

Kennisbijeenkomst digitalisering van de parkeerketen

Eindhoven, 16 mei 2017

Steeds meer gemeenten oriënteren zich op de mogelijkheden en voordelen van een gedigitaliseerde parkeerketen en digitaal parkeerhandhaven. Om hierover van gedachten te wisselen en te leren van de ervaringen in Den Haag vond op 16 mei jl. in Holiday Inn Hotel in Eindhoven een kennisbijeenkomst voor gemeenten plaats.

Een aantal Brabantse gemeenten ging in gesprek met ervaringsdeskundige Rianne Wijnands, Hoofd Exploitatie in Den Haag. Bij aanvang van de bijeenkomst maakten we een rondje langs de deelnemers: welke vragen spelen er bij de gemeenten als het gaat om het digitaliseren van de parkeerketen en de parkeerhandhaving? Veelgehoorde vragen zijn: hoe voer ik digitaal parkeerhandhaven in en wat komt daar allemaal bij kijken, wat zijn de valkuilen, de tips & tricks? Wat zijn de bredere mogelijkheden van digitaal handhaven, kunnen bijvoorbeeld fiscale en Mulderhandhaving gecombineerd worden met een scanvoertuig en platform? Technisch kan er heel veel, maar wat betekent digitalisering voor de parkeerder; is het invoeren van het kenteken geen drempel voor de gebruikers? Ook kwam een aantal technische vragen aan de orde zoals het belang van nauwkeurige GPS en kaartmateriaal.

Wijnands gaat eerst in op de redenen die gemeenten kunnen hebben voor digitaal parkeren. Haar advies is om niet klakkeloos de argumenten van andere gemeenten over te nemen maar vooral goed stil te staan bij de vraag: waarom is het voor onze gemeente voordelig? Den Haag is een 'autovriendelijke' stad en het was derhalve zaak om voor de politiek de voordelen van de digitalisering te beschrijven.

Digitalisering van de parkeerketen betekent onder meer uitbreiding van de dienstverlening aan de burger, die 24/7 online parkeervergunningen kan aanvragen en hiervoor niet meer naar een gemeentelijk loket hoeft, of hoeft te wachten tot fysieke bewijzen zijn opgestuurd. Belparkeren heeft het voordeel dat de automobilist per minuut achteraf betaalt en geen kaartje meer achter de voorruit hoeft te leggen. Bovendien maakt digitalisering van de keten het mogelijk om een platform aan nieuwe dienstverleners aan te bieden zoals apps voor belparkeren.

Digitaal parkeren biedt vervolgens de mogelijkheid om het handhaven efficiënter te maken en de personeelskosten te verlagen. Een ander voordeel is de enorme hoeveelheid data die met het digitaal parkeerhandhaven worden verzameld en die waardevol zijn voor beleidsvorming.

Tot slot wordt het belang genoemd van een eerlijke en gedegen handhaving: door een verhoogde handhaafintensiteit met scanvoertuig en platform heeft iedereen nagenoeg een gelijke kans op een bon, wat in feite neerkomt op een zo eerlijk mogelijke innig van belastinggelden.

Gemeente Den Haag realiseerde zich ook dat er nadelen kleefden aan de digitalisering. Het vergt een geheel nieuwe infrastructuur, automobilisten moeten wennen aan kentekeninvoer, privacy issues moeten worden opgelost en het werk van de handhavers verandert er drastisch door. Zo vereist de nieuwe manier van controleren enige ICT affiniteit van de handhaver.

Aanpak

Omdat genoemde voordelen zwaarder wogen dan deze bezwaren, werd een programma ingericht om de gehele parkeerketen te digitaliseren. De gemeente koos ervoor om een programma manager aan te trekken met ervaring in dergelijke trajecten. Het programma werd opgedeeld in verschillende projecten, waarvan de onderlinge afhankelijkheid werd vastgelegd en gedurende het hele traject bewaakt. Als voor een project specifieke expertise vereist was, werd deze veelal ingehuurd, zoals bijvoorbeeld voor de privacy issues en de implementatie van de bezoekersvergunning applicatie. Hetzelfde gold voor leveranciers management van de scantechnologie en het platform voor de verwerking van de scans.

Om de continuïteit te kunnen waarborgen werden de projecten die uiteindelijk een structureel aandachtsgebied behelsden, zoveel mogelijk door eigen mensen bemand. Zo werd het functioneel beheer vooral opgeschaald met eigen mensen.

Om de week kwamen de projectleiders bijeen om de status en de prioritering van de projecten te bespreken. Soms ging een project voor, niet zozeer omdat het voorrang behoeftte maar omdat dit snel kon worden gerealiseerd; dat hield het tempo er goed in en liet het team zien dat er progressie werd geboekt.

Communicatie was een ander belangrijk aandachtspunt. Hierop werd een aparte specialist ingezet. Begin 2016, voor de aanvang van de implementatie van het programma, hield de wethouder een persgesprek over de plannen. Hierin schetste hij alle veranderingen die in 2016 zichtbaar zouden zijn voor de parkeerders. Ook volgde een campagne over de redenen voor en de gevolgen van het invoeren van kentekensparkeren. Deze werkwijze leverde geen enkele negatieve pers op.

Het programma bestond uit de volgende projecten:

- een database met de parkeerrechten
- parkeerautomaten geschikt maken voor de invoer van kentekens
- vervanging van de applicatie voor de bezoekersparkeervergunning
- software voor het makkelijk online wijzigen van kentekens
- de aanschaf van scantechnologie (hard- en software)
- PDA's voor de parkeercontrole
- digitaal kaartmateriaal
- NHA's per post verzenden
- rapportage tools/ data-analyse

Uitvoering

Het programma werd stap voor stap uitgevoerd waarbij men het punt op de horizon scherp voor ogen hield. Om die reden is gekozen voor een toekomstbestendig centraal scanverwerkingsplatform, (de 'Communicatiemodule'). Deze module is modulair opgezet en kan dus ook met nieuwe modules, ofwel functionaliteiten worden uitgebreid. Wijnands: "Je weet dan zeker dat je geen technische onvolkomenheden hebt omdat bepaalde aanvullende functionaliteiten achteraf niet mogelijk blijken. De communicatiemodule en de scanauto werden overigens afzonderlijk aanbesteed. Je wilt namelijk van alles het beste."

Als oplossing voor digitale parkeerrechten werd gekozen voor het SHPV omdat deze aanbieders van belparkeren de grootste kans geeft zich aan te kunnen bieden, wat een verbeterde dienstverlening betekent.

De parkeerautomaten waren al zo aangepast dat deze geen muntgeld meer accepteerden; de volgende stap was kentekeninvoer op de automaten. De gemeente had hier de nodige weerstand van parkeerders verwacht, maar die bleef nagenoeg achterwege. Bij storingen van een apparaat maakt het logboek het overigens mogelijk om onterechte bonnen achteraf te seponeren.

Binnen 12 weken was er sprake van 1 miljoen transacties via de parkeerautomaten met kentekeninvoer. Waren er aanvankelijk 2200 parkeerautomaten, zo'n 200 automaten zijn begin 2017 weggehaald omdat het betalen voor kort parkeren met belparkeren een enorme vlucht nam. Het betalen ging immers een stuk makkelijker en de automobilist nam steeds minder vaak de gok om zonder betalen een kwartiertje te parkeren. Mogelijk heeft Den Haag ervan geprofiteerd dat andere grote gemeenten in de omgeving haar al waren voorgegaan. Bovendien is een campagne

gevoerd die automobilisten verwees naar een website waar de aanbieders van belparkeren te vinden waren.

Efficiencyslag

Een scanauto maakt het handhaaf proces vele malen efficiënter doordat deze zo'n 1000 scans per uur maakt. Even is overwogen om samen te werken met Delft en Leiden om zo efficiënt mogelijk gebruik van een "reserve" scanauto te maken. Maar daar kleven technische haken en ogen aan want het gebruik ervan moet wel worden gekalibreerd naar het eigen gemeentelijke systeem.

Op de vraag waar je op moeten letten bij het aanbesteden van een scanauto antwoordt Wijnands: "Betrouwbaarheid is natuurlijk belangrijk. De huidige scanauto's in de markt hebben nagenoeg een volledige betrouwbaarheid en voor die ene auto die niet goed gescand is, is waarschijnlijk toch betaald."

Van groot belang is de beschikbaarheid van kaartmateriaal met ingetekende parkeerplaatsen. Informatie over de regimegebieden en -tijden is te vinden in het NPR, maar om te kunnen bepalen of een auto in een parkeervak staat, is nauwkeurig kaartmateriaal vereist. Wijnands: "Je wilt een handhaver niet onnodig voor nacontrole naar een auto sturen. Dat is het meest kostbare deel van het proces." Mocht een gemeente niet beschikken over dergelijk kaartmateriaal, dan is er technologie in de markt voor het intekenen van parkeervakken.

Als er herhaaldelijk een bon aan dezelfde auto wordt toegekend op steeds dezelfde locatie, kan dit een signaal zijn dat er iets aan de hand is; is er misschien sprake van een uitzonderingssituatie die niet bekend is in de database? Wijnands: "Je moet goed afspreken hoe je vervolgens met deze signaalfunctie en informatie omgaat en zorgen voor een goede samenwerking tussen de afdelingen om zo het kaartmateriaal te vervolmaken en het proces te kunnen verbeteren. Den Haag heeft een beheerproces ingericht waarbij de verschillende bedrijfskolommen geïntegreerd zijn. Afdelingen werken nauw met elkaar samen om stapsgewijs het handhaafproces te optimaliseren op basis van de rapportages. Laat zien hoe belangrijk het werk bijvoorbeeld van een GEO afdeling is."

Omslagpunt

Digitaal handhaven biedt voordelen in een aantal situaties, bijvoorbeeld wanneer er sprake is van een tijds- of kosten intensieve parkeercontrole of van een groot gebied. Of wanneer je als gemeente meer grip op het proces wilt hebben en inzicht in parkeerdata wilt hebben.

Ook voor gemeenten met een kleiner parkeerarsenaal dan Den Haag kan het interessant zijn om met een scanvoertuig en platform te gaan handhaven. Het omslagpunt ligt rond de 3500 betaalde parkeerplaatsen, maar dit aantal kan ook lager zijn als je blauwe zones met scanvoertuig wilt handhaven. Wijnands: "Een scanauto maakt het handhaafproces vele malen efficiënter, maar staar je niet blind op de auto. Ook met lopend digitaal handhaven is al veel winst te behalen." Ook kun je overwegen om een scanvoertuig in de buitengebieden in te zetten en lopend te handhaven in drukke en smalle straten in het centrum bijvoorbeeld.

Wijnands: "Digitaal handhaven is ook interessant als de betalingsbereidheid hoog is. Anders ben je in feite veel tijd en middelen kwijt aan het constateren dat er keurig netjes betaald is." Gemeenten zetten bij voorkeur zo min mogelijk mensen en middelen op fiscaal handhaven in om tijd en aandacht over te hebben voor brede handhaving.

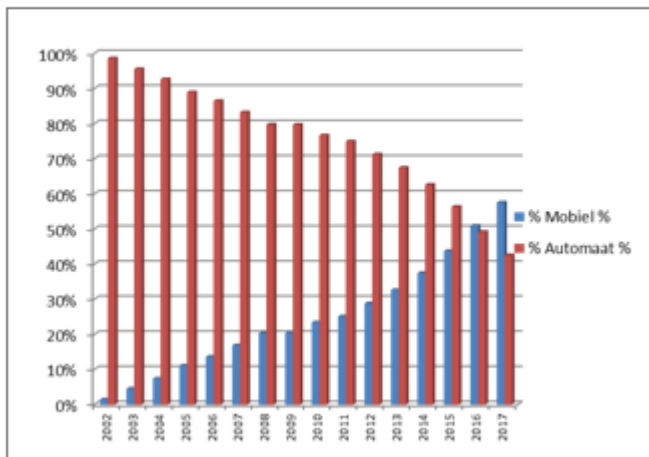
"Je wilt zo min mogelijk tijd besteden aan automobilisten die keurig parkeergeld betalen."

Gevolgen van de digitalisering

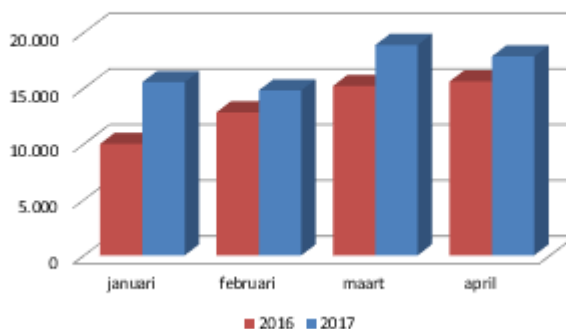
Het programma heeft geresulteerd in een volledig vernieuwd parkeerproces. De gemeente gebruikt twee scanauto's en één scanscooter. De scooter is wat zwaar en lastiger te besturen, maar handig voor drukke en minder toegankelijke gebieden. Er is sprake van efficiëntere handhaving met minder mensen. Er vinden meer controles plaats, er worden meer bonnen geschreven en de opbrengsten zijn hoger. In januari 2016 waren er 77 vaste medewerkers (parkeercontroleurs en teamleiders) en 40 inhuurkrachten. Per 1 mei jl. waren er 64 vaste medewerkers en 23 inhuurkrachten. Een ander belangrijk gevolg: aanvankelijk was er veel agressie jegens handhavers, sinds de invoering van digitaal handhaven is het aantal incidenten nagenoeg nul.

In de organisatie staat nu een volwaardige afdeling functioneel beheer. Ook is er sprake van een strak leveranciers management. Wijnands: "Onze visie is: zorg er eerst voor dat de basis op orde is, daarna komen de toeters en bellen wel."

Opbrengsten automaten en GSM tot en met april 2017

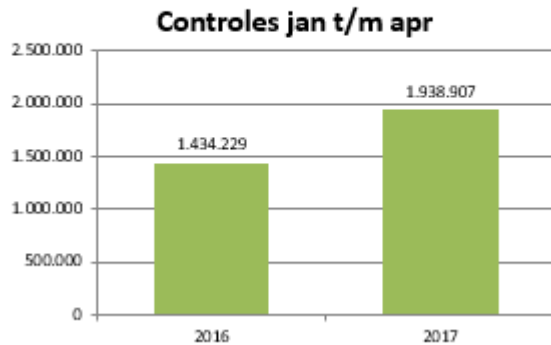


Aantal naheffingsaanslagen eerste kwartaal 2016 en 2017

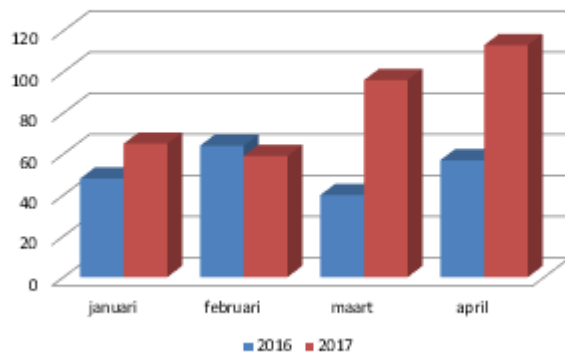


"Eén handhaver had al in maart zijn hele voormalige jaartarget gehaald"

Aantal controles tot en met april 2016 en 2017



Aantal klemopdrachten tot en met eerste kwartaal 2016 en 2017



“Eerst de basis, daarna de toeters en bellen”

Volgende stappen

De centrale scanverwerkingsmodule biedt een extra functionaliteit die de efficiency verder verhoogt; een planningstool zorgt ervoor dat iedere scanauto continu wordt ingezet en er altijd een team aan is toegewezen. Deze tool is er tevens op gericht om de juiste mensen en middelen in te zetten voor een zo gericht mogelijke handhaving. Daarnaast is onderzocht hoe de scanverwerkingsmodule kan worden ingezet voor andere handhavingdoeleinden zoals het handhaven van Mulderparkeren, voetgangersgebieden (met vaste camera en handhaving op afstand in een controlekamer), milieuzone en gestolen voertuigen. De module weet welk bericht naar welke instantie gestuurd dient te worden en regelt deze zogenaamde ‘parallele workflows’.

Meer doen met data

Den Haag maakt gebruik van een uitgebreide rapportagetool die inzicht geeft in onder meer de productiviteit van de handhaving, op team- en medewerkersniveau. Met die informatie kunnen de handhavers beter aangestuurd en gestimuleerd worden. Daarnaast kun je op basis van de data je mensen en middelen nog gericht inzetten; waar en wanneer de noodzaak tot handhaven het hoogst is, op basis van bijvoorbeeld een achterblijvende betalingsgraad. De data laten zien in hoeverre je je doelstellingen hebt bereikt en geven inzicht in het aandeel bezoekers op alle parkeerders en in de parkeerdruk. De data leveren ook waardevolle informatie op voor andere afdelingen, zoals beleidsontwikkeling en verkeersmanagement.

“Met de data gaat een wereld voor je open.”

Tot slot geeft Wijnands treffend aan dat een toekomstbestendige parkeerketen een grotere reikwijdte heeft dan het aanbieden van parkeren en een efficiënte handhaving alleen: “We zijn in twee jaar tijd van 4 miljoen scans naar 7 miljoen scans gegaan. Dan gaat de wet van de grote getallen spelen en is het steeds beter mogelijk om de beschikbaarheid van parkeerplaatsen te voorspellen. Daarmee kan het zoekverkeer en CO₂ uitstoot verminderd en de leefbaarheid vergroot worden.”

Aanbevelingen

- Denk goed na over de waarde van de digitalisering van parkeren voor de stad
- Leer van de ervaring elders
- Blijf gefocust op de redenen waarom je wilt digitaliseren
- Begin niet met scannen voordat de digitalisering van de parkeerrechten 85% is
- Zorg ervoor dat parkeercontroleurs en de afdeling bezwaar goed aangehaakt zijn i.v.m. waardevolle feedback
- Let op de details: gps nauwkeurigheid van de scanauto en gemeentelijk kaartmateriaal

Agendum bedankt alle aanwezigen hartelijk voor hun komst en bijdrage. Voor nadere vragen kunt u contact opnemen: Vivianne Vernimmen: +31 (0)6 302 605 47, vvernimmen@agendum.nl



Den Haag

Parkeercontrole

Den Haag

