

Straatparkeren

**Slim organiseren met
maatschappelijk rendement**



P1 dossier elf, december 2011

Achtergrondinformatie over parkeren uitgegeven door P1

Inleiding

98% van het totale parkeerareaal in Nederland is in handen van lokale overheden en bevindt zich op straat. Hoog tijd om een P1-dossier te wijden aan straatparkeren en de toekomst van het parkeren op de openbare weg in Nederland.

In onze visie vormt parkeergelegenheid een integraal onderdeel van het gemeentelijk mobiliteitsbeleid dat gericht moet zijn op snellere dienstverlening, betere bereikbaarheid en versterking van de lokale economie. Net als andere nutsfuncties hoort parkeren thuis in het publieke domein, dat als gevolg van de huidige financiële- en waarden crisis opnieuw wordt uitgevonden. Publiek bezit vergt een aanpak die gericht is op continuïteit en op maatschappelijk rendement. Dat kan op twee manieren: door de parkeerbehoefte van burger en bedrijfsleven te bevredigen en doordat de geldelijke waarde stijgt.

In dit dossier gaan we in op de vraag over welke parkeermarkt we het nu eigenlijk hebben, en welke vergezichten die markt voor de korte en lange termijn biedt. We bezien hoe een en ander in de hoofdstad

van ons land is georganiseerd en we vragen onze zuiderburen hoe zij dat aanpakken. We besluiten met de ervaringen van een parkeercontroleur in zijn dagelijkse praktijk.

P1 wil de meest deskundige, zakelijke en faire overheidspartner zijn op het gebied van parkeerdienstverlening. Onze kennis en visie delen we graag met u. Dat doen we via proactieve adviezen, P1 Dossiers en symposia.

Beantwoorden we daarmee al uw vragen? Misschien niet. Bel ons (070 3705070) of mail (f.hylkema@p1.nl) in dat geval. Wij willen graag weten wat er bij u leeft en wat u bezighoudt en dragen graag bij aan uw parkeerpropositie.

Veel leesplezier gewenst!
Friso Hylkema
Directeur P1



- 4 **Groeimarkt wacht op nieuwe impulsen**
- 8 **Sneller, makkelijker, digitaler**
- 16 **Cition stuurt op efficiency**
- 20 **Delen in parkeeropbrengst zonder de sores van beheer**
- 24 **Parkeerbeheer moet rekening houden met veel partijen**
- 30 **'Effectieve handhaving verdient zichzelf terug'**



Groeimarkt wacht op nieuwe impulsen

Was parkeren twintig jaar geleden nog een reguleringsactiviteit in de grote steden, nu is het een gevestigde markt. Maar niet de meest transparante markt: gefragmenteerd over 159 gemeenten die hun parkeeractiviteiten zelf soms moeilijk kunnen kwantificeren. Wie door de mist heen kijkt, ziet dat de groei tanende is. Hierbij een aantal kengetallen en een analyse van de ontwikkeling.

Druk op de inkomsten

Wie terugkijkt op de parkeermarkt ziet een spectaculaire groei. Op dit moment zijn ook tekenen van stagnatie zichtbaar. Na jaren van opeenvolgende verhogingen van het parkeertarief, zijn er nu links en rechts gemeenten die het tarief bevriezen. In parkeermetropool Amsterdam worden de tarieven per 1 januari voor het derde jaar in successie niet verhoogd.

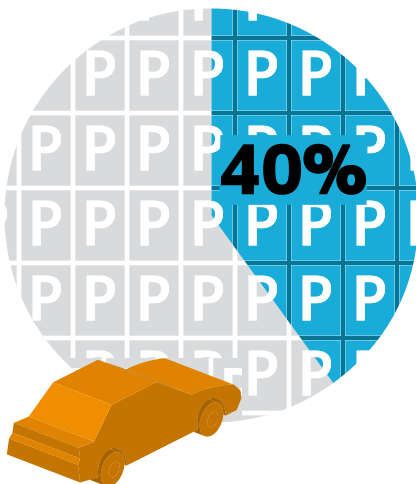
Het aantal betaalde parkeerplaatsen groeit met name in een aantal grote steden nog wel, omdat de parkeerdruk in de woonwijken nog steeds toeneemt. Maar er zijn ook steden waar de automaten worden weggehaald. De gemeenten Delfzijl en Veendam hebben zelfs besloten om het betaald parkeren helemaal af te schaffen.

De bezettingsgraad van de betaalde parkeerplaatsen staat bovendien onder druk. Het dalende economische vertrouwen zet automobilisten aan om betaalde parkeerplaatsen te mijden, om korter te parkeren of met fiets of bus naar het winkelcentrum te gaan. Maar er zijn ook structurele factoren. In de eerste

plaats gaat de opkomst van online aankopen ten koste van het winkelbezoek. Onze mobiliteit blijkt na een spectaculaire groei in de laatste decennia van de vorige eeuw te stagneren, zo bleek onlangs uit onderzoek van het Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KiM). Die stagnatie tekent zich al sinds 2005 af, zegt het KiM, en kan dus niet volledig op het conto van de economische groeivertraging worden geschreven.

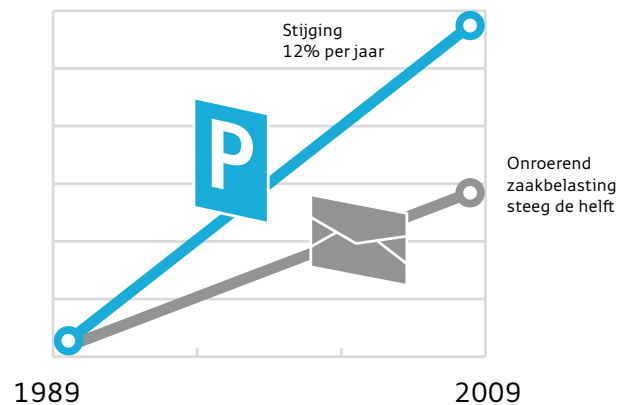
De druk op tarieven en bezettingsgraad in combinatie met een beperkte groei van het areaal betaald parkeren, zetten een rem op de parkeerinkomsten. De afgelopen jaren zijn parkeerinkomsten op de on street parkeerprojecten die P1 in beheer heeft met enkele procenten gedaald. Wij verwachten dat de parkeertarieven voorlopig blijven stagneren en houden er rekening mee dat het exploitatieresultaat per parkeerplaats zal dalen. Geen reden dus voor gemeenten om zich bij voorbaat rijk te rekenen aan hogere opbrengsten. Het heil zal dan moeten komen van een efficiëntere bedrijfsvoering en meer kosteneffectiviteit.

159 Gemeenten



Bijna 40% van alle gemeenten in Nederland reguleert het parkeren

Parkeerinkomsten landelijk



De Nederlandse gemeenten genereerden in 2009 samen een opbrengst van 533 miljoen euro

De parkeermarkt volgens het CBS (2009)

159 gemeenten - bijna 40% van alle gemeenten in Nederland reguleert het parkeren, zo stelde het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) in 2009 vast. Daaronder zijn op een enkele uitzondering na alle gemeenten met meer dan 50.000 inwoners.

Het parkeerareaal is in hoog tempo uitgebreid. Veel gemeenten hebben niet inzichtelijk wat de totale parkeer-capaciteit in hun gemeente is en/of hoeveel gereguleerde en gefiscaliseerde parkeerplaatsen aanwezig zijn. De Adviesdienst Verkeer en Vervoer heeft het landelijke beeld als volgt becijferd:

- Ruim 7 miljoen openbare parkeerplaatsen op straat,
- 1,7 miljoen gereguleerde plaatsen, waaronder blauwe zones en belanghebbende parkeren,
- Onder die gereguleerde plaatsen zijn **0,5 miljoen gefiscaliseerde parkeerplaatsen**.

De **parkeerinkomsten stegen 12%** per jaar in de gemiddelde Nederlandse gemeente, zo berekent het CBS over de

periode 1989-2009. Daarmee is het de snelst groeiende gemeentelijke heffing die bijvoorbeeld twee maal zo snel is gestegen als de gemeentelijke onroerendzaakbelasting. De prijs van parkeervergunningen is in deze groei niet meegegaan.

Dankzij hogere parkeerbelasting en uitbreiding van het areaal betaalde parkeerplaatsen is de opbrengst van parkeerbelasting, naheffingen en parkeervergunningen in die twintig jaren vertienvoudigd. De Nederlandse gemeenten genereerden in 2009 samen een **opbrengst van 533 miljoen euro**.

Met name voor de grote gemeenten is de parkeerbelasting een belangrijke inkomstenbron, meldt het CBS. In 2009 bedroegen de parkeergelden in de vier grote steden **16% van alle heffingen**. Bij steden met meer dan 100.000 inwoners ligt dat aandeel rond 8 of 9%. Bij kleine gemeenten (tot 20.000 inwoners) gemiddeld 6% van de inkomsten uit parkeergelden.

Parkeercapaciteit in Nederland

0,5 mln

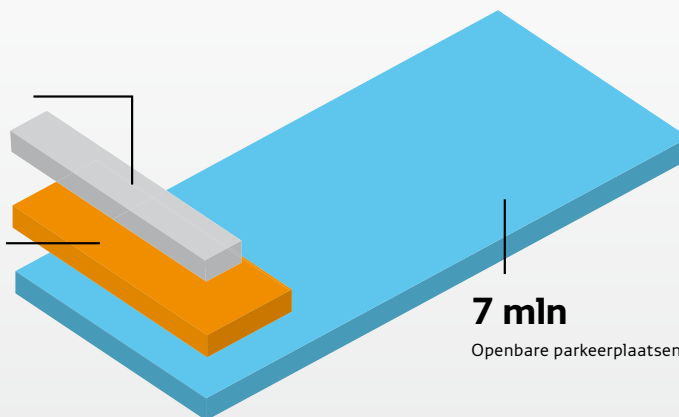
Gefiscaliseerde parkeerplaatsen

1,7 mln

Gereguleerde parkeerplaatsen

7 mln

Openbare parkeerplaatsen



Kostendaling vlakt af

De kosten van parkeerbeheer zijn de afgelopen jaren al sterk teruggedrongen. Optimalisering van controle en handhaving heeft daaraan bijgedragen, procedures voor vergunningen en ontheffingen zijn versoepeld, de administratieve processen zijn gestroomlijnd en geautomatiseerd en geldtransport is verbeterd. De concurrentie tussen P1, PCH en hun gemeentelijke alternatieven is een drijvende kracht achter die innovaties, optimalisering en de daling van de kosten.

De scherpste all-inkosten per parkeerplaats per jaar zoals die in aanbesteding tot stand komen, zijn gedaald naar een bandbreedte van 80 tot 150 euro, afhankelijk van de specifieke eisen die een gemeente stelt. De handavingskosten van gemeentelijke dienstverleners als Parkeerservice, Cition, Rotterdam blijken hoger te liggen dan de prijs van marktpartijen. De gestage kostendaling is afgevlakt en heeft voorlopig een bodem bereikt. In goed georganiseerde processen is weinig ruimte overgebleven voor verdere verbetering. Althans, binnen de huidige praktijk.

Verschillende gemeenten, Rotterdam voorop, zoeken nieuwe besparingen door de parkeerhandhaving samen te voegen met andere handhavingstaken als precario en hondenbelasting, bestuurlijke strafbeschikking of op milieuregelgeving. Met één controleur die voor tal van verschillende loketten controleert, denken de 'brede handhavers' het blauw op straat effectiever in te zetten. De praktijk zal uitwijzen of dit uiteindelijk leidt tot een kostenefficiënte wijze van handhaven.

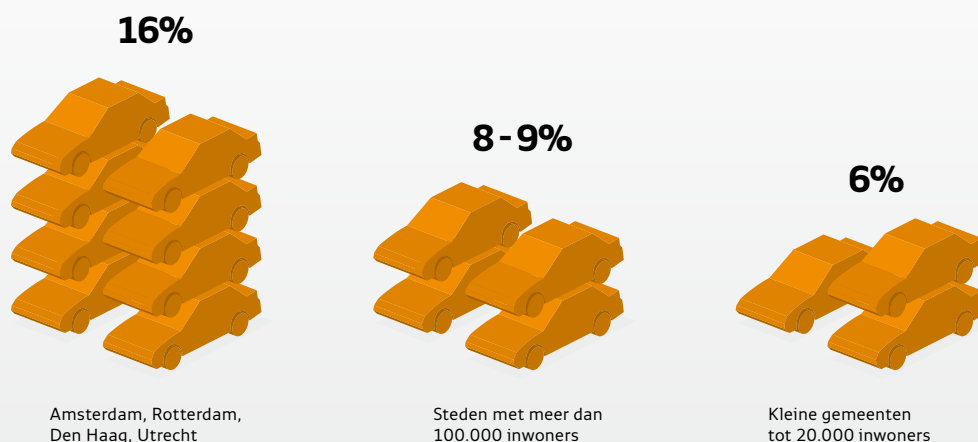
Daarnaast kunnen gemeenten de efficiency vergroten door hun opdrachten anders te formuleren. Het bestek schrijft nu meestal een vaste dienstverlening en ureninzet voor. Het werk is dan gegeven en de organisatie van dat werk is al geoptimaliseerd. Als het bestek in plaats van taken doelen stelt, kan er vernieuwend worden nagedacht over de meest effectieve aanpak. Outputsturing geeft procesinnovatie een nieuwe dimensie. Dat zou optimaal kunnen gebeuren als de exploitatie van het straatparkeren in concurrentie wordt aanbesteed en in concessie wordt uitgegeven, zoals dat in België inmiddels de gevestigde praktijk is geworden.

Onze mobiliteit blijkt na een spectaculaire groei in de laatste decennia van de vorige eeuw te stagneren

— Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KiM)

Naast procesinnovatie beloven technische innovaties die nu op stoom komen een verhoging van de productiviteit. Elektronisch scannen van kentekens en controle in een gemeentelijke of nationale databank van parkeerrechten, levert een verbetering op. De snelheid van de controle gaat omhoog als die scanapparatuur in een auto wordt gemonteerd. Uitgaande van een bezettingsgraad van 50% kan een scanauto 1.600 auto's per uur controleren, acht maal zoveel

Parkeerbelasting In percentages van alle gemeentelijke heffingen



als een parkeerwachter die te voet visuele controle uitvoert. Er moet dan wel een controleur op een scooter achter aanrijden om de 5% die de scanauto mist te controleren. En om de naheffingen onder de ruit te steken van auto's die niet betaald hebben. Dan nog bestrijkt de scanauto met zijn gevolg op de scooter een veel groter terrein dan een parkeerwachter die visueel controleert: die kan hooguit 200 auto's per uur aan. Deze wijze van handhaven is alleen mogelijk na grote investeringen in hard- en software en bij voldoende schaalgrootte.

Nieuwe spelers

De opkomst van 'providers' belooft misschien nog wel de belangrijkste impuls te geven aan de veranderende en stagnerende markt. Parkline, Yellow Brick en Parkmobile zijn met hun 'belparkeren' al gevestigde dienstverleners van zakelijke rijders en veelparkeerders. Die klant hoeft zich alleen maar aan- en af te melden met een sms'je of via een app op zijn smartphone en de dienstverlener zorgt dat het parkeerrecht wordt betaald en de kosten achteraf worden gefactureerd. De belparkeer-bedrijven bieden hun diensten inmiddels in 32 gemeenten en in een aantal parkeergarages aan. Zij werken aan een landelijke dekking.

De banken staan klaar om de concurrentie met de belparkeerders aan te gaan. Zij experimenteren al druk met mobiel betalen via een app op de smartphone. Rabobank doet in Enschede en Amersfoort een proef met mobiel betalen voor parkeren via haar app My Order. De klant meldt zich op zijn smartphone, de GPS bepaalt de plaats waar hij zich bevindt en met

een druk op de knop wordt het parkeerrecht gekocht en het parkeergeld afgeschreven van de rekening. Vergelijkbaar met de dienstverlening van de Parkline, Yellow Brick en Parkmobile, maar wel goedkoper en deze betaaldienst kan via de grote banken een massapubliek bereiken.

Mobiel betalen voor parkeren biedt de consument veel gemak en is uiterst kostenefficiënt. Het percentage contanten in betaald parkeren - in de projecten die P1 in middelgrote steden uitvoert nog steeds zo'n 40% - zal dalen. Mobiel betalen gaat buiten de parkeerautomaat om, wat het mogelijk maakt om het automatenwoud uit te dunnen.

Maar de belangrijkste verandering is dat de opkomst van de 'providers' de marktverhoudingen verandert. Zij gaan de concurrentie om de klant aan. Die klant was vanouds van de gemeente of de parkeerexploitant die de parkeerplaats aanbood. Maar de 'provider' zal die klant met betaalgemak, route-informatie en aanvullende diensten trachten te veroveren.

Aanbieders van parkeerruimte zullen nieuwe dienstverleningsconcepten ontwikkelen en zich onder de providers voegen. De 'stadspassen' van gemeenten zijn daar al een voorbeeld van. Van de andere kant is het mogelijk dat parkeerdienstverleners, bijvoorbeeld parkeerexploitanten, eigen parkeercapaciteit inkopen. En het is waarschijnlijk dat telecombedrijven of retailorganisaties zich als nieuwe 'providers' in de strijd mengen.

Sneller, makkelijker, digitaler

Straatparkeren heeft zich de afgelopen jaren stormachtig ontwikkeld tot een bloeiende gemeentelijke markt. Die ontwikkeling gaat de komende jaren naar verwachting versnellen. Waar gaat het heen?, vroegen we aan John Geeratz en Robert-Jan Staartjes, twee mannen die voorop lopen in de innovatie van het straatparkeren.

Vol vuur spreken zij over de nieuwe toepassingsmogelijkheden waaraan hun bedrijven werken en over de veranderingen die de mogelijkheden in de markt gaan brengen. Schmit Parkeersystemen, het bedrijf van John Geeratz, is specialist op het gebied van parkeer-, beheer- en toegangssystemen voor gemeenten en parkeerbedrijven. Waysis van Robert-Jan Staartjes is onder het merk Taxameter Centrale de grote concurrent en biedt bedrijven en consumenten daarnaast met Yellowbrick elektronisch betalen achteraf aan.

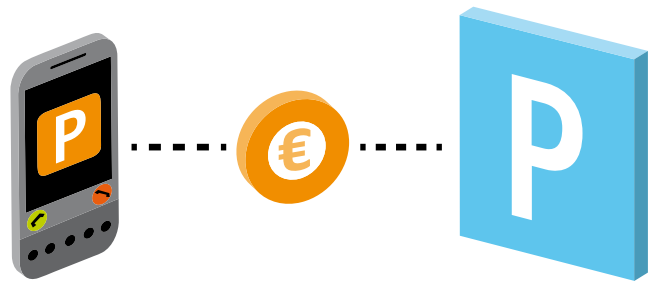
John Geeratz is general manager van Schmit Parkeersystemen BV.

Robert-Jan Staartjes is commercieel directeur van Waysis.

We bespreken een aantal trends die volgens hen grote veranderingen op gaan leveren in het straatparkeren zoals wij dat kennen. Een revolutie op middellange termijn, zegt Staartjes. "We praten hier niet over weidse vergezichten. Dit gaat binnen vijf jaar gebeuren." Geeratz heeft wat meer reserves. "Digitalisering is zonder twijfel een drijvende kracht die grote veranderingen gaat brengen in de parkeerwereld, maar er is wel een aantal praktische barrières dat de ontwikkeling vertraagt."

Trend 1

Hoe snel gaan we naar digitaal betalen?



Robert-Jan Staartjes: “De trend naar digitaal zet zonder twijfel door. De klant geeft ook duidelijk aan dat hij dat wil. Als je in Bussum 50 cent per uur in de parkeerautomaat moet gooien om een boodschap te doen, dan is één muntje, prima. Maar met een tarief van vijf euro per uur in Amsterdam Centrum wordt dat anders. Dan hebben we het over meer muntjes dan we in onze zak hebben en dan betalen de meeste mensen liever met een chipknip, creditcard, pinpas, in sommige gevallen een stadspas of, zo gauw dat mogelijk wordt, de OV-kaart.

De digitaal betalende klant wordt aangemoedigd door de gemeenten. Zij maken digitaal betalen gemakkelijk of bieden het zelfs als enige mogelijkheid, omdat zij van het cashverkeer afwillen. Het slopen van straatmeubilair is in Nederland een nationale sport en als een geldautomaat dan met cash gevuld is, lokt die ook nog professionele roofbendes. En die cash moet ook weer op een veilige en fraudebestendige manier uit de automaat gehaald worden, vaker en sneller naarmate de tarieven hoger zijn en de automaat sneller volstroomt. De gemeenten die forse bedragen in hun automaten zien omgaan kunnen niet wachten tot ze van de contanten af zijn.

De cash wordt, behalve door de betaalpas, ook in hoog tempo verdrongen door het digitaal betalen achteraf. Parkline en Yellowbrick bedienen samen 350.000 klanten die zich per telefoon of via een app op hun smartphone aanmelden en afmelden en achteraf een factuur krijgen voor de tussenliggende parkeertijd. We bieden die service inmiddels in 32 steden. Naarmate het bereik van deze betaaldiensten groeit en het gemak verbetert, zoals onlangs door de introductie van apps, zal de populariteit verder toenemen.”

John Geeratz: “Dat digitaal dominant wordt is duidelijk. De grote steden zullen binnen vijf jaar nagenoeg cash-loos zijn, verwacht ik. Of het digitaal betalen bij de parkeerautomaten sterk gaat innoveren, betwijfel ik. De banken hebben de afgelopen twee jaar net 20 miljoen betaalkaarten vervangen en ik denk niet dat ze zitten te wachten op een nieuwe ronde investeringen in innovaties als contactloze betaalpassen. En de gemeenten zitten er niet op te wachten om hun parkeerautomaten te upgraden, nu er steeds meer transacties buiten de automaat om worden gedaan met belparkeren.

De ontwikkeling naar mobiel betalen zal nog versnellen als de banken zich hierop gaan storten. Belparkeren met facturering achteraf is prima voor zakelijke rijders die vaak en op veel verschillende plaatsen parkeren. Mobiel betalen via de bank biedt een vergelijkbare service via een app op de smartphone, maar het geld wordt direct afgeschreven en er wordt geen aparte commissie voor berekend. Mobiel betalen heeft veel meer toepassingen dan alleen parkeren en is geschikt voor een veel bredere doelgroep.

Rotterdam overweegt om het aantal parkeerautomaten in de stad drastisch terug te brengen, van 3.000 naar 350. Dat zegt wel iets over de richting waarin we bewegen. Bij parkeerautomaten zullen we in kleinere aantallen moeten gaan denken en als gevolg daarvan in hogere kosten per automaat omdat je de ontwikkelkosten over kleine productieaantallen moet omslaan.”

Gaan we van gemeentelijke naar landelijke organisatie?

Robert-Jan Staartjes: “We gaan zonder twijfel naar een landelijke organisatie van het straatparkeren. Dan heb ik het niet over één monopolist, maar over een netwerk van organisaties die elk voor hun klanten door heel Nederland parkeerrechten kunnen aanschaffen en de betaling daarvan regelen. Dat kunnen gemeentelijke parkeerorganisaties zijn, commerciële parkeerexploitanten of ‘providers’. De ontwikkeling in die richting is al een heel eind gevorderd. Centraal staan de databanken die de parkeerrechten beheren. Een aantal gemeenten is bezig om samen zo’n databank op te zetten in het Servicehuis Parkeren, wij beheren zo’n databank voor een aantal gemeenten en zo zijn er nog enkele databanken. Als je die databanken koppelt, dan heb je het hart van een landelijk systeem. Dat gaan we binnen enkele jaren beleven.

De dienstverleners matchen de registratie van hun klant met de registratie in de centrale databank parkeren, betalen de rechthebbende gemeente of parkeerexploitant en factureren het parkeergeld plus een servicefee aan hun klant. Dat kan elke dienstverlener door heel Nederland doen.

Daarmee is niet gezegd dat iedereen die landelijke dienstverlening ook gaat gebruiken. Die heeft weinig toegevoegde waarde voor mensen die weinig met hun auto reizen of maar beperkt in aanraking komen met betaald parkeren. En dan hebben we het ook op termijn nog altijd over een substantiële groep van 35 à 40% van de automobilisten. Maar een ruime meerderheid zal dus wel van de landelijke dienstverlening gebruik maken en aan het eind van de maand een parkeerrekening krijgen, zoals zij nu achteraf een rekening krijgen voor het gebruik van hun telefoon, gas en elektra.”



John Geeratz: “We bewegen in de richting van een landelijk parkeersysteem, maar ik moet nog zien hoe snel dat gaat. Daar zul je de medewerking van gemeenten voor nodig hebben. Een aantal gemeenten heeft zich ingezet voor het Servicehuis Parkeer- en Verblijfsrechten dat de gemeentelijke databanken voor parkeerrechten koppelt en de kern van een landelijk netwerk zou kunnen zijn, maar tot heden hebben alleen Amsterdam, Den Bosch en Enschede zich daadwerkelijk aangesloten. Grote steden als Rotterdam, Breda en Nijmegen hebben er vooralsnog blijkbaar voor gekozen om zich niet aan te sluiten en hebben eigen databases ingericht of zijn daarmee bezig. Het is afwachten of het Servicehuis zich binnen vijf jaar tot een belangrijke landelijke organisatie ontwikkelt of dat er nog andere initiatieven van de grond komen.”

Vervangt elektronisch scannen straks de visuele controle?

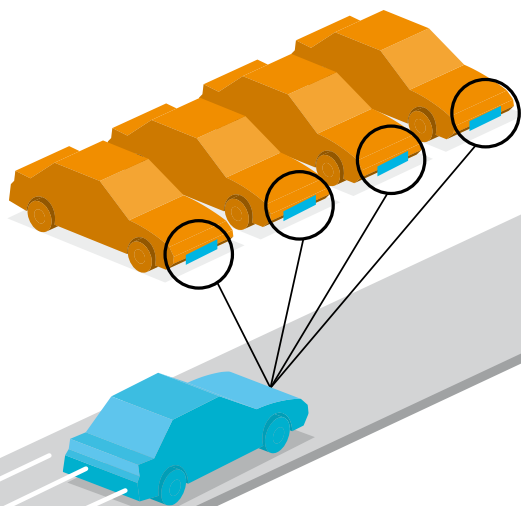
John Geeratz: "Scanapparatuur is snel en nauwkeurig. De parkeercontroleur houdt zijn handcomputer voor het kenteken en ziet dan op zijn schermje of die auto een parkeerrecht heeft. Zo niet, dan is de naheffing met een druk op de knop gereed om onder de voorruit te steken. Als je scanapparatuur op een auto monteert, kun je de snelheid van controle enorm opvoeren.

Gemeenten zouden gek zijn als zij de scanauto niet inzetten. Zo'n bestelwagen met een batterij camera's aan boord kan sneller scannen dan een parkeercontroleur te voet en dus meer terrein bestrijken. De scanauto spaart arbeidskosten. Zeker zo belangrijk: hij vergroot de pakkans en zal de betalingsbereidheid verhogen. Dat vergt wel een forse investering, maar die verdienen grote gemeenten al snel terug. Kleinere gemeenten kunnen de kosten dragen als zij een scanauto delen en bij toerbeurt inzetten. Met scanauto's kunnen gemeenten de netto-opbrengst uit betaaldparkerenregimes verhogen."

Robert-Jan Staartjes: "De trend naar op kenteken registreren en elektronisch scannen is onomkeerbaar. Behoudens enkele kleinere woonplaatsen gaan we dat overal zien. Niet alleen omdat die snelle en nauwkeurige controle mogelijk maakt, maar ook omdat een handcomputer, die via een server verbonden is met de centrale, een belangrijk instrument kan zijn in dynamische handhaving.

We hebben daar toepassingen voor geleverd in Antwerpen, waar de handcomputer actief gebruikt wordt om controleurs aan te sturen. Als uit de database met parkeerrechten bijvoorbeeld blijkt dat de bezettingsgraad in een bepaalde straat plotse-ling sterk oploopt, dan krijgt een controleur via zijn computer de opdracht om daar heen te gaan. Zo kan de handhaving razendsnel reageren op incidenten of evenementen.

Een scanauto verhoogt de snelheid, maar heeft ook zijn beperkingen. Onder de huidige regelgeving moet er nog een controleur achter de scanauto aanrijden om bij de auto's die geen parkeerrecht blijken te hebben een naheffing onder de ruit te schuiven. En de scanauto kan zijn werk niet goed doen als auto's in file geparkeerd staan, omdat veel kentekens dan tussen de auto's verborgen blijven."

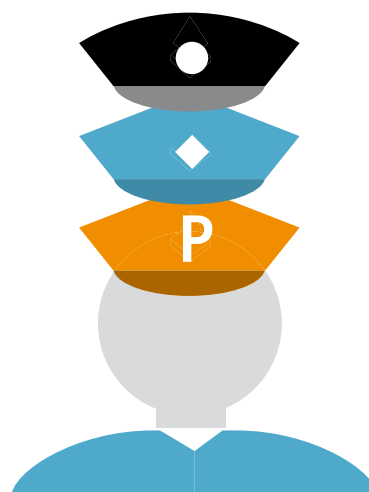


Gaan we van parkeercontrole naar brede handhaving?

John Geeratz: "Amsterdam kiest voor een gespecialiseerd bedrijf dat zich richt op een zo efficiënt mogelijke parkeerhandhaving naast een dienst stadstoezicht die de overige handhavingstaken voor zijn rekening neemt. Rotterdam zoekt de efficiency juist in de samenvoeging van alle handhavingstaken. Een controleur handhaaft daar naast de parkeerbelasting bijvoorbeeld ook precario en hondenbelasting en hij treedt op tegen zwerfafval.

Als gemeentelijke opsporingsambtenaar (GOA) heeft hij de op maat gesneden bevoegdheid om op te treden voor wel dertig verschillende loketten.

Veel gemeenten hebben hier nog geen expliciete keuze gemaakt. In deze tijd van forse bezuinigingen zou het mij niet verwonderen als de voorkeur zeker bij kleine en middelgrote gemeenten naar brede handhaving gaat. Zij kunnen bezuinigen door diensten en taken samen te voegen."



Robert-Jan Staartjes: "Ik zie de trend naar brede handhaving doorzetten. De effectiviteit van het blauw op straat neemt enorm toe. Wij houden daar ook al rekening mee bij de ontwikkeling van onze handcomputersystemen. Die moet meer kunnen scannen dan kentekens en moet op een breder terrein informatie kunnen overbrengen.

Die trend naar brede handhaving geeft meteen nog een beperking van de scanauto. Die is uit zijn aard beperkt tot kentekenregistratie en kan uitsluitend in de parkeerhandhaving ingezet worden. Voor de brede handhaving zullen we toch vooral controleurs te voet of op scooters nodig hebben."

Vervaagt de grens tussen on en off street parkeren?

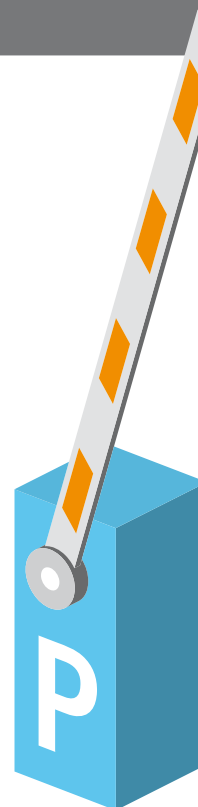
Robert-Jan Staartjes: “Landelijke systemen voor beheer van en betaling voor parkeerrechten en elektronisch scannen zullen helpen om de grenzen tussen het parkeren op straat en in de garage te slechten.

Nu is de garage een apart domein, afgescheiden van de straat door een slagboom. Door die scheiding van de publieke ruimte leent de garage zich gemakkelijker voor een bedrijfsmatiger aanpak. De grondslag voor betaling is anders - een vergoeding voor de garageplek in plaats van de parkeerbelasting die op straat geldt.

Dat verandert als de slagboom in de garage straks verdwijnt en binnenkomende en vertrekkende auto's worden geregistreerd via kentekenherkenning op de camera. Wie bij een parkeerdienstverlener is aangesloten krijgt zijn parkeerminuten gefactureerd. Klanten die niet zijn aangesloten, moeten een parkeerticket halen bij de automaat zoals ze dat ook op straat doen.

Met een kleine aanpassing van de regelgeving kan de gemeente de garage zelfs fiscaliseren. In plaats van de vergoeding betaalt de klant parkeerbelasting. Wie niet betaalt, krijgt een naheffing, precies zoals dat op straat gebeurt. De straat en de garage krijgen in dat geval dezelfde handhaving: de parkeercontroleur kan zijn route op straat gewoon doortrekken in de garage. Ook in de beleving van de klant wordt het steeds meer één parkeervoorziening. Als de betaling via hetzelfde systeem werkt, tarieven gesynchroniseerd zijn en navigatiesystemen en borden geen onderscheid meer maken, telt voor de klant alleen nog de locatie en niet of hij binnen of buiten staat.”

John Geeratz: “Technisch is het mogelijk om parkeerzones on en off street in elkaar over te laten vloeien, met GPS-observatiesystemen, kentekenherkenning en radiofrequentie-identificatie (RFID)-technieken. Maar zeker voor commerciële partijen die parkeergarages of parkeerterreinen exploiteren is er nog wel een praktisch probleem. Nu dwingt de slagboom betaling af, maar wat doen zij straks als een automobilist zonder te betalen wegrijdt? Dan moet hij proces verbaal op laten maken en zijn geld zien in te vorderen, precies zoals de benzinestationhouder nu moet doen als klanten zonder betalen wegrijden. Dat is een duur proces, zeker in verhouding tot een relatief bescheiden bedrag aan parkeergeld dat de exploitant probeert terug te halen. Ik schrijf de slagbomen zeker voor de komende vijf jaar nog niet af.”



Gaan we van passief aanbieden naar optimaliseren van capaciteit?



Robert-Jan Staartjes: "Optimaliseren is een hot politiek issue. Als je automobilisten langs de kortste route een passende parkeerplaats wijst, zijn zij happy. De gemeente kan door effectief leiden de bezettingsgraad van de parkeerplaatsen verhogen. Maar misschien nog wel het belangrijkste: het vermindert zoekverkeer. Minder zoekverkeer is minder drukte op straat, minder herrie, minder uitstoot en minder aanrijdingen, want die worden bovenmatig veel veroorzaakt door zoekers. Die voordelen maken het tot een hot politiek issue.

Wij zijn met onder meer Cap Gemini bezig om een platform op te trekken waarop leden informatie over hun parkeeraanbod delen. Op grond van historische gegevens en dynamische informatie van de parkeerautomaten over de bezetting, kunnen de deelnemers precies zien waar de beschikbare plekken zijn. Die informatie kunnen zij via hun netwerken doorgeven aan de smartphones en navigatieapparatuur van automobilisten. Dat gaat echt een revolutie in het parkeren betekenen."

John Geeratz: "Met parkeergeleidingssystemen is het mogelijk om automobilisten de weg te wijzen naar een parkeerplaats. En je kunt via algoritmen nog wel een schatting maken of er in een bepaald gebied nog een plaats vrij zal zijn als de automobilist daar over vijf minuten of over een kwartier aankomt. Maar als je dat heel precies wilt doen en echt een optimale bezetting wilt bereiken, zul je de infrastructuur moeten aanpassen. Dan heb je sensoren in het wegdek nodig die melden dat de plek bezet is en GPS-coördinaten en camerasystemen.

Verder zal de gemeente waar er in file langs de stoeprand geparkeerd wordt, voor beter afgebakende parkeerplaatsen moeten zorgen, waar daadwerkelijk een auto kan staan. In de slordige praktijk is dat nu regelmatig een halve plaats of juist anderhalve plaats. Uiteraard moet zo'n parkeerplaats zijn afgestemd op de grootste auto's, iets wat in parkeergarages ook al tot verruiming van de oppervlakte per plaats vraagt. Kortom: optimaliseren is niet gratis. Het zal van de investeringsbereidheid van marktpartijen, maar vooral ook van gemeenten afhangen hoe snel deze ontwikkeling gaat."

Gaan we naar een dynamische tarifiering?

Robert-Jan Staartjes: “Flexibele tarieven zijn iets voor de langere termijn, eerder op een horizon van een jaar of tien dan binnen vijf jaar zoals de trends die we zojuist bespraken. Maar op die langere termijn zie ik zeker mogelijkheden voor een systeem waar het tarief afhangt van hoeveel ruimte er is en hoe vroeg je arriveert of boekt. Het systeem zoals we dat in vliegtuigen kennen. Je kunt er consumenten uitstekend mee sturen binnen een schaars aanbod. Het gelijkheidsbeginsel dat wettelijk verankerd is, staat daaraan in de weg. Ik verwacht dat er een behoorlijk politiek momentum nodig is om dat te veranderen en die politieke wil zie ik nog niet zo snel gemobiliseerd worden. Het zal ook tijd kosten om maatschappelijke weerstand weg te nemen. Maar naarmate de technische mogelijkheden toenemen, is dynamische tarifiering goed uitvoerbaar. Navigatieapparatuur in de auto, op de smartphone of op verwijsborden langs de straat kunnen de verschillende mogelijkheden en tarieven in kaart brengen. Het actuele aanbod is zo zichtbaar en de automobilist kan zelf kiezen. Zoals hij in het vliegtuig als volbetalende passagier naast een vroegboeker kan zitten, zo kan hij geparkeerd staan voor de hoofdprijs naast een vroegparkeerder, maar dat is dan wel een bewuste en goed geïnformeerde keuze. Voorlopig zal het verhogen van de sturing en het optimaliseren van de parkeerbezetting door betere geleidingssystemen de voorrang krijgen. Maar in een volgende fase is dynamische tarifiering zeker een trend om rekening mee te houden.”

John Geeratz: “Daar sluit ik me bij aan. Theoretisch en technisch is dynamische tarifiering mogelijk en men wil graag die kant op. Behalve van de beschikbaarheid van parkeerplaatsen, kun je het tarief bijvoorbeeld ook nog af laten hangen van de milieuclassificatie van het voertuig. Maar het zal vóór alles van de politieke wil afhangen of en wanneer we die kant uitgaan.”



Cition stuurt op efficiency

Amsterdam is uitgegroeid tot de grootste betaald-parkeerstad van Nederland. Op afstand! Betalen is er de norm onder het motto 'Wie parkeert, betaalt' en inmiddels wordt een derde van alle gemeentelijke parkeergelden in de hoofdstad opgebracht. De organisatie die dat parkeerbedrijf bestiert is ingrijpend gereorganiseerd en uiteindelijk verzelfstandigd. Directeur Jørgen Weekers en commissaris Herman Roeberson trekken de lessen uit hoge ambities en snelle groei.

Aan vernieuwingsdrang heeft het Amsterdam nooit ontbroken. Noodgedwongen. Als zakenstad en toeristische magneet kreeg de hoofdstad al vroeg last van verstopping en parkeeroverlast in de smalle straatjes en langs de grachten van het centrum. En dus liep de gemeente voorop in een harde aanpak van het destijds chronische dubbelparkeren. De stad plaatste 'Amsterdammertjes' om het parkeren op de stoep onmogelijk te maken, bouwde al vroeg parkeergarages aan de randen van de grachtengordel en liep voorop in het heffen van parkeergelden om de schaarse ruimte te verdelen en de stad bereikbaar te houden.

Nog steeds loopt Amsterdam in de voorhoede van de ontwikkelingen op parkeergebied. De parkeercontroleur is er voorzien van handcomputer en scanauto. Bewoners kunnen binnenkort hun parkeervergunningen online regelen en bezoekers betalen hun parkeerticket met pin, chipknip en creditcard of via hun smartphone. Aan de Zuidas staat de grootste en duurste parkeergarage van Nederland en op straat is betaald parkeren nagenoeg over de hele stad

uitgerold, met delen van de oude Bijlmer als laatste grote vrijhaven. Amsterdam heeft bijna 10% van alle gereguleerde parkeerplaatsen in Nederland binnen zijn grenzen. De parkeertarieven in de grachtengordel zijn de hoogste in het land: vijf euro per uur voor bezoekers, 383 euro per jaar voor een bewonersvergunning en 613 euro voor een bedrijfsvergunning. Maar voor dat geld kun je tegenwoordig, anders dan vroeger, wel een parkeerplaats vinden.

Worsteling

De ontwikkeling van de hoofdstad tot parkeermetropool is niet zonder slag of stoot gegaan. Het parkeerbeleid is politiek een omstreken onderwerp, dat op het stadhuis en in de stadsdelen veel discussie oproept en dat op straat kritiek van burgers en bedrijven uitlokt. Voor de gemeentelijke diensten die het parkeerbeleid moesten uitvoeren, is het niet eenvoudig gebleken om de ambities van het parkeerbeleid en de enorme schaalvergroting te ondersteunen. Hun worsteling heeft tot forse ingrepen in de organisatie geleid en uiteindelijk,



begin 2010, tot verzelfstandiging van de parkeer-beheer in Cition BV.

“Het stadsdeel Oud-Zuid heeft negen jaar geleden de aanzet gegeven voor verandering, toen het zijn parkeerbeheer uitbesteedde aan parkeerbedrijf PCH”, zegt algemeen directeur Jørgen Weekers van Cition. “De dienst Stadstoezicht zat in een lastige periode. Er ging van alles mis in het parkeerbeheer. Toen Oud-Zuid koos voor een externe dienstverlener en de gemeentelijke dienst passeerde, gaf dat een schokeffect. Niemand kon er meer onder uit dat het echt efficiënter moest bij Stadstoezicht. Zowel de kwaliteit, de productiviteit als de kostenefficiency schoten tekort.”

De schok die Oud-Zuid teweeg bracht, leidde tot een stapsgewijze herstructurering van de dienst, waarbij de handhaving van de parkeerbelasting in een zelfstandig bedrijf is ondergebracht. Dit bedrijf met 350 medewerkers werkt in opdracht van de verschillende stadsdelen, onder toezicht van een raad van commissarissen en legt verantwoording af aan zijn aandeelhouder, de gemeente Amsterdam, legt Weekers uit. “Dit moet een kwalitatief hoogstaand bedrijf worden dat stuurt op efficiency.”

Cultuurverandering

Dat begint aardig te lukken, zegt commissaris Herman Roebersen. Anders dan Weekers, die uit de gemeentelijke organisatie komt en daar betrokken was bij een aantal verzelfstandigingsoperaties, komt Roebersen van buiten. Hij is mede-oprichter van Parkline, het bedrijf dat het belparkeren in Nederland introduceerde, en onderneemt inmiddels via een nieuw bedrijf in betaaldiensten, Sepay.

“Cition heeft de cultuur ontwikkeld die past bij een zelfstandig bedrijf”, zegt Roebersen. “Mensen worden actief bij de bedrijfsvoering betrokken en ze zijn meer gemotiveerd. Ze gaan ervoor en dat maakt veel energie los. De efficiency is in anderhalf jaar tijd met 30% verbeterd.”

Over het eerste jaar, 2010, meldde Cition een toename van het aantal uren op straat van 14%, terwijl het aantal controles met ruim een kwart toenam. Dat leverde maar liefst 446.000 naheffingen op, 22% meer dan vorig jaar, berekend over hetzelfde aantal parkeerplaatsen. De betalingsgraad, het percentage parkeerders dat parkeergeld of een naheffing heeft betaald, is daardoor verder gestegen. En ondanks die nieuwe strengheid claimt Cition een percentage bezwaren van 6,5% dat ruim onder het landelijk gemiddelde van 10% blijft.

Energie losmaken en plezier in het werk stonden centraal in de vorming van een nieuwe bedrijfscultuur, zegt Weekers. De medewerkers zijn geen ambtenaren meer. Er zal harder gewerkt moeten worden en wie niet presteert, kan zijn baan kwijtraken. Nieuw bloed heeft de cultuurverandering versterkt. Een deel van de parkeerbeheerders is achtergebleven bij Stadstoezicht, zodat Cition nieuwe medewerkers kon aannemen, geselecteerd op hun motivatie voor het verzelfstandigde avontuur.

Energiek werken wordt ondersteund door opleidingen, onder meer voor een diploma op MBO1-niveau dat Cition met het ROC heeft ontwikkeld. Wie zich inzet wordt beloond met het leukste werk, bijvoorbeeld als ‘super user’ bij de ontwikkeling van nieuwe technieken en apparatuur. Nieuwe technieken die de productiviteit helpen verhogen, zegt Weekers. “Niet alleen omdat je met scanauto’s en scannen met handcomputers veel meer auto’s kunt controleren,



maar ook omdat die helpen om de werkwijze te optimaliseren. Je ziet precies waar iemand gelopen heeft en kunt coachen op het zo efficiënt mogelijk inrichten van zijn routes en controles.”

Interne communicatie is een belangrijk onderdeel van de nieuwe bedrijfscultuur. Ieder kwartaal staat Weekers met zijn managementteam voor de troepen om actuele bedrijfsontwikkelingen te bespreken en de resultaten door te nemen. “Dat gaat er soms heftig aan toe, zeker in het begin toen medewerkers zich tegen het management richtten. Maar inmiddels corrigeren medewerkers in de zaal elkaar en wordt het een volwassen discussie. Het komt de betrokkenheid ten goede.”

Klantvriendelijkheid

Nadat de organisatie was opgetuigd en de verbetering van de effectiviteit op de rit was gezet, heeft Cition zich tot de klant gericht. “Dankzij nieuwe technieken kun je parkeren voor bewoners en bezoekers veel gemakkelijker maken”, zegt Roeberson. “Nieuwe parkeerautomaten maken het makkelijk om een kenteken op een touchscreen in te toetsen, en zij accepteren zowel cash als alle belangrijke betaalpassen. Maar bezoekers kunnen ook buiten de automaat om betalen voor parkeren: inmiddels wordt 40% van alle parkeerrechten voor bezoeker aangeschaft via het telefoonparkeren of de parkeer-apps van dienstverleners als Parkline en Yellowbrick.” Naast gemak heeft de klant volgens Roeberson vooral behoefte aan duidelijkheid. “Betalen is prima, maar dan moet de burger wel het gevoel hebben dat hij eerlijk en rechtvaardig wordt behandeld. Dat vereist duidelijke regels en een uniforme handhaving en daar ontbrak nog wel wat aan.” Cition ontwikkelde daarvoor een e-learningmodule, die de medewerkers

laat zien welk gedrag er in verschillende situaties verwacht wordt en hoe zij vervelende situaties kunnen voorkomen of, als dat niet lukt, hoe zij daarmee om kunnen gaan.

Die uniforme aanpak is een belangrijk wapen tegen de agressie, waar de controleurs in metropool Amsterdam regelmatig last van hebben. Duidelijke regels en een voorspelbare aanpak van de handhavers laat minder ruimte voor discussie. Om de onvermijdelijke oververhitte discussie het hoofd te bieden, is de relatie met de politie nog eens herijkt en zijn de procedures aangescherpt voor hulp aan een parkeercontroleur die op zijn noodknop drukt.

Lokken de relatief hoge tarieven extra agressie uit? Weekers gelooft er niets van. “We zien de agressie vooral rond bepaalde cafés en coffeeshops, maar het komt ook voor dat een grote leasebak in Zuid op een controleur in probeert te rijden. We hebben het hier over excessief gedrag, niet over de kosten van parkeren.”

Duidelijke verhoudingen

Verzelfstandiging heeft Cition volledig gefocust op de handhaving van parkeerbelasting. Optreden tegen illegaal parkeren en andere ‘Wet Mulder’-feiten, of het handhaven van hondenbelasting en milieuregels, zijn bij de dienst Stadstoezicht gebleven. Daarmee kiest Amsterdam een andere weg dan Rotterdam, dat juist gaat voor de brede handhaving op tal van regels en belastingen door één organisatie van multifunctionele gemeentelijke opsporingsambtenaren (GOA). De algemeen directeur van Cition is blij met de keuze van Amsterdam. Binnen het taakgebied van parkeerhandhaving zegt Weekers eenduidig te kunnen sturen op efficiency. Bovendien draagt het bij aan een heldere en zakelijke verhouding met de opdracht-

gevers, de stadsdelen, en met aandeelhouder, de gemeente Amsterdam.

Roeberson beaamt dat. "Voor een verzelfstandigd bedrijf is het gemakkelijker om afstand te nemen tot de politiek. De beslissingen worden hier in het bedrijf genomen en directie en commissarissen verantwoorden die beslissingen aan de aandeelhouder. Tegenover de stadsdelen staan we in een klant-leverancierrelatie: Cition brengt een offerte uit voor uitvoering van de handhaving onder een aantal prestatiecriteria waaraan we gehouden kunnen worden."

Cition blijft daarbij een dienstverlener, geen exploitant. De opbrengst van parkeergelden en naheffingen gaan naar het stadsdeel dat Cition de afgesproken vergoeding betaalt voor de afgesproken prestaties in handhaving en in beheer en onderhoud van apparatuur. Meevallers en tegenvallers in de opbrengsten zijn voor de gemeente. Voor Cition is het de kunst om zijn kosten plus winstopslag zo scherp te stellen, dat de opdrachtgever tevreden is met de opbrengst die hij na betaling van zijn dienstverlener overhoudt. Een complicerende factor is wel dat Cition in Amsterdam acht verschillende opdrachtgevers heeft, erkennen Weekers en Roeberson. Het gemeentelijke parkeerbeleid is een soort menukaart waaruit de stadsdelen elk hun eigen regels kunnen samenstellen. Dat leidt soms tot een overmaat aan instrumenten en verschillen in regimes die de burger niet begrijpt: een tarief van 10 cent in het ene stuk van de straat en 2,40 euro in het andere. Of een blauwe zone die op onnaspeurlijke wijze overgaat in een betaald gebied. Dat lokt agressie uit en veel bezwaren tegen naheffingen die Cition oplegt. "Iedere gemeente en ieder

stadsdeel heeft zijn unieke situatie, maar als adviseur van de stadsdelen dringen we wel aan op zoveel mogelijk stroomlijning", besluit Weekers.

Donkere wolk

Boven Citions heldere en zakelijke verhouding met opdrachtgevers en aandeelhouder hangt nog wel een grote donkere wolk. Amsterdam en zijn deelgemeenten discussiëren over de vraag of de parkeerhandhaving moet worden 'inbesteed' aan Cition of dat die juist openbaar moet worden aanbesteed.

Zoals het nu ligt kan Cition niet mee doen aan een aanbesteding omdat de gemeente een 100% belang heeft. In dat geval is aanbesteding voor het jonge bedrijf dus het einde, 'inbesteding' een nieuw begin. De uitkomst van deze voor Cition existentiële discussie is nog onduidelijk.

Weekers haalt de schouders op. "Cition is geen partij in die discussie. Het enige wat we kunnen doen om de uitkomst te beïnvloeden, is zorgen dat we goede kwaliteit, hoge productiviteit en een grote kosten-effectiviteit leveren. En daar werken we hard aan."

Jörgen Weekers is algemeen directeur van Cition.

Herman Roeberson is commissaris bij Cition.

Mensen worden actief bij de bedrijfsvoering betrokken. Ze gaan ervoor en dat maakt veel energie los. De efficiency is in anderhalf jaar tijd met 30% verbeterd.

— Herman Roeberson

Delen in parkeeropbrengst zonder de sores van beheer

Nederlandse gemeenten zoeken een balans tussen reguleren van parkeergedrag en het exploiteren van parkeerruimte. Voor veel Vlaamse gemeenten is dat een gepasseerd station. Zij stellen parkeerbeleid en randvoorwaarden vast en geven beheer en exploitatie volledig uit handen. Mét behoud van een stevig aandeel in de exploitatieopbrengst. Dat is wel zo eenvoudig.

“De parkeerconcessie is in België een vrij nieuw verschijnsel, maar zeker in Vlaanderen hebben de meeste grotere gemeenten er inmiddels voor gekozen om beheer en exploitatie van het parkeren op straat uit handen te geven.” Peter Lamens stelt het tevreden vast. Tien jaar geleden was hij betrokken bij de voorbereiding van de wet die de concessieverlening mogelijk maakte. Acht jaar geleden sleepte zijn bedrijf Optimal Parking Control (OPC) de eerste concessies binnen. Inmiddels is Lamens voorzitter van de belangenvereniging van concessiehouders - de Belgische Federatie van de Parkeerbeheerders op het Openbaar Domein - die samen inmiddels honderd gemeenten bedienen.

Het succes verbaast hem niet. “De gemeente houdt grip op het beleid en kan de parkeertarieven en de heffingen vaststellen, maar ze is verlost van het werk. De concessiehouder zorgt voor beheer en onderhoud van automaten, voor de handhaving, inning en invordering en voor voorlichting en dienstverlening. Voor de gemeente moet dat toch dicht bij de ideale situatie komen.”

Daarbij behoudt de gemeente een flink aandeel in de exploitatieopbrengst. De concessiehouder int alle parkeergelden, parkeervergunningen en heffingen - de ‘boetes’ van mensen die geen geld in de automaat hebben gegooid of die langer in de ‘blauwe zone’ staan geparkeerd dan de parkeerschijf toestaat. Van die parkeeromzet trekt de concessiehouder zijn kosten af. Het saldo, de netto-exploitatieopbrengst, gaat voor 80 tot 90% naar de gemeente. In veel contracten is dan ook nog eens een minimumuitkering gegarandeerd. Eventuele verliezen zijn uiteraard voor de concessiehouder.

De invoering van concessies heeft de parkeeropbrengst spectaculair verhoogd, weet Lamens. “We kwamen uit de situatie waar te lang parkeren of parkeren zonder te betalen een overtreding was, die beboet moest worden door de politie. Maar de politie had andere prioriteiten, dus van de handhaving kwam weinig terecht. Dat was ook een belangrijk argument om de wet te wijzigen en concessies mogelijk te maken.”



De parkeerovertreding verdween in het voorjaar van 2004 uit het Belgische wetboek van strafrecht. In plaats daarvan kunnen gemeenten een heffing instellen voor parkeerders die verzuimen om vooraf een parkeerticket te kopen. Die heffing is ook in euro's gerekend minder heftig dan de parkeerboetes die we in Nederland kennen. Gangbaar is dat in een gebied waar een tarief van één euro per uur geldt, de heffing voor automobilisten zonder parkeerticket vijftien euro per dagdeel bedraagt. Handhaving en inning kunnen de gemeenten onder het nieuwe regime uit handen geven aan concessiehouder, die dat vanaf dag één ijverig hebben gedaan. Die ijver heeft zich volgens Lamens vertaald in een verzesvoudiging van de omzet van parkeertickets en heffingen. En met die omzet is ook de opbrengst voor de gemeente omhoog geschoten.

De Belgische markt voor parkeerconcessies is binnen acht jaar volwassen geworden. In aanvang was er geen ervaring met een actieve exploitatie en geen zicht op de exacte kosten van exploitatie en beheer. De gemeenten wisten niet goed hoe zij hun beleid

in concessievoorwaarden moesten vertalen. Op zoek naar werkbare verhoudingen pionierde OPC met de eerste concessieverlenende gemeenten met kortlopende contracten. Als die gegund werden, dan ontmoette actieve handhaving weerstand bij burgers die coulante politieagenten gewend waren. En dat vroeg om een klantgerichte aanpak van parkeerplichtwachters en in de 'parkingshops' die OPC inrichtte.

Na de eerste pioniersfase hebben vier concurrerende exploitanten van straatparkeren zich geleidelijk in de strijd gemengd. Gemeenten kregen ervaring in het formuleren van de eisen en voorwaarden die zij aan beheer en exploitatie stellen en in aanbestedingsprocessen. Inmiddels is er een gevestigde praktijk gegroeid.

De concessie kan het straatparkeren in de hele gemeente omvatten, eventueel inclusief het beheer van gemeentelijke garages. Maar het exploitatierecht kan ook beperkt zijn tot een bepaald gebied, zoals in Brugge waar alleen het parkeerbeheer rond het station is uitbesteed. Er zit ook ruime variatie in de



contractperiode. De meeste concessies worden voor de middellange termijn uitgegeven, voor drie tot vijf jaar met een optie op verlenging voor telkens twee jaar. "Schepenen willen hun opvolgers de ruimte laten om het parkeerbeleid of de concessievoorwaarden aan te passen", legt Lamens uit. "Daarom is middel-lang de norm. Maar als een gemeente wil dat de concessiehouder fors investeert, bijvoorbeeld in de ontwikkeling van parkeergarages, dan kan de looptijd worden opgerekt tot dertig jaar of zelfs langer."

Inmiddels hebben honderd van 589 Belgische gemeenten een parkeerconcessie uitgegeven. Maar dat zijn wel de grootste en meest stedelijke, die samen goed zijn voor drie kwart van alle betaalde of gereguleerde parkeerplaatsen in België. Lamens ziet nog goede kansen voor nieuwe concessies in een dertigtal kleinere steden, met name in Wallonië waar het concessieproces nog niet goed op gang is gekomen. "Afgezien daarvan zullen we voortaan vooral moeten leven van de vervanging", zegt hij, verwijzend naar het gevecht om de heraanbesteding van concessies die aflopen. Dat is voorlopig een

gevecht van vijf gevestigde concurrenten. Nieuwe partijen waaronder geldtransportbedrijven hebben een poging gedaan om een concurrerend initiatief op te tuigen, maar dat heeft tot heden nog geen concrete resultaten opgeleverd.

In verhouding met Nederland is het een bescheiden markt. De totale opbrengst van het straatparkeren in België plaatst Lamens tussen de 100 en 200 miljoen euro. In de grootste steden Brussel en Antwerpen gaat ruim 20 miljoen euro om, wat vooralsnog zuinig afsteekt tegen de 140 miljoen euro die de Nederlandse koploper Amsterdam in zijn parkeerbedrijf omzet.

Gaat die markt dan nog verder groeien? Lamens vindt het geen gemakkelijke vraag. "Tot aan de gemeenteraadsverkiezingen van volgend jaar verandert er in elk geval niets. Daarna gaan de nieuwe gemeentebesturen op zoek naar nieuwe binnenstedelijke projecten voor de komende zes jaar en daar kunnen heel goed mobiliteits- en parkeerinitiatieven bij zijn."

Van marktgroei door hogere tarieven verwacht Lamens weinig. Na de verkiezingen is tariefsverhoging mogelijk, maar dan gaat het om bescheiden verhogingen in de orde van twintig cent. De ervaring leert dat dit geen evenredige stijging van de opbrengst oplevert: de automobilist blijft zijn gebruikelijke vijftig cent of een euro in de automaat gooien en riskeert dan maar dat hij een kwartiertje over de betaalde tijd heen schiet.

Bij nieuwe parkeerinitiatieven van de Belgische gemeenten, denkt Lamens met name aan de combinatie van parkeerbeheer met investering in parkeergarages. De wens om garages te ontwikkelen en die in één concessie met het straatparkeren

In België is absoluut geen sprake van prijselasticiteit. Mensen zoeken een plekje voor hun auto en dan zien ze wel wat ze in de automaat moeten werpen.

— Peter Lamens

onder te brengen is aan de orde van de dag. Net als in Nederland beweegt exploitatie en beheer van straatparkeren zich naar dat van garages toe. Niet alleen aan de kant van de gemeenten is er de neiging om te integreren, maar ook bij de parkeerbedrijven.

OPC, exploitant van straatparkeren van het eerste uur, exploiteert onder verschillende concessies inmiddels tien garages. Ook Vinci Park en Besix, de parkeerbedrijven van een Franse respectievelijk Belgische bouwonderneming, zijn in beide takken van sport actief. Dat geldt ook voor het Nederlandse Q-Park, dat via de overname van het Belgische parkeerbedrijf Cityparking een positie op straat heeft gekregen. Er resten nog twee mono-aanbieders: het Duitse Apcoa dat uitsluitend straatparkeren exploiteert en Interparking dat zich beperkt tot garages. Maar ook die twee werken mee aan de fusie tussen de belangenverenigingen van straat- en garageparkeerbedrijven die binnenkort zijn beslag krijgt.

De grote steden zullen naar verwachting ook lid worden van die belangenvereniging. Antwerpen, Gent en Kortrijk hebben parkeerbeheer en exploitatie al ondergebracht in een verzelfstandigd gemeentelijk bedrijf. Het Brusselse gewest wil hetzelfde doen, maar door de benodigde afspraken tussen de burgemeesters van de hoofdstad en de negentien randgemeenten vergt dat nog wat meer tijd.

“De parkeerbedrijven van de grote gemeenten en de private bedrijven kunnen goed met elkaar praten”, zegt Peter Lamens. “We staan voor dezelfde uitdagingen. Bovendien is er in een aantal gevallen een klantrelatie, waar gemeentelijke bedrijven taken uitbesteden aan private partijen.” Zoals in Brussel waar onderhoud en inning van de geldautomaten bij OPC is ondergebracht.

Verschil is wel dat de gemeentelijke bedrijven wat hem betreft geen diensten mogen aanbieden in andere gemeenten, omdat overheidsbedrijven niet op basis van gelijkheid kunnen concurreren. Een spanning die ook in Nederland bekend is.

Het concessiesysteem heeft het grote voordeel dat het bredere mogelijkheden geeft en flexibeler is dan het prestatiecontract, dat in Nederland gebruikt wordt om parkeerbeheer uit te besteden. “De gemeente geeft het parkeren onder duidelijke randvoorwaarden helemaal uit handen, inclusief de investeringen die daarvoor nodig zijn. Als zij het parkeergebied wil uitbreiden en in het nieuwe gebied vier extra parkeerautomaten geplaatst moeten worden, is dat voor de gemeente een kwestie van één telefoontje aan de concessionaris. Herziening van afspraken en contracten is niet nodig.”

Wat hij in België mist is een helder prijsbeleid, zoals dat volgens hem in Nederland wel gevoerd wordt. “In België is absoluut geen sprake van prijselasticiteit. Mensen zoeken een plekje voor hun auto en dan zien ze wel wat ze in de automaat moeten werpen. Je praat over tarieven die vaak onder de euro liggen, en dan ook nog met het eerste kwartier of halfuur gratis. Je zou de tarieven drastisch moeten verhogen als je het gedrag wilt veranderen, maar dan krijg je een opstand van het electoraat. Een tarief van vijf euro per uur zoals in Amsterdam is hier ondenkbaar.”

Peter Lamens is voorzitter van de belangenvereniging van concessiehouders - de Belgische Federatie van de Parkeerbeheerders op het Openbaar Domein.

Parkeerbeheer moet rekening houden met veel partijen

Straatparkeren zit niet achter een slagboom, maar gebeurt in de openbare ruimte. Dat maakt het ingewikkeld. Er komen vergunningen en ontheffingen bij kijken. Het belastinginstrument van het parkeerticket wordt ingezet naast de parkeerschijf van het reglement verkeersregels en verkeerstekens. En er zijn tal van betrokken partijen die zich ermee bemoeien. Straatparkeren vraagt van de organisatie een hoge mate van professionaliteit.

Het reguleren van parkeren op straat begint met klachten, zegt Willem de Haan, zelfstandig adviseur op het gebied van mobiliteit en parkeren. "Winkeliers klagen dat hun klanten de auto niet kwijt kunnen. Of bewoners klagen dat zij niet voor hun deur kunnen parkeren. Kortom: klachten die erop duiden dat verkeerde gebruikers op de verkeerde plek staan.

Als die klachten koppig worden of de lobby sterk genoeg is, komt de gemeente in beweging."

Vakgenoot Leo Smolders sluit zich daarbij aan.

"Zo gaat het als een gemeente met regulering begint en zo gaat het opnieuw als die gemeente jaren later door bewoners en bedrijven gemaand wordt om het parkeerbeleid te evalueren. Het gaat in cycli." De twee adviseurs weten waar zij over praten. Voor zij gemeenten in hun regio gingen adviseren, zaten zij jarenlang aan de andere kant van de tafel, De Haan bij de gemeente Zwolle en Smolders bij de gemeente Veenendaal.

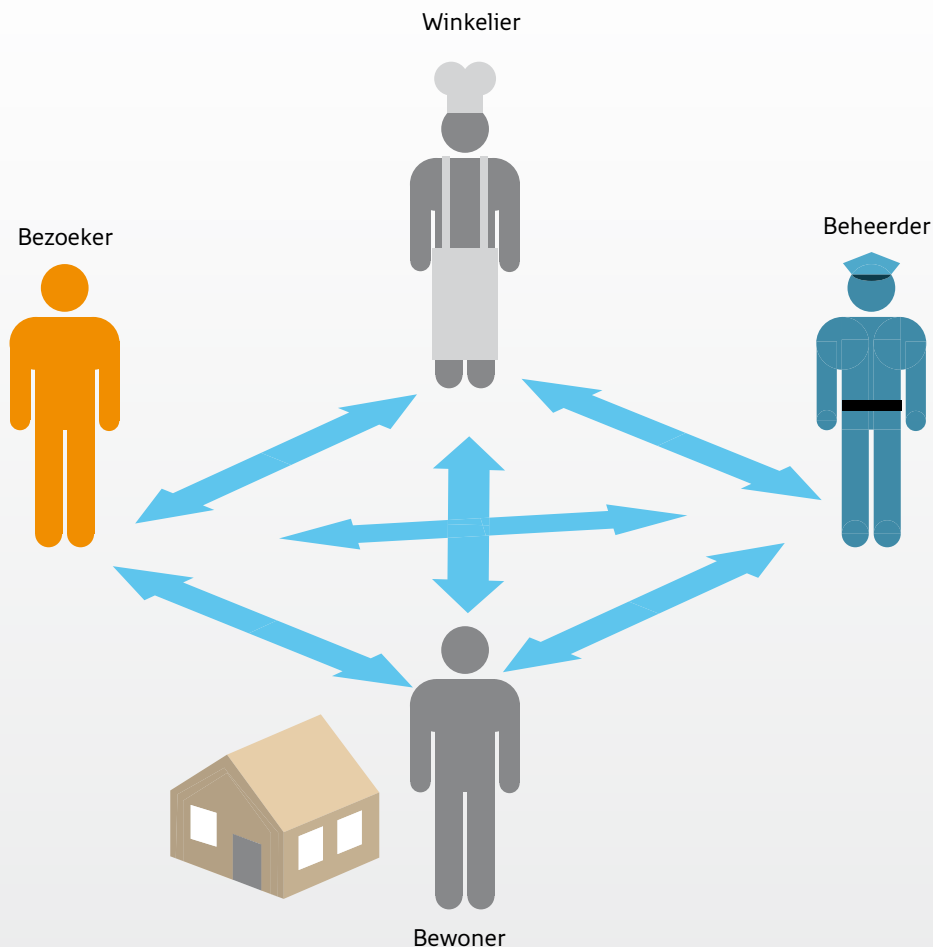
Het komt nogal eens voor dat een gemeente ad hoc een verkeersbesluit neemt om aan de klachten tegemoet te komen. Een blauwe zone instellen bijvoorbeeld zodat winkeland publiek weer voor

de deur van de winkel kan parkeren, of parkeerruimte reserveren voor vergunninghouders om de bewoners in een paar straatjes rond het centrum hun parkeerprivilege terug te geven. Dat kan verlichting brengen. Maar de twee adviseurs zien liever een structurele en integrale aanpak die begint bij een inventarisatie van de situatie.

"Parkeren gaat met veel emotie gepaard", zegt

De Haan. "Burgers en bedrijven ervaren openbare parkeerruimte voor hun deur of bij hun bedrijf als een belangrijke verworvenheid. Als een bestaande situatie verandert doordat de druk op die ruimte toeneemt of omdat een vergunningstelsel of betaald parkeren wordt ingevoerd, ervaren mensen dat als inbreuk op hun persoonlijke situatie. Het is aan de overheid om objectief te bepalen of de klachten terecht zijn."

Als blijkt dat op drukke momenten van de dag minder dan zeven van de tien beschikbare parkeerplaatsen in een gebied bezet zijn, zal De Haan de gemeente in het algemeen niet adviseren om maatregelen te nemen. De automobilist kan lang niet altijd voor de deur parkeren, maar binnen een redelijke loopafstand zal hij zijn auto toch kunnen parkeren. Dat is anders bij



een parkeerdruk van 80 à 90%, zegt De Haan. “Dan is de stad echt vol. Dan komt de bereikbaarheid in het geding en is het hoog tijd om in te grijpen.”

Inventarisatie

De organisatie van gereguleerd parkeren begint met een inventarisatie van de bestaande situatie. Waar zitten de knelpunten? Waardoor wordt de parkeerdruk daar veroorzaakt? En hoe kan die effectief worden verminderd?

Voor de regulering is een scala aan instrumenten beschikbaar. Betaald parkeren bijvoorbeeld voor bezoekers in de drukke binnenstad, eventueel met als alternatief plaatsen voor langparkeerders aan de rand van het centrum of zelfs Park+Ride aan de rand van de stad. Of een blauwe zone waar een beperkte parkeertijd langparkeerders weert en een speciale zone voor laden en lossen. Of een vergunninghouders-gebied waar ruimte gereserveerd is voor bewoners, eventueel aangevuld met vergunningkaarten voor bezoekers. Algemene ontheffingen voor gehandicapten of huisartsen, zodat zij altijd dicht bij de bestemming kunnen parkeren.

Door combinatie van instrumenten is maatwerk mogelijk. De Haan adviseert wel terughoudendheid, omdat een overdaad aan instrumenten met hun uitzonderingen, ontheffingen of speciale regelingen de bezoeker in verwarring brengt en de handhaving bemoeilijkt.

Tijdens de inventarisatie is een telling en een parkeermotief-onderzoek het begin. Daarnaast is de enquête onder bewoners en bedrijven een nuttig instrument. Die geeft inzicht in de omstandigheden en wensen, maar die kan vooral ook helpen om draagvlak te vormen voor de maatregelen die genomen gaan worden. Een klankbord groep van betrokken belangengroepen erbij betrekken draagt daar ook aan bij. Dat draagvlak is erg belangrijk in de daarop volgende fase van beleidsvorming, weet De Haan uit zijn langjarige ervaring als gemeenteambtenaar. De formule ‘effectiviteit = kwaliteit x acceptatie’ geldt volgens hem ook voor het parkeerbeleid. Een gemeente zoekt steun voor een consistente aanpak van parkeerknelpunten te midden van politieke tegenstellingen. Dat kan variëren van ‘alle auto’s de stad uit’ tot ‘ieder heeft recht voor een parkeerplaats voor de deur’.



En de politieke partijen in de raad worden vaak bestookt door verschillende lobbygroepen van winkeliers en bewoners.

Kosten dekken

Als de gemeente al weet wat zij wil, moet zij nog overeenstemming bereiken over een houdbare financiering. Dat is niet eenvoudig, weet Smolders, want het concept van de parkeerexploitatie bevat de nodige onzekerheden. Het is moeilijk om accuraat te voorspellen wat de opbrengsten zullen zijn. De gemeente moet bepalen welk tarief zij voor haar parkeerplaatsen kan rekenen. Dit gebeurt vaak door te kijken wat in de omgeving en in vergelijkbare gemeenten gebruikelijk is. Vervolgens moet zij inschatten wat betaald parkeren gaat doen voor de bezetting van de beschikbare parkeerplaatsen. De dilemma's dienen zich aan, zegt Smolders: "Gaat een deel van de bezoekers uitwijken naar het winkel-

centrum drie kilometer verderop? Komt een deel niet meer met de auto? Of verandert de parkeerautomaat niets aan het bezoek?"

De kostenkant is iets eenvoudiger, een kwestie van investeringen begroten en een goede inschatting maken van de beheerskosten. De manier waarop het beheer georganiseerd is bij de gemeente of bij een professionele partij aan wie het wordt uitbesteed, is dan nog van invloed, maar als de keuzes gegeven zijn is daar volgens Smolders wel een deskundige inschatting van te maken.

Als de opbrengsten ruim boven de kosten liggen, zoals in grote steden die benodigde schaalgroottes hebben en behoorlijke tarieven kunnen vragen, zitten de beleidsmakers in een relatief comfortabele situatie. Die kunnen uit de exploitatie reserves gaan vormen en de discussie kan zich richten op de vraag hoe en waarvoor die ingezet gaan worden.

Maar als de kosten hoger zijn, wordt de discussie ingewikkeld en politiek gevoelig, waarschuwt Smolders. "En dat is aan de orde voor de kleine en middelgrote gemeenten die nu nog met betaald parkeren gaan beginnen. De vraag wordt dan: moet het per se budgettair neutraal zijn? Zo ja, hoe kunnen we het beheer efficiënter organiseren of toch de tarieven hoger stellen? En lukt het niet om de kosten te dekken, hoeveel geld mag er dan bij uit de algemene middelen of uit een andere begrotingspost?" De Haan herkent de duivelse dilemma's waar een gemeente op weg naar betaald parkeren mee wordt geconfronteerd. "Er is geen unieke formule hoe je

Je kunt de organisatie minder bedrijfsmatig inrichten dan je met parkeren in een garage kunt doen.

— Willem de Haan



dit proces aanpakt. Het is veeleer een trektocht dan een reis van A naar B. Waar je precies uitkomt hangt af van de compromissen die je moet sluiten om voldoende draagvlak voor het beleid te verzamelen. Hoe sterk en samenhangend het beleid wordt, hangt vooral af van de kracht van het college. Een wethouder moet de raad tijdens het proces masseren zodat hij uiteindelijk de opdracht krijgt die het college wenst.”

Organisatie

Als het beleid dan geschreven is en het exploitatie-model is uitgewerkt, komt het aan op het organiseren van het straatparkeren. “Dat is niet eenvoudig”, weet De Haan. “Je kunt de organisatie minder bedrijfsmatig inrichten dan je met parkeren in een garage kunt doen. Je zit immers niet achter een slagboom waar je het proces naar je hand kunt zetten. Op straat werk je in de openbare ruimte op een veel groter gebied waar veel meer actoren actief zijn dan alleen de automobilisten die willen parkeren.”

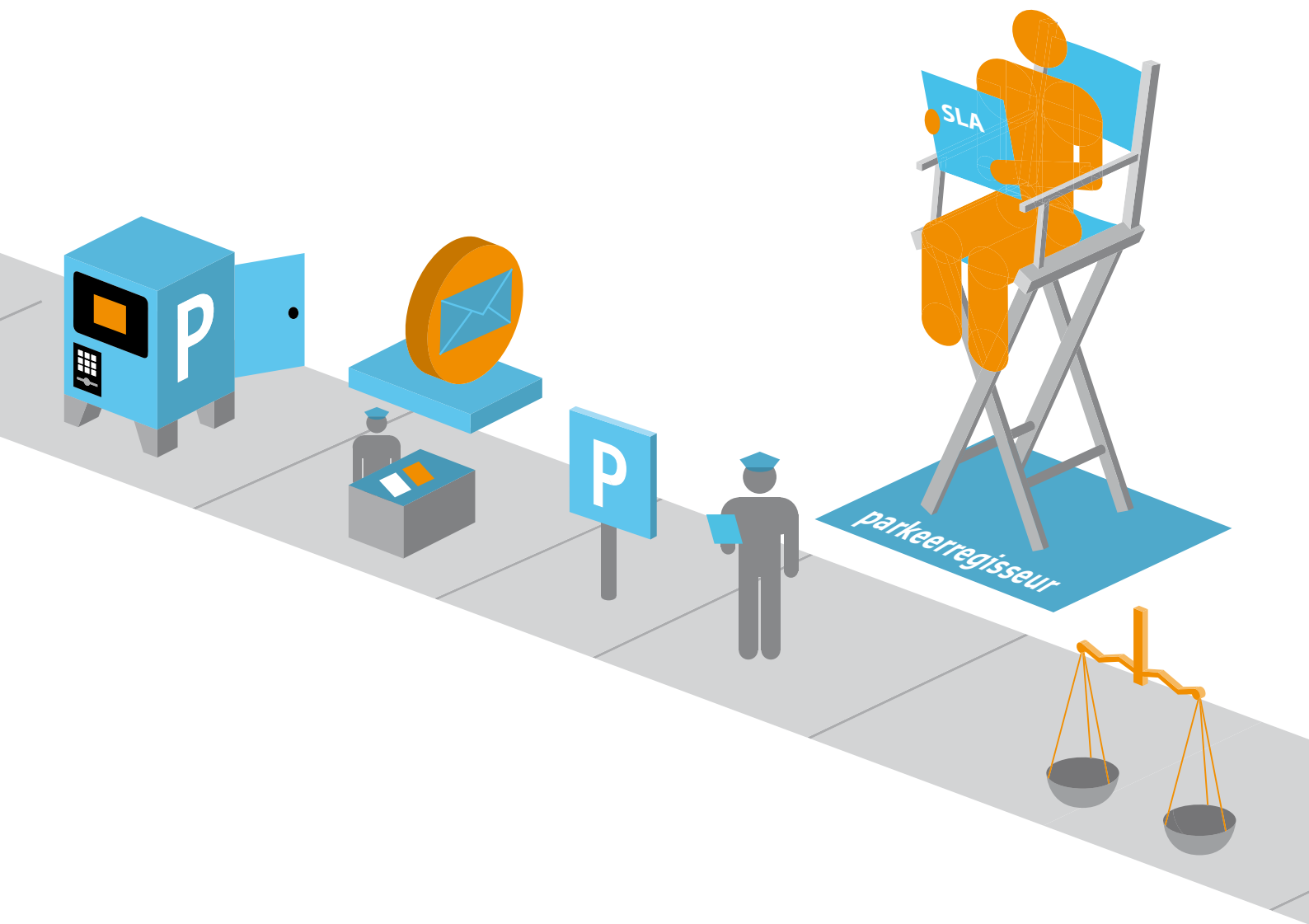
Daarbij zet de gemeente ook nog eens een scala aan instrumenten in, die elk hun eigen organisatie eisen. Zo moeten verschillende soorten parkeervergunningen worden uitgegeven en moet de administratie en betaling daarvan worden opgezet. Voor betaald parkeren zullen automaten aanwezig moeten zijn, die onderhouden moeten worden en geleegd. Daarnaast dient een sluitende administratie en interne controle gevoerd te worden.

Om de burgers en bedrijven hun weg te laten vinden in de verschillende regelingen zal de gemeente actief

moeten communiceren. Zij zal moeten zorgen voor een (digitaal) parkeerloket waar burgers en bedrijven met vragen naar toe kunnen en waar zij ‘parkeerproducten’ kunnen afnemen. De naleving op straat moet worden georganiseerd, met controleurs die zorgen dat de betalingsbereidheid hoog blijft en die, waar nodig, naheffingen en boetes uitschrijven. De gemeente moet naheffingen invorderen en vergunningbedragen incasseren. En er zullen procedures en kanalen moeten zijn om klachten en beroepen af te handelen. Het feit dat de gemeente daarbij met verschillende soorten wetgeving te maken heeft, maakt het treffen van deze maatregelen en voorzieningen complex. De infographic bij dit hoofdstuk geeft een idee van de complexiteit van het proces.

Veel zal afhangen van de kwaliteit van de ambtelijke organisatie, zegt De Haan. Er is een bevlogen leiding nodig en een bedrijfsmatige oriëntatie. Een grote stad met een groot ambtelijk apparaat kan wellicht de spankracht opbrengen om dit zelf te doen, meent hij, maar voor middelgrote en kleinere steden is het moeilijk om de benodigde kennis en kunde te mobiliseren en om te zorgen dat parkeren niet ondergesneeuwd wordt door andere prioriteiten.

Coördinatie en regie zullen in ieder geval bij de gemeente moeten liggen, vindt Smolders. Maar bij de uitvoerende taken ligt de afweging tussen zelf doen en uitbesteden in de rede. “Een gemeente zou per onderdeel moeten vergelijken zowel op efficiency als op de kwaliteit en continuïteit die de twee alternatieven bieden.”



Een derde weg wordt geboden door gemeentelijke samenwerking. Die is geïnstitutionaliseerd in de Coöperatie ParkeerService, een samenwerkingsverband dat een aantal gemeenten heeft opgezet en dat leden de voordelen van schaalgrootte kan bieden. Smolders ziet naast voordelen ook risico's. "Natuurlijk, samen kunnen de leden kennis en kunde bundelen, maar een gemeente loopt ook risico als de coöperatie verliezen lijdt. Ik zou als gemeente wel zeker willen weten dat die risico's goed zijn ingekaderd voordat ik eraan zou beginnen."

Evaluatie

Met het optuigen van de organisatie en het daadwerkelijk invoeren van betaald parkeren begint het werk pas, zeggen de twee adviseurs. Vanaf dag één moet je op straat zijn om de eerste brandjes te blussen, om uitwijkgedrag te monitoren en om zo nodig het beleid bij te stellen. Als de rust weer terugkeert, is het tijd om het parkeergedrag te meten en de resultaten te vergelijken met de nulmetingen van voor de invoering. En vooral blijven communiceren en 'on speaking terms' blijven met bewoners en winkeliers, adviseren zij. Vroeg of laat komt er weer een nieuwe cyclus. Omdat er toch weer overlast ontstaat, onbereikbaarheid dreigt en de parkeercapaciteit en de verdeling daarvan

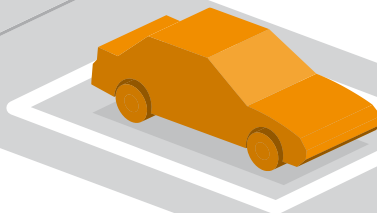
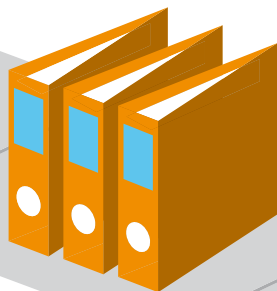
weer geëvalueerd moeten worden. Dat hoeft niet altijd te leiden tot meer betaald parkeren, het kan ook minder zijn. "Als de aantrekkingskracht van een centrum onvoldoende is, kan betaald parkeren averechts werken", zegt De Haan.

De gemeente Delfzijl besloot om betaald parkeren helemaal af te schaffen omdat er voldoende parkeerplaatsen waren en de kosten van handhaving de baten overtroffen. De gemeente Veendam besloot na klachten van de winkeliers over wegblijvende kopers om het betaald parkeren bij wijze van proef te staken en heeft na evaluatie van die proef besloten tot volledige afschaffing. Revitaliseren van het centrum krijgt hier voorrang.

Opletten en alert reageren blijft de boodschap.

"Bij straatparkeren moet je voortdurend de vinger aan de pols houden. Het is een hele lange reeks van keuzes vóór, maar vooral ook ná de invoering van elke wijziging in beleid en in praktijk."

Willem de Haan en Leo Smolders zijn zelfstandig adviseur op het gebied van mobiliteit en parkeren.



‘Effectieve handhaving verdient zichzelf terug’

Effectieve parkeerhandhaving vereist toegewijde controle, elk uur dat betaald parkeren geldt. Dat vraagt gerichte inzet van rechtvaardige en gedreven controleurs die veel breder kunnen handhaven dan op parkeerovertredingen alleen.



“We hebben natuurlijk niet het meest populaire beroep ter wereld”, zegt Torvald Swart. “Bij het uitschrijven van bonnen denk je, zeker in de wat grotere steden, al snel aan agressieve reacties. Maar dat valt reuze mee. We hebben eigenlijk nauwelijks confrontaties. Je moet je in dit vak met je mond kunnen redden. Rustig, correct en duidelijk.”

Swart coördineert de parkeerhandhaving die P1 uitvoert voor de gemeenten Den Helder, Texel, Dongeradeel (Dokkum), Lemsterland en Heerenveen. Hij zorgt ervoor dat er conform afspraak parkeercontroleurs op straat zijn in die gemeenten en dat de handhaving en controle op rolletjes loopt. Hij maakt roosters en zorgt waar nodig voor vervanging, neemt nieuwe controleurs aan en neemt het praktijkgedeelte van hun opleiding voor zijn rekening. En hij waakt over de service van het parkeerbureau en monitort en analyseert de kwaliteit en effectiviteit van de handhaving. Maar hij is vooral ook regelmatig in de verschillende gemeenten op straat te vinden. Een meewerkend voorman bij uitstek.

“Tijdens de uren dat betaald parkeren geldt, moet het publiek het gevoel hebben dat er handhavend wordt opgetreden. Als je niet controleert, wordt er ook niet betaald. Dat heeft één van onze gemeenten gemerkt toen ze, in verband met de vaste vrije dagen van hun controleurs, nooit op maandag controleerden. De gemeente heeft inmiddels P1 gecontracteerd voor de 32 uur die daarvoor stonden, maar wij variëren de dag dat we niet controleren zodat er geen vast patroon ontstaat. Nu is het afgelopen met het gratis parkeren op maandag.”

Als de handhaving effectiever wordt, gaat de opbrengst omhoog, weet Swart. Hij verwijst naar de gevestigde praktijk bij veel gemeenten om hun ambtenaren in koppels te laten controleren. P1 doet dat anders: in dezelfde uren lopen de controleurs elk een eigen route, zodat ze een twee maal zo groot gebied bestrijken. “Als wij zo’n contract overnemen, zie je de naheffingen verdubbelen en het aantal aanvragen voor een parkeervergunning omhoog schieten. En de opbrengst uit de parkeermeters neemt toe. Mensen passen hun gedrag aan als zij weten dat op het betalen van de parkeerbelasting gehandhaafd wordt.”

De vooropleiding van een parkeercontroleur ligt op MBO-niveau, wat bij P1 wordt aangevuld met vakdiploma’s. Allereerst het diploma van de vakopleiding parkeercontroleur. Daarnaast, en zeker zo belangrijk, is het zogenoemde BOA-diploma.

Daarmee kwalificeert een parkeercontroleur voor de beëdiging als buitengewoon opsporingsambtenaar (BOA). Eenmaal beëdigd kan hij of zij ook optreden buiten de strikt fiscale sfeer van de boete die formeel een naheffingsaanslag is voor het niet betalen van parkeerbelasting. De beëdigde BOA kan ook een bon uitschrijven voor de auto die buiten de parkeervakken in het gras geparkeerd staat, aan de automobilist die langer dan toegestaan in een blauwe zone staat geparkeerd en aan de verkeersovertreder die van de verkeerde kant de straat inrijdt.

Maar een ‘goede BOA’ is niet makkelijk te vinden, weet Swart. Om die reden neemt hij geregeld ongediplomeerde controleurs aan onder de voorwaarde dat zij binnen zes maanden na aanstelling hun BOA-diploma halen en binnen een jaar het vakdiploma. De nieuweling wordt dan door een ervaren controleur ingewerkt en krijgt bij de studie voor het diploma begeleiding. Dat biedt de werknemer een perspectief en het geeft P1 toegewijde medewerkers. Swart geeft het voorbeeld van een vrouw die op heel jonge leeftijd kinderen kreeg en voortijdig van school ging, om later in dienst van P1 het BOA-diploma te behalen. Zij hoort tot zijn meest gedreven medewerkers.

“Wat ik zoek in nieuwe medewerkers is dat zij mondig zijn. Het type van de oude postbode, die met mensen van alle rangen en standen een praatje kan maken en die contact gewend is. Iemand die goed kan inschatten wie hij of zij tegenover zich heeft en die daarop weet te reageren. En vooral iemand die geen agressie uitlokt: je hebt bij ons je veiligheid zelf in de hand.” Die houding en die sociale vaardigheid moet een kandidaat van nature in zich hebben, zegt Swart, al kan die door training wel worden verbeterd. “Wij moeten ons gezag weten te handhaven zonder de machtsmiddelen die een agent heeft: wij hebben alleen onze mond.”

Het vak vraagt een zekere gehardheid. De controleur loopt op een werkdag vier rondes van anderhalf uur, alles bij elkaar tussen de tien en vijftien kilometer. Ook de beste kwaliteit schoenen moet hij elk halfjaar verzolen. Met zijn handcomputer en draagbaar printertje gaat hij door weer en wind. “Ik denk dat je in dit werk de benodigde weerstand opbouwt. Misschien dat het ook wel helpt dat veel van onze medewerkers in deeltijd werken. Dan houd je het langer vol.”

Nieuwe controleurs zoekt Swart bij voorkeur buiten een straal van vijftien kilometer rond de gemeente. “Dat geeft afstand en die heb je nodig. Voor ambtenaren in de kleine en middelgrote gemeenten is het



Tijdens de uren dat betaald parkeren geldt, moet het publiek het gevoel hebben dat er handhavend wordt opgetreden. Als je niet controleert, wordt er ook niet betaald.

— Torvald Swart

gebrek aan afstand juist het probleem. Zij worden aangesproken als lid van de gemeenschap of als buur en dan zie je dat er gemakkelijker wordt gedoogd of dat bezwaren eerder worden gehonoreerd.” Om de eenkennigheid tegen te gaan laat hij zijn medewerkers ook rouleren over de gemeenten, gebruik makend van het feit dat een BOA in twee verschillende gemeenten beëdigd kan zijn. Of hij laat ze rouleren over de dagen van de week dat zij werken. “Gemeenten waarderen de afstand en objectiviteit die wij op deze manier creëren. Niet voor niks laten de meeste ook de klachten- en bezwarenafhandeling door P1 doen.”

Een controleur fungeert als de ogen en oren van de gemeente op straat. Hij kijkt niet alleen naar parkeertickets, maar signaleert ook overtredingen en misdrijven. Als hij beëdigd is kan hij een aantal verkeerovertredingen die onder de ‘Wet Mulder’ vallen zelf afhandelen, administratief in plaats van strafrechtelijk. Gaat het om overtredingen of misdrijven die buiten zijn bevoegdheid vallen, dan belt hij de politie. Ziet hij een olieplas op straat of afval dat illegaal gedumpt is, dan waarschuwt hij de milieudienst.

De politie maakt daar actief gebruik van. “Als de wachtcommandant op zoek is naar Henk de Zwerver, een lokale bekendheid in Den Helder, dan vraagt hij

ons om naar hem uit te kijken. En als de politie een kenteken zoekt, dan wordt dat aan al onze controleurs doorgegeven.” Dat heeft, vertelt Swart trots, al eens geleid tot de arrestatie van overvallers die hun auto illegaal geparkeerd hadden terwijl zij de overval van een winkel aan het voorbereiden waren.

De relatie is wederkerig. Als er een akkefietje is met een automobilist die scheldt of dreigt als hij een bon krijgt, dan schakelt Swart liever de wijkagent in dan dat hij aangifte doet. De wijkagent gaat dan bij de boze automobilist langs en zo wordt het conflict langs informele weg opgelost. Swart kan zich zijn laatste aangifte niet meer precies herinneren, maar het is in elk geval vele jaren geleden.

“Ook al schrijf je bonnen, je wordt wel gewaardeerd. Door de politie, maar ook door winkeliers die je helpt als hun winkel geblokkeerd wordt door een fout-parkeerder of door bewoners van wie ik de meesten ken. Met de meeste mensen heb je leuk contact. Een minderheid zegt niets en maar een fractie is verbaal agressief.”

Het werk verschilt van stad tot stad. Gemeenten vragen verschillende diensten: de een wil bijvoorbeeld dat P1 klachten afhandelt en de ander wil een



doelstelling afspreken voor de betalingsbereidheid. Er zijn gemeenten die rond de klok een monteur paraat hebben voor defecte parkeermeters terwijl anderen verwachten dat de controleur kleine problemen oplost en voor grote defecten een monteur laat komen.

Ook de schaalgrootte van de gemeente en het lokale karakter zorgen voor verschillen. “De samenwerking met de politie is bijvoorbeeld in een stad als Den Helder intensiever dan in een plaats als Dokkum, die minder stadsproblematiek kent en meer sociale controle. Texel heeft door het toerisme een heel eigen ontspannen sfeer. En Heerenveen is gemoedelijk in vergelijking met Hoorn of Amsterdam, waar agressie dichterbij aan de oppervlakte zit. Parkeerbeheer is in elke stad maatwerk.”

In alle gevallen is zorgvuldigheid tegenover de parkeerder vereist, zeker omdat de boetes zo hoog zijn. De naheffingsaanslag voor parkeren zonder ticket loopt op tot 52 euro plus het geldende uurtarief. Parkeren op een invalidenplaats wordt beboet met 180 euro (340 euro per 1 januari 2012) plus 6 euro administratiekosten. Zulke boetes leg je niet lichtvaardig op, zegt Swart. Als er net een nieuwe blauwe zone is ingesteld of als een parkeervergun-

ning één dag is verlopen, dan steken zijn controleurs een waarschuwingskaartje onder de ruitenwisher in plaats van een bon. En zij geven geduldig uitleg aan buitenlanders, die in eigen land veel mildere boetes kennen en die vol onbegrip zijn over de sancties in Nederland.

Op grond van zijn zes jaar ervaring in de gemeenten in het noorden durft Swart de stelling wel aan dat uitbesteding een effectievere en efficiëntere handhaving oplevert. “Anders dan ambtenaren, die parkeren vaak naast andere taken doen, is het voor ons een kernactiviteit. Wij hebben veelal een prestatiecontract en de uren die we effectief controleren en de naheffingen die we per uur uitschrijven zijn allemaal controleerbaar. Uiteindelijk zijn we consequenter en gedrevenner.”

Torvald Swart coördineert de parkeerhandhaving die P1 uitvoert voor de gemeenten Den Helder, Texel, Dongeradeel (Dokkum), Lemsterland en Heerenveen.

