit heeft nadelige gevolgen voor kwaliteit en/of efficiëntie. Overigens blijkt uit de interviews een positieve betrokkenheid bij het werk dat men voor het parkeerbeheer verricht.

Het financieel resultaat op de parkeerexploitatie

Als onderdeel van de analyse van de gemeentelijke parkeerorganisatie is getracht het resultaat op parkeren in beeld te brengen op basis van de jaarrekening 2011. Tijdens de werkzaamheden is

¹ De gemeente Roermond heeft circa 57.000 inwoners.



gebleken dat het nu moeilijk is om een volledig beeld van het resultaat te vormen. De belangrijkste oorzaak hiervoor is dat de kosten van de eigen personeelsformatie die met de uitvoering van parkeertaken is belast, niet aan het product parkeren worden doorbelast.

Door het diffuse beeld op de exploitatiekosten is het voor BOR (formeel budgetverantwoordelijk) in de praktijk moeilijk om te sturen op de uitvoeringskosten en daarmee op het exploitatieresultaat. In de parkeervisie is het visiepunt opgenomen dat de gemeentelijke parkeerexploitatie op zijn minst kostendekkend moet zijn. Om invulling te kunnen geven aan dit visiepunt is het noodzakelijk om, naast de inkomsten, ook de aan parkeren gerelateerde kosten goed inzichtelijk te krijgen.

Managementinformatie

Roermond heeft actueel en gedetailleerd inzicht in de inkomsten uit parkeerapparatuur en uit parkeervergunningen (en soortgelijke producten). Deze lijkt vooral gericht op de interne financiële controle en verantwoording. Roermond is “in control” wat dat betreft. De beschikbare managementinformatie is echter niet gestructureerd om gemakkelijk voor beleidsdoeleinden te worden gebruikt. Daarnaast ontbreekt niet-financiële managementinformatie zoals parkeerdruk, betalingsbereidheid of de mening over de kwaliteit van parkeren. Dit is door de onderzoeken in het kader van het nieuwe parkeerbeleidskader rechtgezet, echter budget voor het structureel monitoren hiervan is niet vastgelegd.

Voorstel voor verbetering

Roermond heeft met circa 6.000 gereguleerde parkeerplaatsen op straat en twee gemeentelijke openbare parkeergarages een omvangrijk parkeerareaal. De ontwikkeling en onderhoud van het parkeerbeleid hiervoor en het tot uitvoering brengen daarvan is een substantiële opgave. Enerzijds omdat parkeerbeleid politiek en maatschappelijk op grote belangstelling kan rekenen en anderzijds omdat aan de exploitatie van dit parkeerareaal ook aanzienlijke bedrijfsmatige en financiële risico's zijn verbonden. Daarnaast lijkt uit de eerste contouren van het nieuwe parkeerbeleidsplan dat in de periode 2013 tot en met 2020 enkele flinke opgaven voor de uitvoeringsorganisatie klaar liggen, zeker als de gemeente op middellange termijn werkzaamheden binnen parkeerbeheer- en exploitatie meer wil gaan digitaliseren.

Om het parkeerbeleid tot stand te brengen en te maken tot het parkeerproduct dat aan de parkeerder (de eigen inwoner, de bezoeker) wordt aangeboden, moet een veelheid van uiteenlopende taken verricht worden. Het product kan alleen tot stand komen als die taken en degenen die ze uitvoeren, of dat nu binnen of buiten de ambtelijke organisatie is, op elkaar zijn

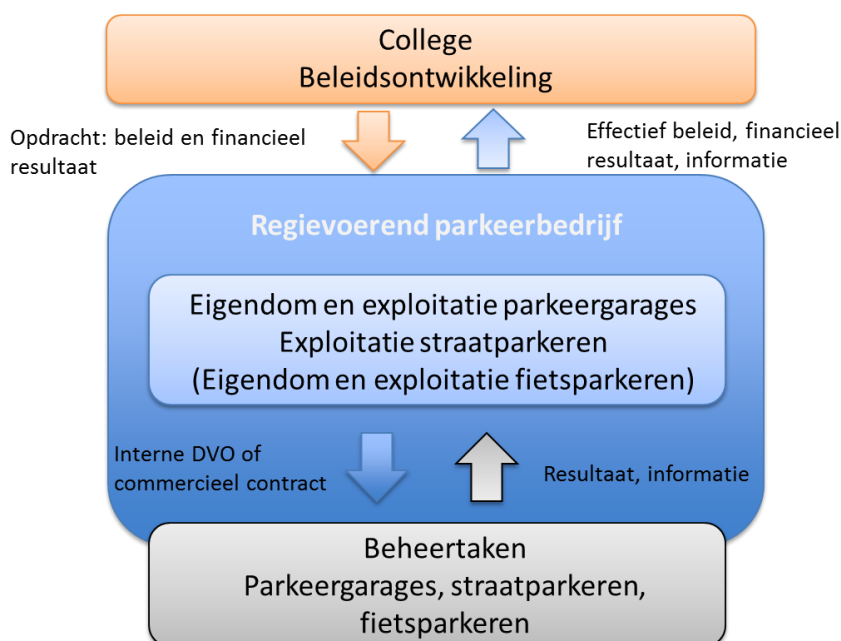
afgestemd. Om dat inhoud te geven moet de regie op de parkeerexploitatie en de uitvoering van het parkeerbeheer vorm krijgen.

Advies: een regievoerend parkeerbedrijf

Om de regie op het parkeren te verbeteren, is met de projectgroep een aantal modellen voor een parkeerorganisatie besproken. Hieruit is naar voren gekomen dat een “regievoerend parkeerbedrijf” het beste aan de behoefte voldoet en aansluit bij de huidige visie op de gemeentelijke organisatie. Bij het regievoerend parkeerbedrijf ligt de nadruk op de optimalisatie van het parkeerproduct, binnen de randvoorwaarden die de gemeentelijke organisatie biedt.

Kenmerken:

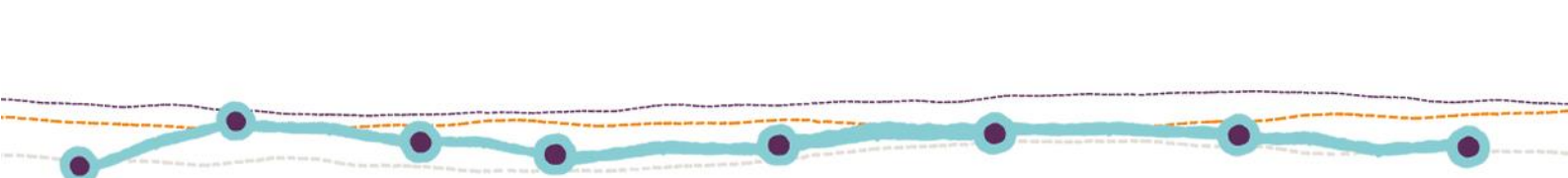
- Het parkeerbedrijf voert de exploitatie en is opdrachtgever voor uitvoerende taken;
- Optimale parkeerexploitatie en optimaal parkeerbeheer zijn daarbij het uitgangspunt, beheertaken worden tegen marktconforme voorwaarden uitgevoerd maar de uitvoering door gemeentelijke afdelingen heeft de voorkeur als de juiste condities aanwezig zijn;
- Voor de uitvoering worden (niet-vrijblijvende) dienstverleningsovereenkomsten (DVO) gesloten.



Regievoerend parkeerbedrijf schematisch

Waarom het regievoerend parkeerbedrijf?

Als belangrijkste positieve kenmerken van het regievoerend parkeerbedrijf zijn in de projectgroep naar voren gekomen:

- 
- Scheiding tussen beleid en uitvoering: beleidsontwikkeling ligt bij SO, dat de kaders voorstelt aan het bestuur, het regievoerend parkeerbedrijf zorgt voor uitvoering;
 - De politiek bestuurlijke invloed op uitvoeringszaken wordt verminderd (er is immers een interne opdrachtgever voor uitvoerende werkzaamheden);
 - Het parkeerbedrijf is in staat om door kennisontwikkeling het parkeerproduct te innoveren (digitalisering);
 - Het parkeerbedrijf kan werken aan efficiëntie in de uitvoering door de werkprocessen van de uitvoerende afdelingen bij parkeren beter op elkaar af te stemmen;
 - Het parkeerbedrijf kan zorgen voor goed gestructureerde en betrouwbare management en beleidsinformatie (parkeermonitor).

Het regievoerend parkeerbedrijf staat een eventuele verdere verzelfstandiging van de parkeerorganisatie (mocht dat later wenselijk blijken) niet in de weg. Mocht Roermond later de stap willen zetten naar een gemeentelijk parkeerbedrijf of andere vormen van verzelfstandiging in verband met het (geheel of gedeeltelijk) op de markt brengen van de parkeergarages, dan is het regievoerend parkeerbedrijf te beschouwen als een stap op weg in dit proces.

Formatie

De implementatie van een regievoerend parkeerbedrijf houdt (in elk geval) in dat formatieruimte vrij gemaakt moet worden voor deze taak. Bij de omvang van het parkeerareaal in Roermond moet hierbij aan 1 tot 1,5 fte gedacht worden. Deze investering komt terug:

- Met betere coördinatie verloopt de uitvoering van het parkeerbeheer doelmatiger;
- Een beter gestructureerde en meer uitgebreide managementinformatie voorkomt veel “handwerk” en zorgt voor betere beleidsinformatie en faciliteert de beleidsontwikkeling;
- Een betere afstemming tussen beleid en uitvoering (waarin de belangen van beide aan bod komen) leidt tot een beter parkeerproduct met lagere kosten.

Managementinformatie

Voor het aansturen van de parkeereexploitatie en het voeren van regie over de beheerstaken is informatie nodig. De budgethouder of parkeermanager heeft zodoende behoefte aan managementinformatie, zowel omtrent de doelmatigheid en doeltreffendheid van de uitvoering (prestatie-indicatoren) als over de inhoudelijke gegevens van de parkeereexploitatie. Deze informatiebehoefte kan worden ingevuld door de opbouw van een parkeermonitor. Dit instrument is te beschouwen als een database waarin volgens een vaste structuur de relevante kwantitatieve

gegevens over de uitvoering van het parkeerbeheer en de effecten van parkeerbeleid worden vastgelegd en waarmee rapportages gemaakt worden.

Kosten en kostendekking

De benodigde financiële ruimte voor het invullen van 1,0 fte extra formatie (uitgaande van ten minste 1,25 fte, waarvan nu bij BOR 0,25 al is ingevuld) is afgerond € 75.000² per jaar (schaal 11). De kosten van de parkeermonitor bedragen (indicatief) eenmalig € 20.000 en € 8.000 tot € 10.000 per jaar voor beheer.

De dekking hiervoor ligt in twee aspecten:

- De aanwending van de beschikbare ruimte in het budget “overheadkosten” in de exploitatie van de twee parkeergarages. In 2013 is daarvan nog een groot deel aangewend voor de opdracht aan de Stichting Citymarketing, maar vanaf 2014 is daar ruimte.
- De efficiëntie en kwaliteitswinst die te behalen is bij het parkeerbeheer. Een betere coördinatie zal dit zeker als resultaat hebben. Ook het vereenvoudigen van het parkeerbeleid zal daaraan bijdragen. Het concreet maken van het financiële voordeel en het verwerken ervan in een begrotingswijziging, kan evenwel pas nadat de eigen personeelskosten van de gemeente aan het parkeren zijn toegedeeld.

Een berekening is te vinden in Tabel 5 op bladzijde 49. Bij de gehanteerde aannamen blijkt dat, over een periode van 3 jaar (2013 t/m 2015) beschouwd, de kosten kunnen worden gedekt uit beschikbare budgetten. Na 2015 moet de kostendekking voortkomen uit de behaalde efficiëntievoordelen.

Tot slot

Het uitbreiden van formatie is in een tijd waarin gemeenten de broekriem moeten aanhalen geen gemakkelijke boodschap. Door de omvang van het gereguleerde parkeerareaal is het echter onvermijdelijk. Niet alleen zal het regievoerend parkeerbedrijf betere resultaten gaan boeken, het onvoldoende sturen van beheer en exploitatie van een zo omvangrijk parkeerareaal als Roermond heeft, levert aanzienlijke risico's op; zoals een parkeerbeleid dat niet goed wordt geïmplementeerd, onvoldoende service aan de parkeerder, te hoge uitvoeringskosten en het missen van inkomsten. Verbetering is dus nodig, maar de besluitvorming zal versoepeld worden als het rendement van de investering in een regievoerend parkeerbedrijf concreet in de begroting zichtbaar gemaakt kan worden. Die opgave moet nu aangepakt worden.

² Kosten gebaseerd op de “Handleiding Overheidstarieven 2012”, Ministerie van Financiën oktober 2011.

1 De organisatie van het parkeren

Alvorens in te gaan op de uitvoering van het parkeerbeheer moet eerst een globale inventarisatie van taken worden gemaakt die met het aanbieden van het parkeerproduct samenhangen. Toegespitst op de voorliggende probleemstelling onderscheiden we bij het beschouwen van de parkeerorganisatie vier hoofdbegrippen.

1.1 Parkeerbeleid

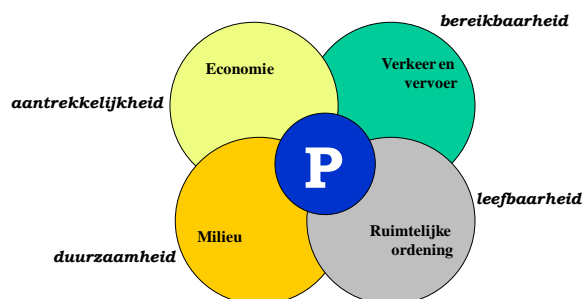
Het parkeerbeleid kan kort worden omschreven als het beleidsmatig sturen in beschikbaarheid, locatie, toegankelijkheid en tariefstelling van parkeerplaatsen in de gemeente. Het gemeentebestuur zal in het algemeen zoveel mogelijk vrijheid willen hebben in het formuleren en uitvoeren van het parkeerbeleid.

Het parkeerbeleid is vaak een onderdeel van het verkeer- en vervoerbeleid en hangt nauw samen met economie, ruimtelijke ordening en milieu.

Bij het formuleren van parkeerbeleid zal de gemeente zich laten leiden door het algemeen belang. Onderwerpen van het parkeerbeleid zijn onder meer bereikbaarheid, voorkomen van parkeeroverlast en mobiliteitsbeleid.

Ook financiële aspecten kunnen onderdeel zijn van het parkeerbeleid.

Praktisch wordt het parkeerbeleid veelal vertaald in het vaststellen van parkeernormen, aanleg van parkeerplaatsen, regelingen voor het gebruik (tijden van regulering, regelingen voor vergunninghouders, bepaling van het parkeertarief) en (eventueel) investeringen in parkeren. De beleidsontwikkeling voor het parkeren is een overheidstaak. Uitbesteden is geen optie.



Figuur 1. Parkeerbeleid in context

1.2 Parkeerexploitatie en eigendom

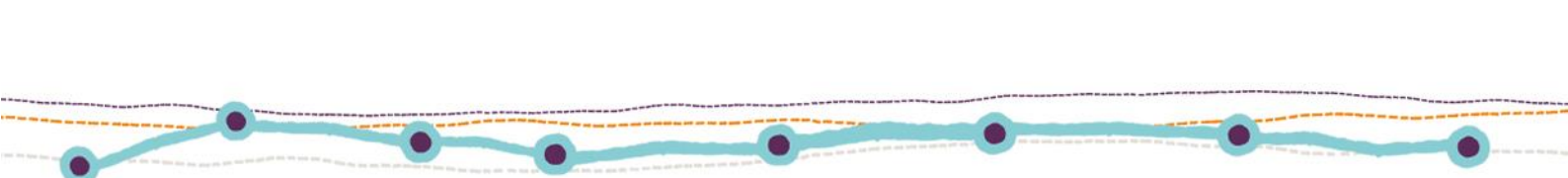
De parkeerexploitatie omvat de verantwoordelijkheid om de gekozen strategie om beleidsdoelen tot uitvoering te brengen via de gekozen middelen, dit te doen binnen de gestelde financiële kaders en over de resultaten te informeren.

De parkeerexploitatie bepaalt hoe het beschikbare parkeerareaal wordt ingezet om de beleidsdoelen te realiseren. De exploitant is verantwoordelijk voor kosten en opbrengsten in termen van geld en van beleidseffecten. De exploitant:

- beheerst de inkomstenrisico's;
- stelt de kaders voor beheersactiviteiten;
- stelt kaders voor de beheerskosten;
- verzorgt de marketing van het parkeerproduct;
- zorgt voor genereren en ordenen van managementinformatie.

Het is de eigenaar van een parkeervoorziening die in beginsel bepaalt hoe de exploitatie geschiedt, maar de eigenaar hoeft dat niet zelf te doen. De exploitant kan een huurder of pachter zijn die de parkeervoorziening voor een (veelal vaste, maar soms ook opbrengstgerelateerde) huur- of pacht prijs van de eigenaar betreft. Vervolgens is het aan de huurder of pachter om voldoende opbrengsten te genereren uit het parkeren. Deze partij is zich terdege bewust van het feit dat de parkeerders voor de inkomsten zorgen die de kosten van de exploitatie moeten dekken. Door de exploitatie uit te besteden, ligt het exploitatierisico dus niet meer bij de eigenaar van de parkeervoorziening. De eigenaar is hierdoor verzekerd van een (veelal vaste) inkomstenstroom.

Het uitbesteden van de exploitatie van een parkeergarage is mogelijk. Het uitbesteden van de exploitatie van het straatparkeren is eigenlijk alleen mogelijk in theorie, bijvoorbeeld in een concessie. In sommige landen komt dit voor, in Nederland ziet men dit niet als reële optie omdat de wegbeheerder daarmee te veel in haar beleidsvrijheid wordt belemmerd.



Theorie en praktijk

In het model dat wordt gebruikt is het de eigenaar van de parkeervoorziening die de kader voor het gebruik bepaalt. In de gemeentelijke parkeerorganisatie wil dat zeggen dat het gemeentebestuur, ondersteund door de beleidsafdeling, aangeeft wat de omvang en verschijningsvorm van het parkeerareaal moet zijn en welke doelgroepen daarvan onder welke condities gebruik kunnen maken. Het vertalen van deze beleidsdoelen gebeurt dan door de parkeerorganisatie in de rol van exploitant. Dit is het operationaliseren van het beleid in termen van gedetailleerde gebruiksvoorwaarden (vergunningvoorwaarden, reguleringstijden, tarieven e.d.). In de praktijk zijn het vaak juist de details die het gemeentebestuur bezighouden en waarop men invloed wil hebben en wordt juist de detaillering onder de term "parkeerbeleid" verstaan. Hier komen parkeerbeleid en parkeerexploitatie dus samen en moeten de verantwoordelijken hiervoor samen optrekken. De exploitant kan niet zonder beleidskader, maar de beleidsmaker kan niet succesvol beleid maken als dat niet door de exploitant kan worden uitgevoerd.

Levert de exploitatie van het straatparkeren meestal een substantieel overschot op, bij parkeergarages ligt dit soms anders. Dat heeft te maken met de hoogte van de investeringskosten, met de afstemming van vraag en aanbod (bij een parkeergarage bouw je nu eenmaal in één keer een groot aantal plaatsen, die in de eerste jaren mogelijk nog niet allemaal nodig zijn of optimaal in gebruik zijn) en met de hoogte van het parkeertarief. Het uitbesteden van de exploitatie van (een of meerdere) parkeergarages kan aantrekkelijk zijn als men de exploitatierisico's wil vermijden. De exploitant betaalt een vaste (soms deels variabele) huur en neemt het risico over. Hiervoor moet wel een prijs worden betaald. Deze is er in de vorm van een risico-opslag en mogelijk in de vorm van afspraken over condities over gebruik en tarief, waarmee de eigenaar een deel van zijn beleidsvrijheid verliest.

Het al of niet hebben van de exploitatierisico's heeft gevolgen voor de parkeerorganisatie. Als deze risico's in de organisatie zijn ondergebracht, moet deze verantwoordelijkheid ook gedragen kunnen worden. De bijbehorende taken moeten zijn gedefinieerd en bij personen zijn ondergebracht.

1.3 Parkeerbeheer

Onder parkeerbeheer wordt verstaan het geheel van taken dat verricht moet worden om het parkeerproduct aan de gebruiker aan te bieden, gegeven het parkeerbeleid en de randvoorwaarden die vanuit de exploitatie worden gesteld.

Bij het parkeerbeheer kan men drie niveaus onderscheiden:

Bestuursniveau

Hier worden de bestuurlijke kaders gesteld in termen van gewenste kwaliteit, financiële kaders, organisatorisch-strategisch.

Regieniveau

Hier worden de beleidskaders vertaald naar operationele kaders. Onderdelen zijn contractvorming, prestatieafspraken, administratief- en commercieel management.

Operationeel niveau

Hierbinnen worden de feitelijke taken uitgevoerd:

Functioneel beheer

- handhaving, afwikkeling boetes, bezwaar en beroep;
- uitgifte parkeervergunningen;
- geldinzameling;
- boekhouding en administratieve organisatie;
- servicepunt en bemensing parkeeraccommodaties.

Technisch beheer

- onderhoud en beheer parkeeraccommodaties en technische installaties;
- onderhoud parkeerapparatuur;
- ICT processen voor digitaal parkeren.

1.4 Het parkeerproduct

De afgelopen tijd heeft het parkeren zich ontwikkeld van een reguleringsmaatregel tot een product (of dienst) dat aan de betalende parkeerder wordt aangeboden. Een vrije parkeerplaats is geen doel op zich, maar maakt onderdeel uit van een bredere propositie: een bezoek aan Roermond om uiteenlopende redenen. De manier waarop het parkeren wordt aangeboden maakt deel uit van de waardering die door het bezoek aan de stad toegekend wordt. Een stad die aantrekkelijk wil zijn, houdt daarom zo veel mogelijk rekening met haar parkerende bezoeker.



2 Werkwijze

Ten behoeve van de inventarisatie en analyse is gebruik gemaakt van door de gemeente aangeleverde gegevens betreffende het parkeerbeheer en het parkeereexploitatie. Veel informatie is geput uit interviews die met de betrokken medewerkers zijn gehouden. De lijst met te interviewen personen is in overleg met de opdrachtgever opgesteld. Geïnterviewd zijn:

Naam	Functie, Afdeling
Peter Daamen	Medewerker parkeerbeheer Stadstoezicht
Nellie Lasterie	Medewerker vergunningen BOR
Karin Kuypers	Medewerker stadswinkel Publiekszaken
Jos Slijpen	Wrnd. Teamleider Financiën/Heffingen
Wendy Lintjens	Coördinator parkeerbeheer BOR
Bert van de Bool	Teamleider handhaving Stadstoezicht
Jan Waalen	Projectleider SO
Ron Evers	Projectleider Voorbereiding

Tabel 1 overzicht interviews

Voorts is gebruik gemaakt van financiële informatie die door de financieel adviseur voor parkeren is aangeleverd met betrekking tot de jaarrekening 2011 en de meerjarenraming, alsmede van onderliggende informatie omtrent doorbelaste kosten en personeelsformatie die zich met parkeren bezighoudt.

De resultaten van de inventarisatie en analyse zijn met de betrokkenen besproken en opmerkingen zijn verwerkt.

De voorgestelde verbeteringen zijn eerst in de projectgroep besproken en afgewogen. Het op basis hiervan gemaakte voorstel is aan de projectgroep voorgelegd. Daarna is het op 30 november aan de betrokken afdelingshoofden voorgelegd. Deze bijeenkomst had voornamelijk een informatief karakter, onder meer om een indruk te geven over de vraag of de ideeën over de parkeerorganisatie passen in de visie op de vernieuwing van de ambtelijke organisatie waaraan Roermond thans werkt.



3 De huidige parkeerorganisatie

In dit hoofdstuk wordt de bestaande organisatie van het parkeren in Roermond in beeld gebracht. Hierbij gebruiken we de indeling die in hoofdstuk 3 is gemaakt in parkeerbeleid, parkeerexploitatie en eigendom en parkeerbeheer.

3.1 Overzicht

Tussen de taakvelden parkeerbeleid, parkeerexploitatie en eigendom van voorzieningen en beheer bestaat in beginsel een hiërarchische relatie. De beleidsmaker stelt de kaders voor de eigenaar. De eigenaar stelt de kaders voor de exploitatie en de exploitant bepaalt hoe het beheer wordt uitgevoerd. In Roermond zijn (direct of indirect) alle taken voor het parkeren in de gemeentelijke organisatie belegd. De parkeerorganisatie draagt de verantwoordelijkheid voor exploitatie en beheer van het gemeentelijk parkeerareaal. Dit areaal ziet er in hoofdlijn als volgt uit:

Gesloten (terreinen, garages)	
Parkeergarage Kazernevoorplein	400
Parkeergarage Stationsplein	355
Loesbleik	250
Subtotaal	1005
Openbaar straatparkeren	
Centrum	2300
Vergunninghouders	1400
Blauwe zone	2300
Subtotaal	6000
Totaal	7005

Tabel 2 overzicht parkeerareaal Roermond einde 2011

In de tabel hierna is aangegeven hoe de parkeerorganisatie in Roermond is ingevuld.

Onderwerp	Afdeling	FTE (indicatief)
Parkeerbeleid	SO (Jan Waalen)	
Planontwikkeling en toetsing (parkeren)	Vorbereiding en Realisatie + BOR (Ron Evers, Wendy Lintjens en Remy Kok)	
Eigendom gebouwde parkeervoorzieningen	Juridische zaken en Eigendommen	
Parkeereexploitatie en regie op de uitvoering, onderhoud parkeerverordening en budgethouderschap	BOR (Wendy Lintjens)	0,25
Financiële administratie en boekhouding	(Financiën) meerdere personen	In de overhead
Uitgifte parkeerrechten (vergunningen e.a.) frontoffice	Publiekszaken (Karin Kuypers e.a.)	Is onderdeel van de balietaak; inschatting 0,6 fte
<ul style="list-style-type: none"> • baliefunctie en "klaar terwijl u wacht" producten zoals bewonersvergunningen en werknemers abonnementen 		
Uitgifte parkeerrechten (vergunningen e.a.) backoffice	BOR (Nellie Lasterie en Liesbeth Stegers)	1,5
<ul style="list-style-type: none"> • backofficeproducten zoals bedrijfsvergunningen • prolongatie • uitvoeringsregels opstellen en onderhouden, bezwaarprocedures, gehandicapten parkeren • financieel adm. verantwoording (o.a. quasi goederenbeweging) 		
Handhaving parkeren	Stadstoezicht (teamleider handhaving Bert vd Bool)	Ca. 3,2
Fiscaal, WWV (vergunninghouders) en blauwe zone		
Invordering naheffingsaanslagen en afwikkeling bezwaarschriften	Team Heffingen, afdeling Financiën. (Jos Slijpen)	Ca. 1,1 (+ inzet voor dwanginvordering)
Beheer parkeerapparatuur en geldinzameling (munt)	Stadstoezicht (Peter Daamen)	1,7

Tabel 3 overzicht parkeerorganisatie Roermond

3.2 Parkeerbeleid en eigendom van parkeervoorzieningen

De ontwikkeling van het parkeerbeleid is een verantwoordelijkheid die bij de afdeling Stedelijke Ontwikkeling (SO) is ondergebracht. De inhoudelijke aspecten van het nieuwe parkeerbeleid komen in het thans in ontwikkeling zijnde parkeerbeleidsplan aan de orde. In het kader van het beschouwen van de parkeerorganisatie is van belang hoe het ontwikkelde parkeerbeleid naar de uitvoeringsorganisatie wordt gebracht en hoe vanuit de uitvoeringsorganisatie informatie terugkomt over de gemeten beleidseffecten. In de huidige praktijk moet SO zelf tijd besteden aan het tot uitvoering brengen van parkeerbeleid en afspraken maken met de uitvoerende afdelingen. In theorie zou de afdeling Beheer Openbare Ruimte (BOR) hierin een grote rol moeten spelen, maar dit is onder meer als gevolg van de beperkte formatieruimte niet mogelijk (zie paragraaf 3.3).

Het eigendom van parkeervoorzieningen op de openbare weg is in de praktijk geen aspect dat voor de parkeerorganisatie van belang is. De gemeente is eigenaar en beheerder van de openbare weg en de daarmee verbonden activiteiten zijn in de gemeentelijke organisatie belegd. De hieraan verbonden lasten (voor zover aan parkeren zouden zijn toe te rekenen) worden in Roermond niet aan het parkeerproduct doorbelast (met uitzondering van enkele specifiek voor parkeren gedane investeringen).

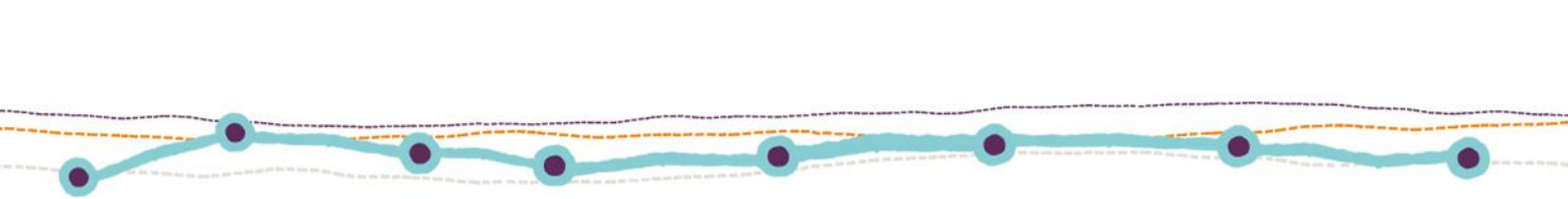
De eigenaarsrol van de twee gemeentelijke parkeergarages is ondergebracht bij de afdeling Juridische Zaken en Eigendommen (JZE). De vastgoedlasten hiervan worden aan het parkeerproduct doorbelast. De verhouding tussen de eigenaar en de exploitant van de parkeergarages (tussen JZE en BOR) is nog niet goed uitgewerkt. Men moet daarbij denken aan:

- een afbakening van de verplichtingen die de eigenaar op zich neemt (gebouwonderhoud, verzekering en belastingen, dagelijks beheer van de gebouw gebonden installaties, meerjarenonderhoudplanning etc.) en
- de verplichtingen voor BOR in de rol van huurder en parkeerexploitant (dagelijks beheer, onderhoud parkeerinstallaties en wat daarmee verbonden is, schoonmaak, beveiliging etc.).

3.3 Parkeerexploitatie

3.3.1 Parkeerexploitatie: regie

De verantwoordelijkheid voor de parkeerexploitatie (financieel resultaat en vertaling van beleid naar operationele kaders) is belegd bij de afdeling BOR. Er zijn twee elementen daarbinnen: de budgetverantwoordelijkheid en regie op de uitvoering en het operationaliseren van het beleid voor



uitgifte van parkeervergunningen. De laatste taak bevat ook uitvoerende elementen (zoals het verzorgen van een deel van de uitgifte van parkeervergunningen en de jaarlijkse prolongatie daarvan) en wordt behandeld in paragraaf 3.4.2.

De budgetverantwoordelijkheid en regie houden in:

- vertalen van parkeerbeleid naar kaders voor de uitvoering (vraagbaak voor uitvoerende afdelingen);
- monitoren van inkomsten uit parkeren en maken van rapportages daaromtrent;
- (zorgen voor) verantwoording van juistheid en volledigheid van de inkomsten (functie 0215, parkeren) en budgetbeheer voor uitvoeringsbudgetten voor parkeren (functie 0214, parkeren);
- toetsing aan beleidsregels (o.a. parkeernormen) bij planontwikkeling;
- bestuurlijke advisering inzake de parkeerverordening en verkeersbesluiten.

Bevindingen uit de interviews en bestudeerde informatie:

De verantwoordelijke functionaris bij BOR is Wendy Lintjens. Zij geeft aan dat er veel tijd nodig is voor operationele zaken, waardoor het structureren van de regierol niet voldoende aandacht krijgt. De coördinatie tussen de verschillende deeltaken van het parkeerbeheer en de vertaling in de praktijk naar de gewenste beleidsdoelen laat daardoor te wensen over. Dit is vooral te merken bij beleidswijzigingen. De uitvoering sluit dan niet goed aan met de beleidswensen, andersom wordt soms bij beleidswijzigingen niet genoeg aan uitvoeringsaspecten gedacht.

BOR vervaardigt een actuele rapportage inzake inkomsten uit parkeren (rapportage Interne Controle). Deze is ondermeer gebaseerd op een bestand met gedetailleerde info omtrent parkeerapparatuur, transacties en geldinzameling (opgesteld door Stadstoezicht, Peter Daamen). Met behulp hiervan is goede informatie omtrent parkeerinkomsten via automaten beschikbaar. Tevens zijn gegevens over onderhoud en storingen van parkeerapparatuur voorhanden. Het beeld is dat BOR op het vlak van de parkeerinkomsten “in control” is. Dat is positief. De kanttekening die hierbij gemaakt kan worden is dat een en ander arbeidsintensief is.

BOR heeft geen volledig beeld op de uitvoeringskosten. Dat komt onder meer omdat sommige deelbudgetten bij Stadstoezicht zijn ondergebracht. Over de uitvoering van deeltaken door andere afdelingen worden afspraken gemaakt. Hierbij is ook de afdeling SO betrokken. De monitoring van de uitvoering van deze afspraken vindt echter niet structureel plaats.

De directe kosten die bij de verschillende afdelingen worden gemaakt voor het parkeren worden op het product parkeren doorbelast. De gemaakte personeelskosten blijven echter op de afdelingsbudgetten rusten. Een belangrijk deel van de exploitatiekosten van parkeren blijft zodoende buiten beeld in de parkeerbegroting.

Roermond is eigenaar en exploitant van twee parkeergarages (Kazerneplein en Stationspark). Bij de ontwikkeling van de gemeentelijke parkeergarages heeft de afdeling Voorbereiding en Realisatie het voortouw gehad. In het kader van de ontwikkeling heeft een zorgvuldige afweging plaatsgevonden omtrent (onder meer) het beleggen van de exploitatie en het daarmee verband houdende risico. Roermond heeft ervoor gekozen om de exploitatie de eerste jaren in eigen handen te houden. Daarmee is impliciet ook besloten de exploitatietaak binnen de eigen organisatie onder te brengen. Het beheer van de parkeergarages is bij een marktpartij (Parking) ondergebracht. Voor het Kazerneplein is een openbare aanbesteding gehouden. De werkzaamheden voor het Stationspark zijn in 2012 door middel van een afzonderlijke opdracht aan Parking gegund. Hierbij zijn overeenkomstige marktcondities als bij de lopende opdracht aangehouden en voorts eindigt deze opdracht tegelijkertijd met de opdracht voor het beheer van de parkeergarage Kazerneplein. De rol van exploitant van de parkeergarages (zie paragraaf 1.2) ligt in feite bij BOR. Belangrijke elementen hierbij zijn onder meer:

- toezien op naleving van de overeenkomst door Parking;
- beoordelen van kwartaalrapportages;
- verwerking van de resultaten in jaarrekening en begroting;
- optimalisering van inkomsten (binnen de beleidskaders).

Om inhoud te geven aan de exploitatie van de parkeergarages (optimalisering inkomsten, marketing, communicatie, ontwikkeling en verkoop van het parkeerproduct) heeft Roermond een overeenkomst gesloten met de Stichting Citymanagement Roermond. Het tot stand komen van de overeenkomst is door Voorbereiding en Realisatie (VR) begeleid. Te zijner tijd zal het toezicht op de uitvoering van de overeenkomst in de gemeentelijke organisatie moeten worden ondergebracht.

BOR heeft te weinig tijd om de rol als exploitant van de parkeergarages uit de verf te laten komen. Een deel van het werk gebeurt daarom nog door de afdeling VR, maar de wens is om dit binnen afzienbare termijn aan BOR over te dragen.

3.3.2 Parkeerexploitatie financieel

De financiële component van de parkeerexploitatie is in de gemeentebegroting te vinden onder de producten 214 (kosten parkeren) en 215 (opbrengsten parkeren), het saldo hiervan vormt het resultaat op parkeren. In Roermond zijn de in de parkeerexploitatie de kosten van het straatparkeren en de twee gemeentelijke parkeergarages opgenomen. De tabel hieronder geeft

aan hoe volgens de gemeentelijke jaarrekening van 2011 het exploitatieresultaat op parkeren is opgebouwd.

Jaar	2011	inkomsten	kosten
Straatparkeren (incl. fietsparkeren)			
Inkomsten uit parkeerapparatuur	-€ 1.300.867		
Inkomsten uit vergunningen en ontheffingen	-€ 441.528		
Overige inkomsten	-€ 23.070		
Subtotaal inkomsten straatparkeren	-€ 1.765.465	-€ 1.765.465	
Beheerskosten			
Kapitaallasten	€ 0		€ 0
Dekking uit naheffingsaanlagen + CJIB	-€ 178.260	-€ 178.260	
Fietsparkeren	€ 0		
Subtotaal beheerskosten straatparkeren	€ 112.116	-€ 1.943.725	€ 290.376
Resultaat straatparkeren en fietsparkeren	-€ 1.653.349		
Parkeergarages en gesloten terreinen			
Kazerneplein parkeerapparatuur	-€ 445.523		
Kazerneplein abonnementen	incl		
Subtotaal inkomsten parkeergarages	-€ 445.523	-€ 445.523	
Exploitatiekosten			
Kapitaallasten	€ 53.060		
Subtotaal kosten parkeergarages en gesl terreinen	€ 249.915		€ 302.975
Resultaat parkeergarages en gesloten terreinen	-€ 142.549		
Resultaat parkeren (+ is tekort; - is overschot)	-€ 1.795.898	-€ 2.389.248	€ 593.350

Tabel 4 parkeereexploitatie Roermond 2011

Uit het overzicht, dat ontleend is aan de gemeentelijke jaarrekening, blijkt dat Roermond een positief saldo op haar parkeereexploitatie had in 2011. Dit beeld is echter niet volledig. Om het resultaat beter in perspectief te zien is het volgende van belang. Een groot deel van de kosten van het parkeerbeheer wordt gevormd door de kosten van de uitvoerende gemeentelijke afdelingen. De kosten worden niet aan het product doorbelast. Dit komt doordat geen duidelijk beeld bestaat van de aan parkeren toe te rekenen interne personeelskosten maar ook omdat Roermond nog werkt aan de actualisatie van de kostenverdeelstaat.

Door het diffuse beeld op de exploitatiekosten is het voor BOR (formeel budgetverantwoordelijk) in de praktijk moeilijk om te sturen op de uitvoeringskosten en daarmee op het exploitatieresultaat. In de parkeervisie is het visiepunt opgenomen dat de gemeentelijke parkeereexploitatie op zijn minst kostendekkend moet zijn. Om invulling te kunnen geven aan dit visiepunt is het noodzakelijk om, naast de inkomsten, ook de aan parkeren gerelateerde kosten goed inzichtelijk te krijgen.

Volledig beeld van het exploitatieresultaat parkeren.

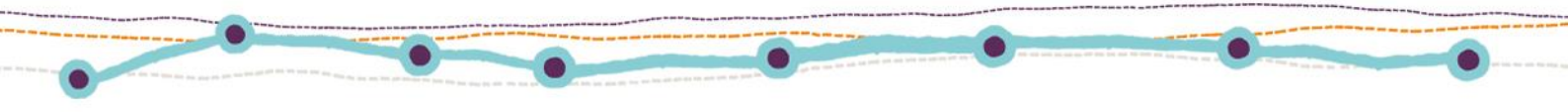
Het exploitatieresultaat parkeren is het saldo van alle aan parkeren toegerekende opbrengsten en kosten. Wat verstaan wordt onder “alle” blijkt in de praktijk te verschillen. Welke kosten en opbrengsten aan het parkeren worden toegerekend, is beïnvloed door de bestuurlijke en ambtelijke visie op het product parkeren. Of sprake is van een kostendekkende parkeerexploitatie kan dus niet alleen vanuit een administratieve toedeling worden beantwoord. Alvorens een uitspraak gedaan kan worden omtrent de vraag of het parkeren in Roermond kostendekkend is, zal helderheid moeten komen over welke kosten en opbrengsten men wel en welke men niet aan het parkeren wil toerekenen. Aandachtspunten in dit verband zijn:

- De kosten van de gemeentelijke personeelsformatie en daaraan verbonden overhead die direct met de exploitatie en het beheer van parkeren is belast, zouden aan het parkeren doorberekend moeten worden. Het gaat onder meer om: handhaving, invordering, uitgifte van parkeervergunningen, beheer en onderhoud van apparatuur en coördinatie en regie;
- Straatparkeerplaatsen maken onderdeel uit van de openbare weg. Sommige gemeenten belasten kosten van beheer en onderhoud hiervan (wegonderhoud, verlichting, bebording) aan het parkeren door. Wil Roermond dit ook en zo ja in welke mate en voor welke elementen?
- Bij de parkeerhandhaving worden naast naheffingen ook beschikkingen uitgeschreven (voor foutparkeren). Via het CJIB ontvangt de gemeente daar een vergoeding voor, veel gemeenten rekenen deze toe aan het parkeren (Roermond niet).
- Er is een bijdrage gereserveerd voor het dekken van de exploitatietekorten (aanloopverliezen) van de parkeergarages. Ziet men deze bijdrage als een bate, waarna het resultaat wordt opgemaakt, of ziet men deze bijdrage als dekking (bijvoorbeeld in de vorm van een lening) van het geboekte negatieve resultaat? (in de eerste benadering kan sprake zijn van een positief resultaat, in het tweede geval is sprake van een negatief resultaat, terwijl in beide gevallen de gemeentelijke bijdrage dezelfde is).

In Bijlage 1 is een beknopt overzicht van kosten in de parkeerexploitatie weergegeven.

3.4 Parkeerbeheer

Het parkeerbeheer (zie paragraaf 1.3 voor de omschrijving daarvan) in Roermond is functioneel georganiseerd. Dat wil zeggen dat de verschillende delen waaruit het parkeerproduct is



opgebouwd, zijn ondergebracht bij afdelingen die andere verwante taken uitvoeren. Het beheer van de parkeergarages (Kazerneplein en Stationspark) is aan een marktpartij uitbesteed.

3.4.1 Parkeerhandhaving

De handhaving wordt verricht door Stadstoezicht. Er is een formatie van 22 fte voor algemene handhavingstaken waaronder parkeren. Daarnaast worden (tijdelijk) medewerkers toezicht en veiligheid (MTV) ingezet in het kader van werkervaring. Vanuit Stadstoezicht opereren ook de beheerders van de fietsenstalling. Binnen Stadstoezicht zijn eveneens de medewerkers voor technisch onderhoud van parkeerautomaten ondergebracht (zie verderop in dit hoofdstuk).

Specifiek voor de parkeerhandhaving is ca. 4275 uur (2900 voor betaald parkeren en vergunninghouders + 1375 voor de blauwe zone) handhaving voorzien (ca. 3,2 fte). Dit is te beschouwen als een voorcalculatie, de uren worden niet specifiek aan parkeren toegewezen bij de uitvoering, de parkeerhandhaving is een onderdeel van de dagelijkse werkzaamheden van de handhavers. De handhavers zijn beëdigd BOA en beëdigd voor domein 1.

In de praktijk bepalen de handhavers grotendeels zelf hoe zij (binnen de hun opgegeven te handhaven gebieden) met de verschillende prioriteiten om gaan. Voor het parkeren zijn alleen prestatieafspraken gemaakt voor de inkomsten via CJIB (vergoeding voor de AvB's stilstaand verkeer), het betreft € 130.000 per jaar. Deze opbrengsten zijn in 2011 overigens niet ten gunste van de parkeerexploitatie gekomen.

Handhaving geeft aan graag verbeteringen te willen doorvoeren:

- handhaving op basis van kenteken (geen papieren vergunning meer maar een aan het kenteken gekoppeld parkeerrecht) zou meer doelmatigheid opleveren;
- de regulering is complex, hetgeen voor verwarring kan zorgen (verschillende vergunningzones, betaald parkeren en vergunningparkeren door elkaar);
- daadwerkelijk geregeld overleggen met collega's van "verkeer".

Naheffingen en beschikkingen (AvB)

Uit de gegevens blijkt dat in 2011 ruim 4500 naheffingsaanslagen en 7500 AvB's voor parkeerfeiten zijn opgelegd. Dit is ten opzichte van de "voorgecalculeerde" uren voor parkeren een hoge productie te noemen (bijna 3 bonnen per ingezet uur).

Bevindingen parkeerhandhaving

De parkeerhandhaving is een onderdeel van het brede takenpakket op het vlak van handhaving in de openbare ruimte dat door Stadstoezicht wordt uitgevoerd. Medewerkers krijgen dagelijks mee welke prioriteit zij hebben en een deel van de medewerkers heeft zodoende op een dag de parkeerhandhaving als prioriteit. De medewerker bepaalt dan zelf hoe hij deze die dag invult.

(Uiteraard worden door het management wel prioriteiten gesteld).

Er wordt niet structureel gerapporteerd omtrent de parkeerhandhaving. Hoeveel tijd in werkelijkheid aan parkeren wordt besteed, welke prioriteiten hierbij zijn gehanteerd en welke resultaten zijn gehaald is zodoende niet direct duidelijk. Ten opzichte van de begrote uren inzet is het aantal geschreven parkeerbonnen hoog te noemen. Het is een indicatie dat het werkelijk aan parkeren bestede uren wellicht hoger ligt dan in de voorcalculatie is aangenomen.

3.4.2 Uitgifte van parkeerrechten

Onder de uitgifte van parkeerrechten verstaan we de verzameling van producten waarmee voor een bepaalde periode aan de houder ervan een recht op parkeren wordt verleend, anders dan via de aankoop van een parkeerticket. Het gaat om vergunningen, abonnementen, ontheffingen en kraskaarten.

Afdeling Publiekszaken (Stadswinkel)

Deze afdeling verzorgt de uitgifte van "direct klaar" producten. Het gaat met name om bewonersvergunningen, ontheffingen voor de blauwe zone en abonnementen voor werknemers (op de aangewezen langparkeerterreinen). De stadswinkel gebruikt de softwareapplicatie K2Parkeren (Centric) voor de uitgifte en administratie van de parkeerrechten. Inhoudelijk wordt men ondersteund door BOR (zie hierna) bijvoorbeeld met actuele bestanden met parkeerplaatsen op eigen terrein en actuele uitvoeringsregels. Het parkeerproduct is een van de producten die in de Stadswinkel verkregen kan worden. Mevrouw Karin Kuypers is de specialist op parkeergebied bij de Stadswinkel, maar de meeste medewerkers van de Stadswinkel kunnen het parkeerproduct uitgeven. Dit vereist wel een goede inrichting van de "workflow" en heldere definitie van het product. Dit lijkt (nog) niet in voldoende mate het geval.



Aandachtspunten zijn:

- het applicatiebeheer van K2Parkeren binnen Roermond is met de reeds doorgevoerde organisatiewijziging veranderd (naar BsGW);
- Roermond maakt nog niet optimaal gebruik van de mogelijkheden die K2Parkeren biedt, dat is een gemiste kans (blijkt uit een werkbezoek aan Maastricht);
- de relatief grote diversiteit aan parkeerrechten levert zowel voor klant als uitvoerder onduidelijkheid op en zorgt voor een extra administratieve last.

Afdeling BOR (backoffice parkeerrechten)

Bij BOR is een formatie van 1,5 fte beschikbaar (Nellie Lasterie en Liesbeth Stegers) voor de “backofficewerkzaamheden” voor de parkeerrechten. Werkzaamheden zijn:

- bijhouden parkeerverordening en actueel houden uitvoeringsregels;
- informeren en ondersteunen van de medewerkers van de Stadswinkel;
- uitgifte van de meer complexe parkeerproducten (o.a. bedrijfsvergunningen);
- jaarlijkse prolongatie met de daarbij behorende administratieve controles;
- administreren van de “quasi-goederenbeweging” en financiële verantwoording.

De backoffice werkzaamheden voor de vergunninguitgifte zijn arbeidsintensief mede door de relatieve veelheid aan verschillende producten en uitvoeringsregels. Ook de applicatie K2Parkeren wordt nog niet optimaal benut. In augustus is een bezoek gebracht aan Maastricht bij de parkeergroep aldaar. Van dit bezoek is een notitie opgesteld met suggesties ter verbetering (augustus 2012).

BOR maakt geen structurele rapportages, er zijn hierover ook geen afspraken gemaakt. Wel is het zo dat Wendy Lintjens toegang heeft tot K2Parkeren en hieruit naar behoefte rapportages kan halen.

Een deel van de bedrijfsvergunningen (voor langdurig gebruik) en de prolongatie van bewonersvergunningen kan via acceptgiro of automatische incasso worden voldaan. Het debiteurenbeheer is de verantwoordelijkheid van de afdeling Heffingen. In de praktijk vindt betaling niet altijd correct plaats. De medewerkers van BOR komen dan voor de vraag te staan of de vergunning ingetrokken moet worden (dan wel niet meer verlengd). Dit onderdeel van debiteurenbeheer vraagt veel tijd.

Bevindingen samengevat

Er is een relatief grote diversiteit aan producten, dat vraagt extra inspanning bij de uitgifte en is voor de aanvrager niet altijd duidelijk. Er ligt hier een kans bij het nieuwe parkeerbeleid om de uitgifte te vereenvoudigen en daarmee ook het beheer.

Bij BOR en Stadswinkel doet men zijn best om de regels goed bij te houden en toe te passen met als resultaat dat de meeste informatie voorhanden en actueel is.

De administratieve verantwoording van vergunningpapier (quasi-goederenbeweging) is op orde. K2Parkeren wordt niet optimaal benut, er moet nog een goede oplossing gevonden worden voor het applicatiebeheer voor de overgang naar BsGW.

Er is ruimte om administratieve processen te verbeteren, bijvoorbeeld: koppeling met GBA en een automatische verwerking van verhuizingen en koppeling met RDW gebruiken om tenaamstelling kenteken te toetsen (geen kentekenbewijs meer overleggen).

Steeds meer gemeenten hebben de mogelijkheid om parkeerrechten online aan te vragen en te betalen. Dit vereenvoudigt voor burger en gemeente het aanvraagproces en de administratieve afhandeling. Voorts kan een groot deel van de parkeerrechten gekoppeld worden aan een kenteken waarmee de uitgifte van vergunningpapier en alle handelingen daaromheen veel eenvoudiger worden.

3.4.3 Invordering naheffingen en afwikkeling bezwaar parkeerbelasting

De invordering van naheffingen gebeurde voorheen door het team Heffingen van de afdeling Financiën. Het betreft de verzending van duplicaatnaheffingen en aanmaningen. Indien geen betaling volgt, gaat de vordering naar de (gemeentelijke) deurwaarder. Van de ruim 5100 naheffingen waarvan in 2011 de invordering ter hand is genomen, is 22% op een Duits of Belgisch kenteken. Roermond vraagt hiervan zelf de houdergegevens op en stuurt de naheffing. Eventueel nodige dwanginvordering in het buitenland is uitbesteed. Het opvragen van kentekens in Duitsland vergt ca. 0,5 fte.

De bezwaren op naheffingen worden eveneens door Financiën afgewikkeld. Hiermee is ca. 0,6 fte gemoeid. In 2011 zijn 330 bezwaren afgehandeld (dit is ca. 6% van het aantal naheffingsaanslagen). Bij de afwikkeling ervaart Financiën dat het soms moeizaam is om aanvullende informatie van de handhaving te krijgen. Sinds enige tijd wordt er een foto bij de naheffing gevoegd, deze foto kan nuttig zijn bij het beoordelen van bezwaar.

Financiën is ook verantwoordelijk voor het opstellen van de verordening parkeerbelastingen en de tarieven tabel.



Vanaf 2013 zijn de taken voor parkeren overgegaan naar de BsGW.

Men verschaft geen managementinformatie over naheffingen, invordering daarvan en afwikkeling van bezwaarschriften (daar lijkt geen behoefte aan).

Uit de gegevens van de jaarrekening 2011 blijkt dat een bedrag van € 163.000 aan inkomsten uit naheffingen is geboekt. Ten opzichte van het aantal naheffingen (5100) komt dit neer op € 31 per naheffing. Dit is een relatief laag bedrag en is beïnvloed doordat in 2011 niet de maximale wettelijke kosten in rekening zijn gebracht (€ 42 in plaats van € 52) en mogelijk ook door het invorderingsresultaat (over het invorderingsresultaat waren t.b.v. deze rapportage geen gedetailleerde gegevens beschikbaar).

Bevindingen samengevat

De uitvoerende afdeling stelt haar eigen kaders voor de uitvoering. De regierol van BOR in termen van afspraken over resultaat en kosten komt nauwelijks uit de verf. Uitgaande van de gegevens van de jaarrekening is er sprake van een laag invorderingsresultaat op naheffingen. Uit de opgave van met de taak gemoeide formatie ontstaat de indruk dat deze aan de ruime kant is. Omdat de kosten van de formatie niet worden doorbelast, bestaat geen zekerheid hierover. Het onderbrengen van de werkzaamheden bij de BsGW kan de doelmatigheid bevorderen. Het is dan wel van belang dat een afspraak tot stand komt over het gevraagde resultaat en de daarmee gemoeide kosten. BOR zou hiervoor het initiatief kunnen nemen.

3.4.4 Beheer parkeerapparatuur en inzameling parkeergelden

Stadstoezicht draagt de verantwoordelijkheid voor beheer parkeerapparatuur en inzameling parkeergelden. Deze verantwoordelijkheid wordt ingevuld door een team van twee personen (tezamen 1,7 fte) dat overigens naast de parkeertaken ook tijd besteedt aan (ver)plaatsen van apparatuur voor snelheidsmeting. Voor parkeren bestaan de werkzaamheden uit preventief onderhoud en oplossen van storingen, verzorgen van de nodige coördinatiewerkzaamheden voor de geldinzameling en de controle op de juistheid van de ingezamelde parkeergelden (soll-ist controle) voor wat betreft de vergelijking tussen telling en gegevens uit de automaten. De lediging van de automaten is uitbesteed (Brinks).

Stadstoezicht houdt een gedetailleerde rapportage van parkeerinkomsten en werkzaamheden aan de automaten bij. BOR beschikt over deze rapportage en maakt gebruik van de informatie hierin. De dagelijkse uitvoering en coördinatie van de werkzaamheden ligt bij Peter Daamen. De werkzaamheden worden grotendeels naar eigen inzicht uitgevoerd, er zijn geen afspraken met BOR over kosten en resultaat. Er vindt incidenteel overleg plaats met BOR en SO. Het gevolg

daarvan is dat stadstoezicht niet altijd tijdig op de hoogte is van geplande wijzigingen (plaatsen van automaten bijvoorbeeld, tariefaanpassingen) en hierover ook geen advies kan geven (hetgeen wel waardevol zou zijn).

Bevindingen samengevat

Het beheer van de parkeerapparatuur en de dagelijkse contacten met de (uitbestede) geldinzameling liggen in een hand, hetgeen de doelmatigheid bevordert. Bij Stadstoezicht is voldoende aandacht voor de taak en er is goede managementinformatie voorhanden. Gelet op het aantal te beheren automaten lijkt de formatieve omvang aan de ruime kant. De regierol van BOR zou, zowel waar het gaat om de verbinding tussen beleidsvoornemens en uitvoering (voorwaarden scheppend) als bij het formuleren van gewenste resultaten en te maken kosten (voorwaarden stellend) sterker mogen zijn.

3.4.5 Financieel beheer

De financiële overzichten voor parkeren worden samengesteld door de financieel consultant (Ed Smolenaers) en beschikbaar gesteld aan BOR.

3.5 De kosten van het parkeerbeheer

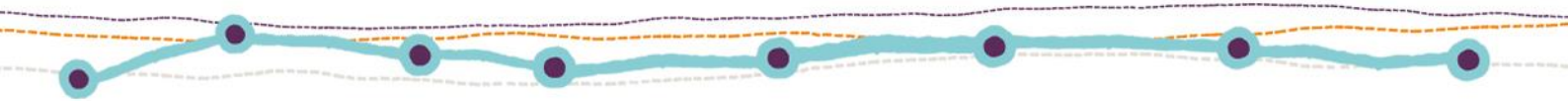
Een onderdeel van de analyse is het maken van een overzicht van de kosten van het parkeerbeheer. Roermond voert de meeste werkzaamheden voor het straatparkeren zelf uit. De belangrijkste kostencomponent bestaat daardoor uit de kosten van eigen personeel. Zoals eerder al werd aangegeven zijn deze kosten niet doorbelast aan het product parkeren. Dat maakt dat een analyse van deze kosten in het kader van deze rapportage niet heeft kunnen plaatsvinden.

Het beheer van de gemeentelijke parkeergarages is via een aanbesteding op de markt gebracht.

Deze kosten zijn daarmee marktconform te beschouwen.

Teneinde zo optimaal mogelijke inkomsten voor de parkeergarages te genereren, heeft Roermond een overeenkomst met de Stichting Citymanagement Roermond gesloten.

Het doel van de overeenkomst is om de inkomsten van de parkeergarages te vergroten. Indien de Stichting inkomsten realiseert die boven de in de voor deze parkeergarages ontwikkelde business cases uitstijgen, is aan deze extra inkomsten een prestatiebeloning verbonden. De kosten van deze overeenkomst, die een looptijd heeft van 1+1 jaar, bedragen € 96.000 in het eerste en € 55.000 in



het tweede jaar. In hoeverre deze kosten als marktconform zijn te beschouwen, is in het kader van deze rapportage niet beoordeeld.





4 Samenvatting sterkten en zwakten parkeerorganisatie

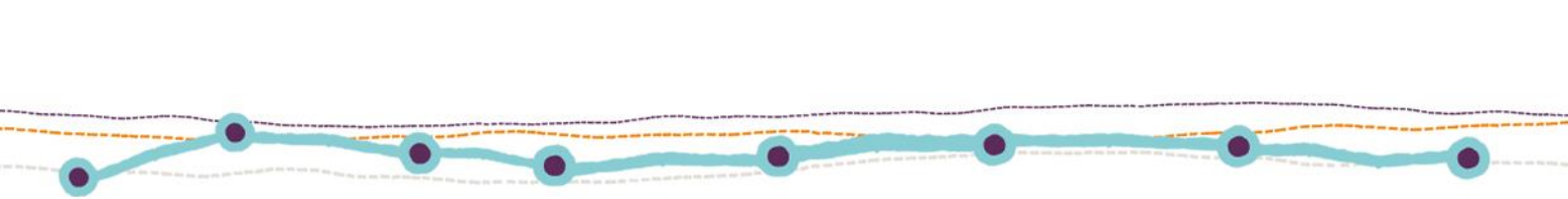
Algemeen

De verantwoordelijkheid voor de parkeerexploitatie en de regie over de uitvoering is ondergebracht bij de afdeling BOR. Hiervoor is in beginsel 0,25 fte beschikbaar (Wendy Lintjens). Tot de regietaak hoort onder meer: het afleggen van verantwoording over de inkomsten, het operationaliseren van parkeerbeleid (denk aan verordeningen en plantoetsing) en het maken van afspraken met de uitvoerende afdelingen over uitvoeringsresultaten en kosten. Voorts maakt het contractmanagement voor de beheersovereenkomsten van de parkeergarages Kazerneplein en Stationspark deel uit van de regietaak. In de praktijk komen deze taken niet allemaal even goed uit de verf. Iets anders is ook niet te verwachten. De formatieve invulling is bij lange na niet voldoende om dit werk te kunnen uitvoeren. Dat andere functionarissen bijspringen (vanuit Voorbereiding en Realisatie voor de parkeergarages en Verkeer voor plantoetsing) doet hieraan niet af. De verantwoording van inkomsten vindt plaats in de vorm van een halfjaarlijkse rapportage (de interne controle). Hieruit blijkt dat Roermond dit onderdeel goed in beeld heeft. Tegelijkertijd valt op dat deze rapportage en het ordenen van de gegevens tamelijk arbeidsintensief is. Aan de andere kant moet gezegd worden dat de kosten voor de uitvoering van de gemeentelijke parkeertaken minder goed in beeld gebracht worden. De kostenposten waarvan Spark normaliter ziet dat deze onder de noemer van parkeren geboekt worden zijn verspreid of zelfs helemaal niet terug te vinden in de begroting en jaarrekening. Hierdoor ontstaat er geen goed beeld van de gemeentelijke parkeerexploitatie, wat terug is te zien in de volgende paragraaf.

Het financieel resultaat op de parkeerexploitatie

Als onderdeel van de analyse van de gemeentelijke parkeerorganisatie heeft Spark getracht het resultaat op parkeren in beeld te brengen op basis van de jaarrekening 2011. Tijdens de werkzaamheden is gebleken dat het nu moeilijk is om een volledig beeld van het resultaat te vormen. Hiervoor zijn in hoofdlijn twee oorzaken aan te wijzen.

- Een groot deel van de kosten van het parkeerbeheer wordt gevormd door de kosten van de uitvoerende gemeentelijke afdelingen. De kosten worden niet aan het product doorbelast. Dit komt doordat geen duidelijk beeld bestaat van de aan parkeren toe te rekenen interne personeelskosten maar ook omdat Roermond nog werkt aan de actualisatie van de kostenverdeelstaat. Voor een goede kostentoerekening is natuurlijk nodig dat ook inhoudelijk een afstemming plaatsvindt over welke activiteiten en daarmee verbonden personeelskosten aan het parkeren moeten worden doorbelast. Spark zal een voorstel hiervoor aanreiken.

- 
- Ook is naar voren gekomen dat voor de parkeergarages een egalisatiereserve is gevormd waaruit de aanloopverliezen gedekt worden. Omdat de bijdragen hieruit zijn verrekend met het resultaat op de parkeergarages, lijkt het resultaat op parkeren positiever dan het in werkelijkheid is.

Door het diffuse beeld op de exploitatiekosten is het voor BOR (formeel budgetverantwoordelijk) in de praktijk moeilijk om te sturen op de uitvoeringskosten en daarmee op het exploitatieresultaat. In de parkeervisie is het visiepunt opgenomen dat de gemeentelijke parkeerexploitatie op zijn minst kostendekkend moet zijn. Om invulling te kunnen geven aan dit visiepunt is het noodzakelijk om, naast de inkomsten, ook de aan parkeren gerelateerde kosten goed inzichtelijk te krijgen.

Beheer straatparkeren

De belangrijkste taken voor het parkeerbeheer van het straatparkeren zijn:

- Parkeerhandhaving;
- Invordering van naheffingen en afwikkeling van bezwaar hierbij;
- Uitgifte van parkeerbewijzen (front- en backoffice);
- Beheer van parkeerapparatuur en geldinzameling.

Deze taken zijn belegd bij gemeentelijke afdelingen. De verschillende afdelingen voeren hun deeltaken voor het parkeerbeheer naar eigen beste inzicht uit. Maar er is geen interne opdrachtgever-opdrachtnemer verhouding. Anders gezegd: er zijn geen afspraken met de budgethouder over de te leveren prestaties en de daarvoor te maken kosten. De verantwoordelijkheid voor het parkeerproduct als geheel krijgt geen gestalte, daardoor ontbreekt het overzicht. De parkeertaken zijn enkele van veel taken waarvoor de afdelingen verantwoordelijk zijn. Het gevolg daarvan is dat zicht op de bijdrage aan het uiteindelijk parkeerproduct beperkt blijft. Dit heeft nadelige gevolgen voor kwaliteit en/of efficiëntie. Overigens blijkt uit de interviews een positieve betrokkenheid bij het werk dat men voor het parkeerbeheer verricht.

Parkeergarages

Het beheer van de gemeentelijke parkeergarages is ondergebracht bij een marktpartij (Parking). Bij de gemeente ligt de rol van opdrachtgever, BOR is de afdeling waar deze rol thuishoort. Het uitbesteden van het beheer wil nog niet zeggen dat de gemeente als vanzelfsprekend van alle zorgen is verlost. De opdrachtgeversrol omvat onder meer het controleren op naleving van de overeenkomst, beoordelen van rapportages en deze verwerken in de financiële administratie. Op dit moment is de parkeergarage Stationspark nog niet door Voorbereiding en Planvorming aan

BOR overgedragen, maar dit is wel de bedoeling. Zonder formatieve uitbreiding voor de parkeertaak, kan BOR deze taak er niet bij hebben.

Behalve het beheer, is er ook de exploitatie. Dat wil zeggen het zorgen voor een goed resultaat van de parkeergarages. Om de inkomsten te optimaliseren heeft Roermond een opdracht verstrekt aan de Stichting Citymanagement Roermond.

Managementinformatie

Roermond heeft actueel en gedetailleerd inzicht in de inkomsten uit parkeerapparatuur en uit parkeervergunningen (en soortgelijke producten). Deze lijkt vooral gericht op de interne financiële controle en verantwoording. Roermond is "in control" wat dat betreft. De beschikbare managementinformatie is echter niet gestructureerd om gemakkelijk voor beleidsdoeleinden te worden gebruikt. Ook vraagt de huidige wijze van rapporteren (o.a. door het handmatig vullen van veel Excel sheets) veel tijd. Daarnaast ontbreekt niet-financiële managementrapportage zoals parkeerdruk, betalingsbereidheid of de mening over de kwaliteit van parkeren. Dit is door de onderzoeken in het kader van het nieuwe parkeerbeleidskader rechtgezet, echter budget voor het structureel monitoren hiervan is niet vastgelegd.

Sterke punten

- De positieve betrokkenheid van de medewerkers van de verschillende afdelingen bij de uitvoering van hun deeltaak voor parkeren. Bij de meeste medewerkers is veel inhoudelijke kennis (bijvoorbeeld samenstelling van het parkeerareaal, parkeerapparatuur, parkeerverordening en details van uitvoeringsregels) aanwezig.
- Er is een besef dat men bijdraagt aan een product dat een samenhangend geheel vormt. Er is incidenteel overleg tussen de betrokkenen om werkzaamheden te coördineren.
- Er is op onderdelen uitstekende managementinformatie beschikbaar en t.a.v. de parkeerinkomsten is men in control.
- Voor de parkeergarages is via aanbesteding een beheersovereenkomst aangegaan met een marktpartij; de gemeente is tevens zich bewust van de noodzaak om een commerciële exploitatie op te zetten voor de garages en heeft hiervoor separaat een overeenkomst gesloten met een externe partij.
- Het bewustzijn dat met de veranderingen in het parkeerbeleid, de uitbreiding van het gereguleerde parkeerareaal en de komst van twee gemeentelijke parkeergarages de organisatie aangepast dient te worden om professioneel en verantwoord om te kunnen gaan met het product parkeren.



Zwakke punten

- Omdat de taken verdeeld zijn over verschillende afdelingen, ontbreekt het overzicht op het geheel. Er is weliswaar een regietaak belegd, maar hiervoor is niet voldoende formatieruimte beschikbaar en de taak is (nog) niet ontwikkeld.
- Omdat de regie (nog) niet ontwikkeld is, is het vertalen van beleidsvoornemens in operationeel parkeerbeleid en uitvoering moeizaam. Dat knelt temeer omdat het succes van het beleid uiteindelijk in de uitvoering wordt bepaald.
- Managementinformatie is arbeidsintensief en niet gestructureerd ingericht om beleidsprestaties en operationele prestaties te meten.
- Het gebrek aan informatie over de prestaties van de uitvoering en het gegeven dat de kosten van eigen personeel niet aan het parkeerproduct zijn doorbelast maakt de regie op het parkeerbeheer en het meten van prestaties en prestatieverbeteringen moeilijk.
- In de praktijk vindt geen structureel overleg plaats tussen de bij de totstandkoming van het parkeerproduct betrokken personen.
- De regie op de exploitatie en de beheerscontracten van de parkeergarages heeft (nog) de aandacht die het verdient.



5 Verbeteringen

Verbeteringen in de parkeerorganisatie hebben tot doel de zwakke punten weg te nemen en de sterke punten te behouden of versterken. De verbeterelementen die uit inventarisatie en analyse naar voren komen, worden hierna behandeld.

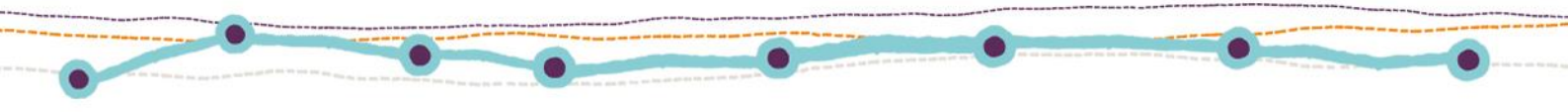
5.1 Regie op exploitatie en beheer

De uitvoerende taken in Roermond zijn verdeeld over meerdere afdelingen. Deze afdelingen stellen veelal zelf de kaders voor de werkzaamheden, hetgeen niet altijd plaatsvindt met het zicht op de parkeerexploitatie als geheel. De beschikbaarheid van duidelijke kaders voor input, output en informatie betreffende de uitgevoerde parkeerbeheertaken zal de uitvoering van het parkeerbeheer ten goede komen.

Roermond heeft met circa 10.000 gereguleerde parkeerplaatsen op straat en twee parkeergarages in eigendom en exploitatie een omvangrijk parkeerareaal. De ontwikkeling en onderhoud van het parkeerbeleid hiervoor en het in de praktijk brengen daarvan is een substantiële opgave. Enerzijds omdat parkeerbeleid politiek en maatschappelijk op grote belangstelling kan rekenen en anderzijds omdat aan de exploitatie van dit parkeerareaal ook aanzienlijk bedrijfsmatige en financiële risico's zijn verbonden.

Om het parkeerbeleid tot stand te brengen en te maken tot het parkeerproduct dat aan de parkeerder (de eigen inwoner, de bezoeker) wordt aangeboden, moet een veelheid van uiteenlopende taken verricht worden. Het product kan alleen tot stand komen als die taken en degenen die ze uitvoeren, of dat nu binnen of buiten de ambtelijke organisatie is, op elkaar zijn afgestemd. Om dat inhoud te geven moet de regie op de parkeerexploitatie en de uitvoering van het parkeerbeheer vorm krijgen.

In beginsel ligt de verantwoordelijkheid voor de parkeerexploitatie in Roermond bij de afdeling BOR. Vanuit deze verantwoordelijkheid ligt hier ook de regiefunctie voor het parkeerbeheer. Mede door de toegenomen omvang van het parkeerareaal in Roermond is de huidige regie onderbemeten en komt mede daardoor niet voldoende uit de verf. Zonder een adequate regie zal het tot stand brengen van afspraken over de uitvoering van het parkeerbeheer, met meten van de naleving daarvan en het elkaar aanspreken op een voldoende resultaat niet of nauwelijks tot stand komen. Het maakt daarbij niet uit of uitvoerende taken binnen (zelf doen), dan wel buiten



(uitbesteden) de ambtelijke organisatie liggen. Het inrichten van deze regie, men kan het ook parkeermanagement of parkeercoördinatie noemen, is dus de eerste stap die gezet moet worden.

Managementinformatie

Voor het aansturen van de parkeerexploitatie en het voeren van regie over de beheerstaken is informatie nodig. De budgethouder heeft zodoende behoefte aan managementinformatie, zowel omtrent de doelmatigheid en doeltreffendheid van de uitvoering (prestatie-indicatoren) als over de inhoudelijke gegevens van de parkeerexploitatie. Het is wenselijk de in de organisatie beschikbare informatie te verzamelen en in de vorm van managementrapportages vast te leggen.

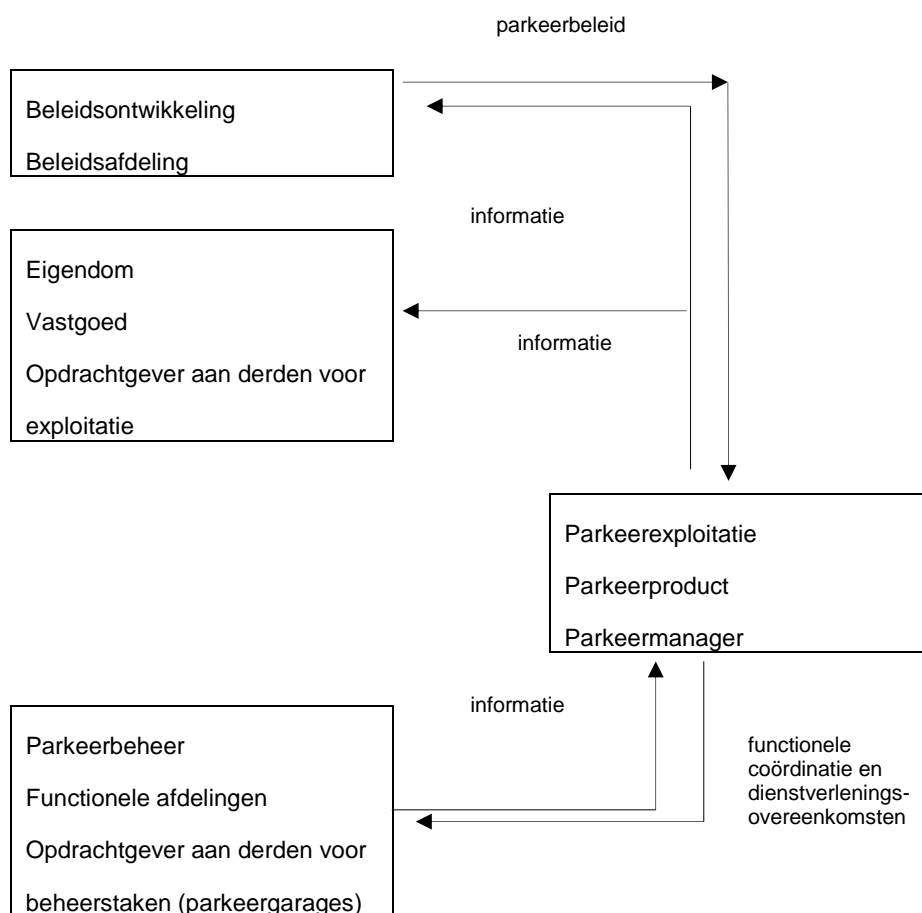
5.2 De regie op parkeren organiseren

In de volgende paragraaf staat een aantal modellen om de parkeerorganisatie vorm te geven.

Centraal staat daarbij de totstandkoming van een coördinerende taak voor het parkeren. Deze taak kan men met minder of meer nadruk vormgeven, binnen maar desnoods ook buiten de ambtelijke organisatie. Voor elk van de beschreven modellen geldt dat een gestructureerde rapportage een voorwaarde is om de bedrijfsvoering adequaat te laten plaatsvinden.

5.2.1 Model 1: Programmamodel

Voorbeelden Dordrecht, Middelburg.



Parkeermanager

- Verzorgt managementinformatie (onderhoudt en vult monitoringmodel);
- Zorgt voor actuele financiële informatie, wordt hiervoor door de betrokken financiële consulenten gevoed; houdt daarmee de parkeereexploitatie actueel;
- Coördineert de afstemming tussen beleid en uitvoering, vertaalt beleid in uitvoering en is aanspreekpunt voor de beleidsafdeling;
- Brengt zo nodig stakeholders bij elkaar;
- Coördineert de uitvoerende processen en zorgt zodoende voor integraliteit bij het parkeerproduct;
- Maakt budget en prestatieafspraken met de afdelingen op basis van gelijkwaardigheid.
- Onderhoudt en ontwikkelt expertise parkeren (beleid, exploitatie en product).



Plaats in de organisatie

- Nader te bepalen.

Budgetten

- Alle betrokken afdelingen beheren hun eigen budget.
- Budgetten komen samen in de parkeerexploitatie (producten 214 en 215). De parkeermanager beheert daarmee ook het exploitatieresultaat parkeren, budgethouderschap ligt bij een afdelingshoofd of sectordirecteur.
- Bij begroting afspraken maken over prestaties en hoogte van budget, rapportage conform bestaand model.
- Bij beleidswijzigingen zorgt de beleidsafdeling voor budget. Parkeermanager zorgt voor beschikbaarstelling aan de afdelingen.

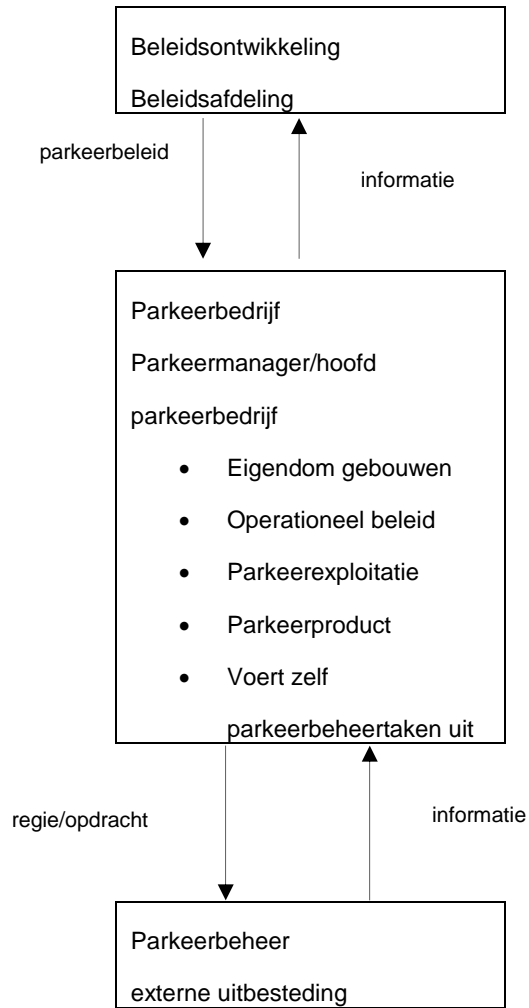
5.2.2 Model 2: Bedrijfsmodel (parkeerbedrijf)

Voorbeelden: Breda, Utrecht.

In dit model wordt parkeren gezien als een afzonderlijk product. Exploitatie en beheer worden in dit kader geoptimaliseerd.

Voorbeelden:

- het parkeerbedrijf voert de exploitatie en is opdrachtgever voor uitvoerende taken;
- optimale parkeerexploitatie en optimaal parkeerbeheer zijn daarbij het uitgangspunt, beheertaken worden tegen marktconforme voorwaarden uitgevoerd;
- bouw van parkeeraccommodaties in opdracht van parkeerbedrijf;
- er komt een centrale eenheid parkeerservice waarin bijvoorbeeld uitgifte parkeerbewijzen, beheer parkeerapparatuur, beheer parkeergarages worden ondergebracht.





Parkeermanager

- Hoofd parkeerbedrijf;
- Geeft leiding aan de uitvoerende processen binnen het parkeerbedrijf;
- Verzorgt managementinformatie;
- Zorgt voor actuele financiële informatie, met behulp van toegewezen financieel consultant; houdt daarmee de parkeerexploitatie actueel;
- Coördineert de afstemming tussen beleid en uitvoering, vertaalt beleid in uitvoering en is aanspreekpunt voor de beleidsafdeling;
- Brengt zo nodig stakeholders bij elkaar;
- Is opdrachtgever/regievoerder voor uitvoerende processen en zorgt zodoende voor integraliteit bij het parkeerproduct en zorgt voor efficiënte uitvoering;
- Stelt dienstverleningsovereenkomsten op (intern) en geeft opdracht aan derden voor dienstverlening en investeringsgoederen;
- Onderhoudt en ontwikkelt expertise parkeren (beleid, exploitatie en product).

Plaats in de organisatie

- Nader te bepalen.

Budgetten

- Het parkeerbedrijf is budgethouder (producten 214 en 215). Beheert zodoende het exploitatieresultaat parkeren;
- Bij interne uitbesteding wordt de budgetafpraak in de Dienstverleningsovereenkomst (DVO) vastgelegd;
- Bij externe uitbesteding ligt het opdrachtgedrag contractueel vast;
- De begrotingsafspraken worden met het parkeerbedrijf gemaakt, dit zorgt voor de verantwoording binnen de begrotings- en rapportagecyclus;
- Bij beleidswijzigingen zorgt de beleidsafdeling voor budget;
- Het parkeerbedrijf vertaalt dit naar budget voor de uitvoering.

5.2.3 Model 2a: Zelfstandig parkeerbedrijf

Dit model kan worden gezien als een variant op model 2, hierbij is sprake van verzelfstandiging van het parkeerbedrijf (NV, BV, Stichting).

Voorbeelden: Roosendaal, Amersfoort, Leeuwarden.

- Het parkeerbedrijf staat als overheids-NV, -BV of -stichting buiten de gemeentelijke organisatie;
- Is eigenaar of huurder van parkeergebouwen;
- Heeft zelfstandige resultaatverplichting, het resultaat wordt jaarlijks verrekend met de gemeente;
- Voert zelf parkeerbeheer uit, of besteedt uit;
- Eventueel is participatie van derden mogelijk.

5.2.4 Model 3: Regievoerend parkeerbedrijf

Voorbeelden Hoorn, Leiden, Veldhoven.

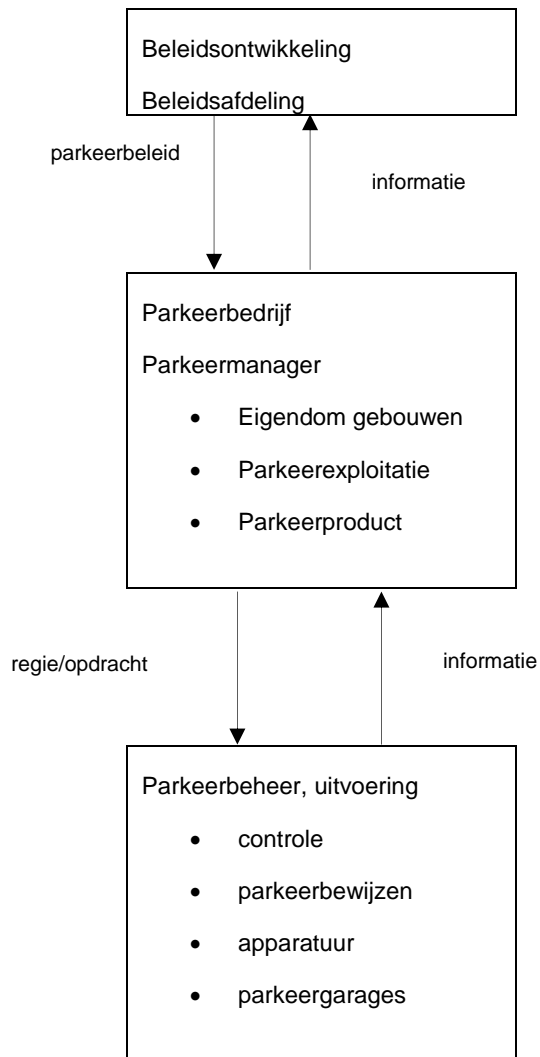
Parkeren is een afzonderlijk product. Exploitatie en beheer worden in dit kader geoptimaliseerd, maar uitvoerende taken worden niet of nauwelijks in het bedrijf ondergebracht. Het parkeerbedrijf is “lean and mean”.

Dit model lijkt op model 2, het verschil is dat het parkeerbedrijf zich uitsluitend richt op de parkeerexploitatie en de regievoering over de uitvoering. Uitvoerende taken worden zoveel mogelijk door de gemeentelijke organisatie aangepakt. Het parkeerbedrijf maakt inzichtelijk wat de consequenties daarvan zijn en toetst op marktconformiteit.

In dit model ligt de nadruk op de optimalisatie van het parkeerproduct, binnen de randvoorwaarden die de gemeentelijke organisatie biedt.

Voorbeelden:

- parkeerbedrijf voert de exploitatie en is opdrachtgever voor uitvoerende taken;
- optimale parkeerexploitatie en optimaal parkeerbeheer zijn daarbij het uitgangspunt, beheertaken worden tegen marktconforme voorwaarden uitgevoerd maar de uitvoering door gemeentelijke afdelingen heeft de voorkeur als de juiste condities aanwezig zijn;
- voor de uitvoering worden (niet-vrijblijvende) dienstverleningsovereenkomsten gesloten.



Parkeermanager

- De parkeermanager is budgethouder van het parkeerproduct en verantwoordelijk voor de parkeereexploitatie;
- Verzorgt managementinformatie (onderhoudt en vult monitoringmodel);
- Zorgt voor actuele financiële informatie, met behulp van toegewezen financieel consultant; houdt daarmee de parkeereexploitatie actueel;
- Coördineert de afstemming tussen beleid en uitvoering, vertaalt beleid in uitvoering en is aanspreekpunt voor de beleidsafdeling;
- Brengt zo nodig stakeholders bij elkaar;
- Is opdrachtgever/regievoerder voor uitvoerende processen en zorgt zodoende voor integraliteit bij het parkeerproduct en zorgt voor efficiënte uitvoering;
- Stelt dienstverleningsovereenkomsten op (intern) en geeft soms opdracht aan derden voor dienstverlening en investeringsgoederen;

- Onderhoudt en ontwikkelt expertise parkeren (beleid, exploitatie en product);
- Maakt budget en prestatieafspraken met de afdelingen op basis van gelijkwaardigheid vanuit zijn budgetverantwoordelijkheid.

Plaats in de organisatie

- Nader te bepalen.

Budgetten

- Het parkeerbedrijf is budgethouder (producten 214 en 215) en beheert daarmee ook het exploitatieresultaat parkeren;
- Bij interne uitvoering wordt de budgetafpraak in de DVO vastgelegd;
- Bij externe uitbesteding ligt het opdrachtbedrag contractueel vast;
- De begrotingsafspraken worden met het parkeerbedrijf gemaakt, dit zorgt voor de verantwoording binnen de begrotings- en rapportagecyclus;
- Bij beleidswijzigingen zorgt de beleidsafdeling voor budget;
- Het parkeerbedrijf vertaalt dit naar budget voor de uitvoering.

5.2.5 Samenvatting en waardering

Op 9 november 2012 is zijn de conclusies uit de analyse besproken en mogelijke verbeteringen voor de parkeerorganisatie. Ook de geschiktheid van de verschillende modellen voor de parkeerorganisatie voor Roermond zijn onderwerp van dit overleg geweest.

Met gebruikmaking van de uitkomsten van deze bespreking, hebben wij in onderstaande tabel een waardering opgesteld voor de verschillende modellen. Model 2a is, vanwege het afwijkende juridische karakter (zelfstandige rechtspersoon), buiten beschouwing gelaten.

De waardering is op een schaal van 1 tot 5 (hoe hoger hoe beter).

criterium	Ge- wicht	1	2	3	Nu
Scheiding beleid en uitvoering (is het beleidsprimaat helder belegd, is de verantwoordelijkheid voor de uitvoerende taken duidelijk en dienstbaar aan de beleidsdoelen?)	4	(3)12	(5)20	(5)20	(2)8
Politiek bestuurlijke invloed (wenselijk op beleidsvorming, niet op beleidsuitvoering en nevendoele)	5	(2)10	(4)20	(3)15	(2)10
Beheersing/optimalisering parkeerexploitatie straatparkeren	3	(1)3	(3)9	(3)9	(1)3
Beheersing/optimalisering parkeerexploitatie garageparkeren, risicobeheersing	2	(1)2	(3)6	(3)6	(1)2
Doelmatigheid (efficiëntie) parkeerbeheer	4	(1)4	(2)8	(4)16	(1)4
Flexibiliteit (aanpassen aan wisselende omstandigheden)	2	(1)2	(2)4	(3)6	(1)2
Transparantie van exploitatie en beheer	4	(2)8	(2)8	(3)12	(2)8
Focus op productkwaliteit en klant	4	(3)5	(5)20	(4)16	(2)8
Ontwikkelen en bijhouden specialistische kennis	2	(4)8	(5)10	(5)10	(1)2
Aansluiten bij de bestaande organisatie	3	(3)15	(1)3	(4)12	(5)15
som		69	108	122	62

Op grond van de puntentotalen kwam in het voornoemde overleg model 3 (regievoerend parkeerbedrijf) als meest geschikt uit de bus.



6 Advies

Roermond heeft een omvangrijk gereguleerd parkeerareaal. Om de gewenste beleidseffecten te realiseren, de parkeereexploitatie (ten minste) budgetneutraal te laten verlopen en de risico's afdoende te beheersen, kan de gemeente niet zonder een stevige regie op exploitatie en beheer van het parkeren.

6.1 Conclusies

Roermond heeft met circa 6.000 gereguleerde parkeerplaatsen op straat en twee parkeergarages een omvangrijk parkeerareaal. De ontwikkeling en onderhoud van het parkeerbeleid hiervoor en het tot uitvoering brengen daarvan is een substantiële opgave. Enerzijds omdat parkeerbeleid politiek en maatschappelijk op grote belangstelling kan rekenen en anderzijds omdat aan de exploitatie van dit parkeerareaal ook aanzienlijke bedrijfsmatige en financiële risico's zijn verbonden. Daarnaast lijkt uit de eerste contouren van het nieuwe parkeerbeleidsplan dat in de periode 2013 tot en met 2020 enkele flinke opgaven voor de uitvoeringsorganisatie klaar liggen, zeker als de gemeente op middellange termijn werkzaamheden binnen parkeerbeheer- en exploitatie meer wil gaan digitaliseren.

Om het parkeerbeleid tot stand te brengen en te maken tot het parkeerproduct dat aan de parkeerder (de eigen inwoner, de bezoeker) wordt aangeboden, moet een veelheid van uiteenlopende taken verricht worden. Het product kan alleen tot stand komen als die taken en degenen die ze uitvoeren, of dat nu binnen of buiten de ambtelijke organisatie is, op elkaar zijn afgestemd. Om dat inhoud te geven moet de regie op de parkeereexploitatie en de uitvoering van het parkeerbeheer vorm krijgen.

In beginsel ligt de verantwoordelijkheid voor de parkeereexploitatie en regie over de uitvoering in Roermond nu bij de afdeling BOR, maar zoals hiervoor werd geconstateerd, komt deze niet goed tot uitvoering. Zonder een adequate regie zal het tot stand brengen van afspraken over de uitvoering van het parkeerbeheer, het meten van de naleving daarvan en het elkaar aanspreken op een voldoende resultaat niet of nauwelijks tot stand komen. Het maakt daarbij niet uit of uitvoerende taken binnen (zelf doen), dan wel buiten (uitbesteden) de ambtelijke organisatie liggen.

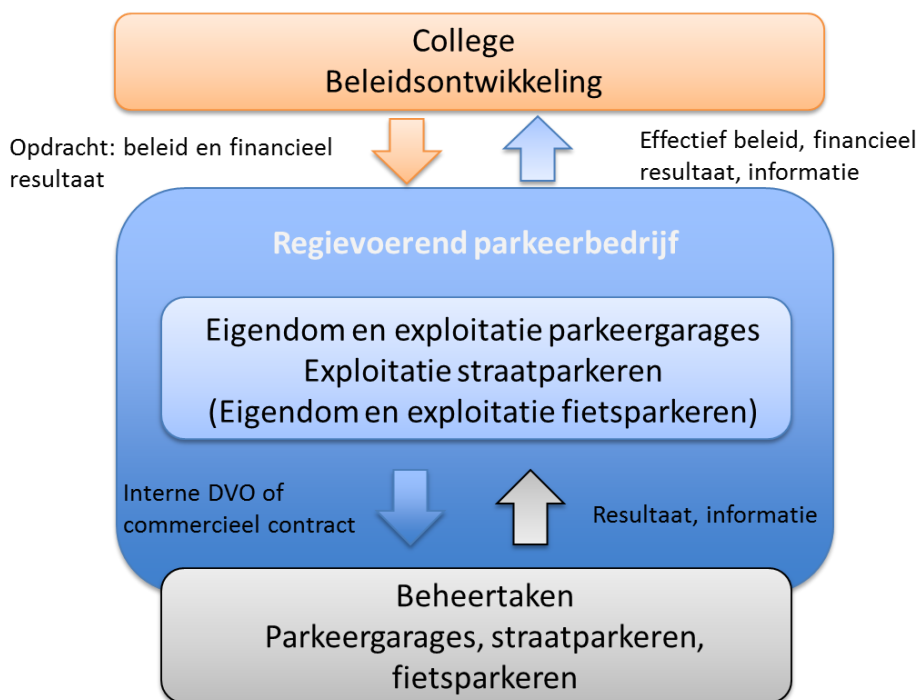
Het inrichten van deze regie, men kan het ook parkeermanagement of parkeercoördinatie noemen, is dus de eerste stap die gezet moet worden.

Advies: een regievoerend parkeerbedrijf

Om de regie op het parkeren te verbeteren, is met de projectgroep een aantal modellen voor een parkeerorganisatie besproken. Hieruit is naar voren gekomen dat een "regievoerend parkeerbedrijf" waarschijnlijk het beste aan de behoefte voldoet en aansluit bij de huidige visie op de gemeentelijke organisatie. Bij het regievoerend parkeerbedrijf ligt de nadruk op de optimalisatie van het parkeerproduct, binnen de randvoorwaarden die de gemeentelijke organisatie biedt.

Kenmerken:

- het parkeerbedrijf voert de exploitatie en is opdrachtgever voor uitvoerende taken;
- optimale parkeerexploitatie en optimaal parkeerbeheer zijn daarbij het uitgangspunt, beheertaken worden tegen marktconforme voorwaarden uitgevoerd maar de uitvoering door gemeentelijke afdelingen heeft de voorkeur als de juiste condities aanwezig zijn;
- voor de uitvoering worden (niet-vrijblijvende) dienstverleningsovereenkomsten (DVO) gesloten.



Figuur 2 Regievoerend parkeerbedrijf schematisch

Waarom het regievoerend parkeerbedrijf?

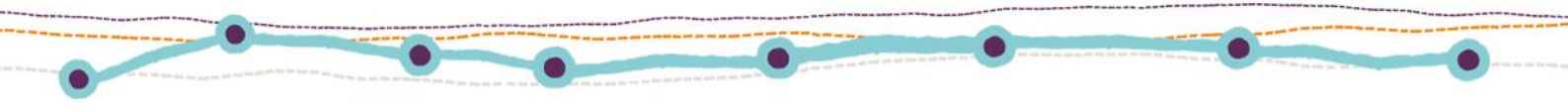
Als belangrijkste positieve kenmerken van het regievoerend parkeerbedrijf zijn in de projectgroep naar voren gekomen:

- Scheiding tussen beleid en uitvoering: beleidsontwikkeling ligt bij SO, dat de kaders voorstelt aan het bestuur, het regievoerend parkeerbedrijf zorgt voor uitvoering;
- De politiek bestuurlijke invloed op uitvoeringszaken wordt verminderd (er is immers een interne opdrachtgever voor uitvoerende werkzaamheden);
- Het parkeerbedrijf is in staat om door kennisontwikkeling het parkeerproduct te innoveren (digitalisering);
- Het parkeerbedrijf kan werken aan efficiëntie in de uitvoering door de werkprocessen van de uitvoerende afdelingen bij parkeren beter op elkaar af te stemmen;
- Het parkeerbedrijf kan zorgen voor goed gestructureerde en betrouwbare management en beleidsinformatie (parkeermonitor).

Het regievoerend parkeerbedrijf staat een eventuele verdere verzelfstandiging van de parkeerorganisatie (mocht dat later wenselijk blijken) niet in de weg. Mocht Roermond later de stap willen zetten naar een gemeentelijk parkeerbedrijf of andere vormen van verzelfstandiging in verband met het (geheel of gedeeltelijk) op de markt brengen van de parkeergarages, dan is het regievoerend parkeerbedrijf te beschouwen als een stap op weg in dit proces.

Parkeermanager als verantwoordelijke voor het parkeerbedrijf:

- Is budgethouder van het parkeerproduct en verantwoordelijk voor de parkeerexploitatie;
- Verzorgt managementinformatie;
- Zorgt voor actuele financiële informatie, met behulp van toegewezen financieel consultant; houdt daarmee de parkeerexploitatie actueel;
- Coördineert de afstemming tussen beleid en uitvoering, vertaalt beleid in uitvoering en is aanspreekpunt voor de beleidsafdeling;
- Brengt zo nodig stakeholders bij elkaar;
- Is opdrachtgever/regievoerder voor uitvoerende processen en zorgt zodoende voor integraliteit bij het parkeerproduct en zorgt voor efficiënte uitvoering;
- Stelt dienstverleningsovereenkomsten op (intern) en geeft opdracht aan derden voor dienstverlening en investeringsgoederen;
- Onderhoudt en ontwikkelt expertise parkeren (beleid, exploitatie en product);

- 
- Maakt budget en prestatieafspraken met de afdelingen op basis van gelijkwaardigheid vanuit zijn budgetverantwoordelijkheid.

Plaats in de organisatie

Binnen de huidige organisatie is de afdeling Beheer Openbare Ruimte de meeste logische plaats voor de Parkeermanager.

Budgetten

- Het parkeerbedrijf is budgethouder (producten 214 en 215) en beheert daarmee ook het exploitatieresultaat parkeren;
- De begrotingsafspraken worden met het parkeerbedrijf gemaakt, dit zorgt voor de verantwoording binnen de begrotings- en rapportagecyclus;
- Bij beleidswijzigingen zorgt de beleidsafdeling voor budget;
- Het parkeerbedrijf vertaalt dit naar budget voor de uitvoering.

Formatie

De implementatie van een regievoerend parkeerbedrijf houdt (in elk geval) in dat formatieruimte vrij gemaakt moet worden voor deze taak. Bij de omvang van het parkeerareaal in Roermond moet hierbij aan 1 tot 1,5 fte gedacht worden. Deze investering komt terug: met betere coördinatie verloopt de uitvoering van het parkeerbeheer doelmatiger; een betere structuur in managementinformatie voorkomt veel "handwerk" en zorgt voor betere beleidsinformatie en faciliteert de beleidsontwikkeling; een betere afstemming tussen beleid en uitvoering (waarin de belangen van beide aan bod komen) leidt tot een beter parkeerproduct met lagere kosten.

Managementinformatie is daarbij essentieel

Voor het aansturen van de parkeereexploitatie en het voeren van regie over de beheerstaken is informatie nodig. De budgethouder of parkeermanager heeft zodoende behoefte aan managementinformatie, zowel omtrent de doelmatigheid en doeltreffendheid van de uitvoering (prestatie-indicatoren) als over de inhoudelijke gegevens van de parkeereexploitatie. Het is wenselijk de in de organisatie beschikbare informatie gestructureerd te verzamelen en in de vorm van managementrapportages vast te leggen.

Kosten en opbrengsten.

De kosten van het regievoerend parkeerbedrijf worden hoofdzakelijk gevormd door de kosten van de benodigde personeelsformatie. Uitgaande van een minimale invulling, gaat het om ten minste 1,25 fte voor een parkeermanager. De benodigde financiële ruimte voor het invullen van 1,0 fte *extra* formatie (uitgaande van ten minste 1,25 fte, waarvan nu bij BOR 0,25 al is ingevuld) is afgerond € 75.000³ per jaar (schaal 11).

De kosten van de parkeermonitor bedragen (indicatief) eenmalig € 20.000 en € 8.000 tot € 10.000 per jaar voor beheer.

Daarnaast is behoefte aan de opbouw van een parkeermonitor. Dit instrument is te beschouwen als een database waarin volgens een vaste structuur de relevante kwantitatieve gegevens over de uitvoering van het parkeerbeheer en de effecten van parkeerbeleid worden vastgelegd en waarmee rapportages gemaakt worden. De kosten hiervan bedragen (indicatief) eenmalig € 20.000 en € 8.000 tot € 10.000 per jaar voor beheer.

Kostendekking

Spark heeft enige tijd geleden geadviseerd omtrent de exploitatieopzet van de parkeergarages Kazerneplein en Stationspark. In de berekeningen hiervoor zijn bedragen opgenomen voor bedrijfskosten en overhead. Dit omvat kosten voor:

- de algemene managementkosten voor beleid, strategie, marketing en vastgoedmanagement en de aan de parkeergarage toe te rekenen kosten voor de personele formatie (incl. huisvesting, P&O, hulpmiddelen etc.) ten behoeve van de operationele, commerciële, technische en administratieve beheerstaken.

De jaarlijkse bedragen zijn:

- Parkeergarage Kazerneplein: € 55.000⁴;
- Parkeergarage Stationspark: € 40.000⁵.

Een deel van deze bedragen is aangewend voor de opdracht aan de Stichting Citymanagement Roermond. Deze verzorgt het marketing gedeelte. De andere taken waarvoor het budget bestemd is, worden binnen de gemeentelijke organisatie opgepakt c.q. moeten daarin opgepakt gaan worden. Dit is een taak voor het parkeermanagement. Het resterende budget is in theorie beschikbaar voor formatieve versterking van het parkeermanagement. Het contract met

³ Kosten gebaseerd op de "Handleiding Overheidstarieven 2012", Ministerie van Financiën oktober 2011.

⁴ Rapportage parkeergarage Kazernevoortereen versie 1.3, juli 2008

⁵ Rapportage waardering parkeergarage Stationspark versie 1.3, juni 2009.

Citymanagement loopt in april 2013 af en kent een optie voor verlenging tot april 2014. Na deze periode is het budget vrij voor (gedeeltelijke) aanwending voor de parkeermanager. De inspanningen voor de marketing zouden er toe kunnen leiden dat de inkomsten van de parkeergarage toenemen, hetgeen ook tot enige extra ruimte in de parkeerexploitatie zal leiden. Hierbij speelt ook de vraag of en wanneer de gemeente de parkeergarages eventueel aan een marktpartij overdraagt. Dit zal gevolgen kunnen hebben voor de invulling van de functie parkeermanager.

In het overzicht hierna is de financiële dekking voor het regievoerend parkeerbedrijf weergegeven.

In exploitatieopzet parkeergarages		2012	2013	2014	2015
Bestemd voor management, marketing, vastgoedbeheer etc					
Kazerneplein		€ 55.000	€ 55.000	€ 55.000	€ 55.000
Stationspark		€ 40.000	€ 40.000	€ 40.000	€ 40.000
totaal		€ 95.000	€ 95.000	€ 95.000	€ 95.000
Aangewend					
Contract City management		€ 72.300	€ 24.100	€ 13.850	€ 0
variabele vergoeding		pm	pm	pm	€ 0
		€ 72.300	€ 65.650	€ 13.850	€ 0
restant budget		€ 22.700	€ 29.350	€ 81.150	€ 95.000
budget 2012 overhevelen			€ 22.700		
Beschikbaar voor parkeercoördinatie		€ 22.700	€ 52.050	€ 81.150	€ 95.000
functionaris schaal 11					
per uur	78				
per jaar (vlg. handleiding overheidstarieven) 1,0 fte	€ 101.000				
thans reeds beschikbaar	0,25				
rest	0,75		€ 75.750	€ 75.750	€ 75.750
Kosten monitoring en managementinformatie					
Eenmalig			€ 20.000		
Jaarlijks			€ 8.000	€ 8.000	€ 8.000
Tekort/overschot: binnen begroting af te dekken			-€ 23.700	€ 5.400	€ 19.250

Tabel 5 Financiële dekking regievoerend parkeerbedrijf (parkeermanager)

Overige opbrengsten

Een belangrijke opbrengst van het regievoerend parkeerbedrijf is een betere coördinatie tussen beleid en uitvoering en van de beheerstaken bij het parkeren. Deze opbrengsten hebben deels een immaterieel karakter, maar zijn deels wel te concretiseren. Het huidige gebrek aan coördinatie leidt ertoe dat meer tijd aan de uitvoering van de beheerstaken van het parkeren wordt besteed dan nodig is. De winst die hier te boeken valt, kan geconcretiseerd worden in een begrotingswijziging. Echter om die te kunnen maken, moet bekend zijn welk deel van de gemeentelijk personeelskosten aan parkeren wordt besteed. Eerder in dit rapport is aangegeven dat dit nog niet mogelijk is. Op dit moment kan dit deel van de opbrengsten niet in beeld gebracht worden.

6.2 Handhavingsplan

Een goede handhaving van de regels voor het parkeren (fiscaal, belanghebbenden en blauwe zone) is een belangrijke factor van een succesvol parkeerbeleid. Daarom wordt aan de handhaving extra aandacht besteed in de vorm van een handhavingsplan. In de beoogde parkeerorganisatie maakt de parkeermanager afspraken met het hoofd van de handhaving over de aanpak en de resultaten van de handhaving. Deze afspraken worden vastgelegd in het handhavingsplan. In dit plan is (in elk geval) opgenomen:

- De omvang van het te handhaven gebied en de regulering die daarin geldt;
- Het resultaat van de handhaving in termen van
 - betalingsgraad, percentage correct parkeergedrag, opgelegde naheffingsaanslagen, beschikkingen en percentage bezwaarschriften;
 - klachtgericht handhaven.
- De voor de parkeerhandhaving benodigde capaciteit en de inzet van deze capaciteit (handhaven waar en wanneer het nodig is);
- De benodigde middelen (in het bijzonder voor het handhaven op basis van kenteken);
- De manier waarop de resultaten worden gemeten en gerapporteerd.

De taak parkeerhandhaving in Roermond is één van de taken van de afdeling Stadstoezicht. Handhavers hebben niet alleen het parkeren maar ook andere aandachtsvelden bij hun werkzaamheden in de openbare ruimte. Stadstoezicht zal een afweging maken tussen de verschillende prioriteiten en hierbij steeds een goede balans willen vinden. In het handhavingsplan voor parkeren zal hieraan aandacht besteed moeten worden. Het handhavingsplan voor parkeren is nadrukkelijk een gezamenlijk plan van de parkeermanager en het hoofd Stadstoezicht.

Gelet op de nauwe samenhang tussen parkeerhandhaving en de andere handhavingstaken adviseren wij het handhavingsplan voor parkeren separaat uit te werken en aan het college voor te leggen.

Bijlage 1 Overzicht kostenonderdelen parkeexploitatie

Activiteit	Kosten
Beleidsontwikkeling	Geen onderdeel van exploitatie en beheer
Coördinatie, regie	Personeelskosten, incl. overhead
Marketing en communicatie	Personeelskosten, incl. overhead; kosten van derden,
Straatparkeren	
Parkeerhandhaving	Personeelskosten, incl. overhead Apparatuur (handcomputers, communicatiekosten) uniformering
Invordering naheffingen en afwikkeling bezwaarschriften	Personeelskosten, incl. overhead Software/systemen/licenties Externe kosten van (dwang)invordering
Uitgifte parkeerrechten (vergunningen ed.)	Personeelskosten backoffice en frontoffice, incl. overhead Software/systemen/licenties (eventueel) drukwerk en verzendkosten
Betaalapparatuur (parkeerautomaten)	Kapitaallasten, externe kosten onderhoud en storingsherstel, kosten dataverkeer en hosting; Energieverbruik Personeelskosten incl. overhead
Geldinzameling	Externe dienstverlening; inzameling en transport, tellen en verwerken, storten Bankcontracten en transactiekosten (ook voor pin, chip en credit card); Personeelskosten financiële backoffice, incl. overhead
Infrastructuur	Vastgoedlasten (voor zover aan straatparkeren toegedeeld); Algemene kosten van beheer van infrastructuur (betreft i.h.a. de openbare weg; soms wordt een forfaitair bedrag doorbelast aan de parkeexploitatie
Gebouwd parkeren⁶	
Vastgoedlasten (eigenaar)	Kapitaallasten, groot onderhoud, verzekering en belasting
Vastgoedbeheer (eigenaar)	Personeelskosten, incl. overhead Software/systemen/licenties
Functioneel (parkeer) beheer (huurder/exploitant)	Personeelskosten, incl. overhead; kosten van derden (bemensing parkeergarage); schoonmaakkosten
Technisch beheer	Personeelskosten, incl. overhead; kosten van derden (onderhoud, vervanging van parkeerinstallaties en daarmee verbonden systemen)
Commercieel beheer	Personeelskosten, incl. overhead; kosten van derden (administratie, uitgifte van abonnementen, andere arrangementen voor verwerking van inkomsten)

Tabel 6 Kosten in de parkeexploitatie

⁶ Zie ook rapportage parkeergarage Kazernevoortterrein versie 1.3, juli 2008 en rapportage waardering parkeergarage Stationspark versie 1.3, juni 2009.

Bijlage 2 Monitoring en verantwoording

Monitoring

Het parkeerbedrijf levert het parkeerproduct: een vrije parkeerplaats, een ruimte, in een bepaalde verschijningsvorm die voor korte of lange tijd kan worden gehuurd, tegen een bepaalde prijs en onder verschillende condities. In dit bedrijf gaat veel geld om en om te kunnen functioneren moet dit bedrijf goed zicht hebben op haar kosten en opbrengsten. Die opbrengsten zijn afkomstig van de klanten die verschillende producten tegen verschillende prijzen en verschillende condities afnemen. Om te kunnen bestaan kan dit bedrijf niet zonder goede en betrouwbaar informatie over de bedrijfsvoering.

Meten is weten: zonder monitoring geen management.

Het parkeerbedrijf heeft behoefte aan informatie over de geleverde producten en de belangrijke bedrijfsprocessen. We onderscheiden.

Kwantitatieve gegevens over het parkeerproduct zoals

- omvang en aard van de regulering van het beheerde parkeerareaal;
- gemeten bezettingen van het parkeerareaal;
- inkomsten uit parkeeruren en/of parkeertransacties.
- Kwantitatieve informatie verzamelen kan relatief eenvoudig zijn mits het goed is georganiseerd. Veel van deze informatie "ontstaat" bij de bedrijfsuitoefening. Door deze periodiek te verzamelen en te structureren ontstaat een database die voor de rapportage gebruikt kan worden.

Kwalitatieve gegevens over het parkeerproduct zoals:

- Gegevens over klanttevredenheid, ondervonden parkeerdruk, parkeeroverlast, ervaren bereikbaarheid en toegankelijkheid;
- Kwalitatieve informatie verzamelen gebeurt via onderzoek. Deze onderzoeken vinden veelal plaats in het kader van beleidsevaluatie of in het kader van onderzoeksprogramma's (veel gemeenten kennen een periodieke stadsenquête).

Kwantitatieve gegevens over het bedrijfsproces

Prestatie-indicatoren zijn ontleend aan de dienstverleningsovereenkomsten.



Voorbeelden:

- Meting betalingsgraad en bezettingsgraad;
- Aantal naheffingen/beschikkingen, percentage bezwaarschriften, doorlooptijden, invorderingspercentage;
- Bedrijfstijd parkeerapparatuur;
- Afhandeling vergunningaanvragen;
- Financiële indicatoren zoals kosten t.o.v. budget.

Kwalitatieve gegevens over het bedrijfsproces

Gegevens over klanttevredenheid, schoon, heel veilig bij parkeergarages en betaalapparatuur, kwaliteit van informatie.

Rapportages

Bij de rapportage zijn in beginsel drie niveaus te onderscheiden.

Bestuursniveau

In de bestuursrapportage wordt op hoofdlijnen gerapporteerd.

Het is aan te bevelen om in de frequentie van de bestuursrapportage aansluiting te zoeken bij de rapportagemomenten die gemeentebreed aangehouden worden. Denk bijvoorbeeld aan perspectiefnota en jaarrekening. Bestuursrapportages zullen in de regel twee of drie keer per jaar gemaakt moeten worden.

Managementrapportage

De managementrapportage heeft tot doel om het parkeerbedrijf en de bij het parkeren betrokken afdelingen te informeren over het verloop van de parkeerexploitatie in het lopend jaar. De rapportage bevat de financiële component van de exploitatie (inkomsten en kosten) en de beleidsmatige component (verkochte parkeeruren naar plaats en tijd, omvang en bezetting van het parkeerareaal. Onderwerpen voor de managementrapportage zijn:

- Kosten en opbrengsten;
- Beleidseffecten;
- Prestatie dienstverlening;
- Parkeerproduct.

Bedrijfsrapportage

De bedrijfsrapportage is bestemd voor sturen van de parkeerexploitatie en het parkeerbeheer. De informatie is gedetailleerd en toegespitst op de behoefte die in de verschillende onderdelen van het bedrijfsproces nodig is. De bedrijfsrapportage bestaat uit verschillende onderdelen die afzonderlijk worden gerapporteerd.

Verantwoording van parkeeropbrengsten

Het parkeerbedrijf heeft tot taak om voor verantwoording van de parkeeropbrengsten te zorgen. Dat wil niet zeggen dat zij dit administratieve proces zelf moet uitvoeren, maar wel dat zij erop toeziet dat dit plaatsvindt. Het parkeerbedrijf maakt afspraken over de wijze van controle met de financieel consulent en de verantwoordelijke afdeling/functionaris voor interne controle.

Een deel van de verantwoording zal, in het kader van de uitbesteding van de geldinzameling bij de betreffende dienstverlener worden ondergebracht.

Werkprocessen waarop de controle van toepassing is, zijn:

1. inzameling muntgeld en bankpapier (chartaal geld) bij parkeerapparatuur;
2. inzameling giraal geld bij parkeerapparatuur (pin, chip, creditcard);
3. verwerken betalingen mobiel parkeren;
4. verwerken betalingen voor parkeerrechten;
5. verwerken betalingen voor naheffingen en CJIB afdrachten.



©2013, Spark B.V.

info@spark-parkeren.nl, 2266 AD Leidschendam

tel 070-317 70 05, fax 070-317 80 66

Aan de inhoud van dit document kunnen geen rechten worden ontleend. Spark B.V. aanvaardt geen aansprakelijkheid voortvloeiend uit eventuele onjuistheid of onvolledigheid van de in dit document vermelde informatie.