

A stylized, hand-drawn map of Boxtel, Netherlands, in the background. It features a central vertical road with three circular nodes, a horizontal road intersecting it, and a winding road on the right. Two blue circular nodes with dark red centers are located on the left and right sides of the map.

Organisatie Parkeerregulering

Gemeente Boxtel

Nieuwstraat 4
2266 AD Leidschendam

T +31 (0)70 317 70 05

F +31 (0)70 317 80 66

E info@spark-parkeren.nl

W www.spark-parkeren.nl

Colofon

Opdrachtgever	Gemeente Boxtel
Titel	Organisatie Parkeerregulering
Versie	1.0
Datum	30 juni 2014
Projectteam Opdrachtgever	Peter Bezema
Projectteam Spark	Stan van de Hulsbeek
	Jan-Joost van Eeuwijk
Projectleider Spark	Stan van de Hulsbeek

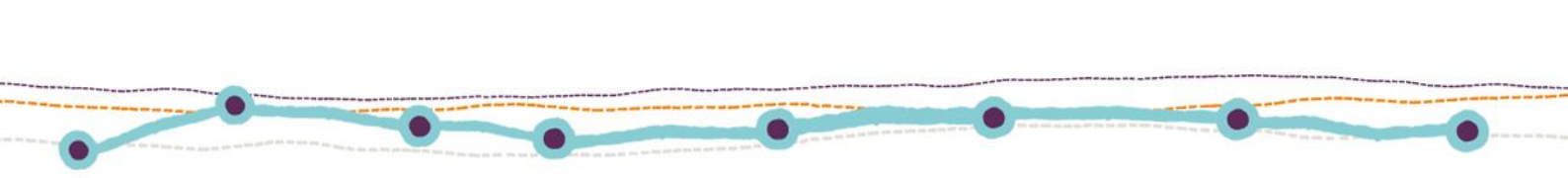
Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
2	Procesmatig naar nieuwe parkeerregulering	5
2.1	Parkeren organiseren	5
2.2	Risicomanagement	6
2.2.1	Politiek en maatschappij	6
2.2.2	Organisatie	7
2.2.3	Financiën	8
2.2.4	Informatietechniek	8
2.3	Projectorganisatie	8
3	Parkeerrechtenuitgifte organiseren	10
3.1	Mogelijke varianten	10
3.2	Keuze in uit te werken varianten	12
3.2.1	Waarom een deel van de varianten wegvalt	13
3.3	Variant 1 - Handmatige aanvraag	15
3.3.1	Omschrijving	15
3.3.2	Voor- en nadelen	16
3.3.3	Inkoopproces	16
3.3.4	Kosten	17
3.4	Variant 2 - Zelf doen/uitgifte op pas	18
3.4.1	Omschrijving	18
3.4.2	Voor- en nadelen	18
3.4.3	Inkoopproces	19
3.4.4	Kosten	19
3.5	Variant 3 - Zelf doen/Uitgifte op kenteken	20
3.5.1	Omschrijving	20
3.5.2	Voor- en nadelen	20
3.5.3	Inkoopproces	21
3.5.4	Kosten	23
3.6	Variant 4 - Uitbesteden	23
3.6.1	Omschrijving	23
3.6.2	Voor- en nadelen	24
3.6.3	Inkoopproces	24
3.6.4	Kosten	25

1 Inleiding

In dit rapport, dat onlosmakelijk verbonden is met het rapport “Beleidskaders parkeerregulering gemeente Boxtel” (Spark, 30 juni 2014), wordt het invoeringsproces en een beschrijving van de organisatie die nodig is om de nieuwe parkeerregulering op te zetten en uit te voeren uiteengezet.

Allereerst wordt in hoofdstuk 2 dieper op de inhoud en praktijk van het invoeren van een systeem voor digitale parkeerrechtenuitgifte ingegaan. Vervolgens wordt vanuit deze beschouwing in hoofdstuk 3 toegewerkt naar een aantal realistische en samenhangende scenario's, afgestemd op de in dit rapport geformuleerde randvoorwaarden en keuzes. Elk van deze scenario's wordt ook in meerjarig financieel perspectief geplaatst. Daarmee vormt dit rapport de basis voor de keuze van het voorkeursscenario, die in het rapport “Beleidskaders parkeerregulering gemeente Boxtel” verder wordt uitgewerkt.



2 Procesmatig naar nieuwe parkeerregulering

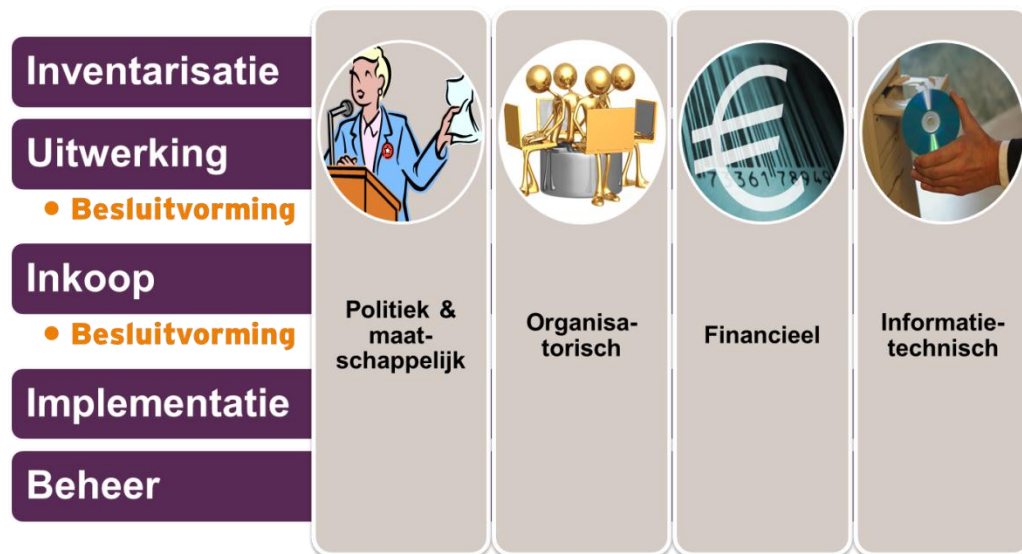
De gemeente Boxtel wil voor elke parkeerder een geschikte parkeerplaats faciliteren. Om dit voor elkaar te krijgen zet de gemeente een systeem op waarin iedereen over het voor hem of haar bedoelde parkeerrecht kan beschikken. De invoering van dit nieuwe systeem gaat gepaard met een proces waarbij de gemeente op een aantal vlakken standpunten moet innemen en keuzes moet maken.

We ontleden daarom eerst de stappen waaruit dat invoeringsproces bestaat en welke risico's de gemeente daarin loopt. Waar mogelijk benoemen we hoe de gemeente deze risico's beheersbaar kan maken. Vervolgens gaan we in op hoe de organisatie die het nieuwe parkeerbeleid in Boxtel implementeert eruit moet zien. Dit doen we door de verschillende rollen in het proces te benoemen en vast te stellen in hoeverre deze gewaarborgd zijn binnen de bestaande organisatie.

2.1 Parkeren organiseren

Dit advies vormt het eindproduct van een inventarisatie van de wensen en eisen van de gemeente ten aanzien van een nieuwe parkeerregulering. Om dit vorm te geven is gekozen tot het opstellen van een aantal coherente en realistische scenario's waarin de opties per onderdeel van het nieuwe systeem heeft al onderling op elkaar zijn afgestemd. Deze scenario's worden voorgelegd aan college en gemeenteraad. Maar wat moet er nadat de kaders bepaald zijn nu precies gebeuren?

Het vervolgtraject na het bestuurlijk vaststellen van het te volgen scenario is drieledig: er wordt een product (handhaafapparatuur) en/of diensten aangekocht waarmee het digitaal vergunningparkeren wordt geregeld, die vervolgens in de gemeentelijke organisatie worden opgenomen of erbuiten wordt geplaatst in het geval van uitbesteding. Uiteindelijk wordt het systeem draaiend opgeleverd en in gebruik genomen, waarna de gemeente de rol van contractmanager en deels ook systeembeheerder op zich neemt.



Figuur 1: Invoertraject digitaal vergunningparkeren Boxtel (rechts: te managen risico's)

2.2 Risicomanagement

Gedurende het hele invoeringstraject zijn er risico's die een succesvolle implementatie in de weg kunnen staan. Deze zijn grofweg te verdelen in vier categorieën: politiek en maatschappij, organisatie, financiën en informatietechniek. Door deze voorafgaand aan de inkoop te benoemen en te adresseren in het invoeringstraject kan de gemeente Boxtel de impact van deze risico's tot een minimum beperken. Per categorie worden de belangrijkste risico's uiteengezet.

2.2.1 Politiek en maatschappij

Op politiek en maatschappelijk vlak vormt het draagvlak in de samenleving voor het (digitaal) vergunningparkeren het belangrijkste risico voor een succesvolle implementatie. Het onderwerp parkeren is in het algemeen een emotioneel en beladen onderwerp in de lokale politiek en dit is in Boxtel niet anders. Daarom is het van belang dat de gemeente voor het invoeringstraject van start gaat intern verifieert of het geformuleerde parkeerbeleid nog steeds een maatschappelijk draagvlak heeft.

Door veel inhoudelijk te communiceren met alle belanghebbenden, op de juiste momenten in aanloop naar de daadwerkelijke besluitvorming (waarbij ook uitgelegd wordt waarom niet voor bepaalde maatregelen gekozen wordt) kan de gemeente Boxtel dit risico managen. Het college van burgemeester en wethouders zal bovendien inhoudelijk op de hoogte moeten zijn van de ins en outs van het digitaal vergunningparkeren zodat het de raad volledig kan informeren.

Tenslotte is er met het invoeren van digitale systemen altijd het risico dat burgers zich afvragen in hoeverre hun privacy gewaarborgd is. Ook hierbij helpt transparantie in communicatie. In het kader van de vergaande digitalisering van de gemeentelijke organisatie is het invoeren van digitaal vergunningparkeren wellicht een goede aanleiding om als gemeente een standpunt over de borging van privacy van haar burgers te formuleren, waar ook in de toekomst op voort kan worden geborduurd.

2.2.2 Organisatie

De gemeente Boxtel is een gemeente die relatief veel overheidstaken zelfstandig uitvoert. Het invoeren van het voorkeurscenario digitaal vergunningparkeren zal dan ook door de staande organisatie worden begeleid, maar vervolgens (afhankelijk van het gekozen scenario) in grote mate door een externe partij worden uitgevoerd. Het uitgangspunt daarbij is wel, dat de burger in de toekomst zoveel mogelijk zelf kan regelen en bij voorkeur digitaal.

De belangrijkste organisatorische risico's kunnen beheersbaar gemaakt worden door de volgende vier hoofdpunten te borgen:

1. Planning: is duidelijk wat er moet gebeuren, in welke volgorde en welke deadlines er gehaald moeten worden? (Dit hangt uiteraard af van het gekozen scenario)
2. Taken: is de benodigde kennis, kunde en beschikbare tijd geborgd om het inkopen, implementeren en beheren tot een succesvol einde te brengen?
3. Verantwoordelijkheden: zijn de verantwoordelijkheden gedurende (de verschillende fasen van) het invoeringstraject geborgd bij de juiste mensen?
4. Continuïteit: is de overdracht van inkoop naar implementatie naar beheer en de overgang van projectorganisatie naar beheerorganisatie geborgd?

Daarnaast spelen nog een aantal uitvoeringsrisico's. Een risico voor de "digitaal, tenzij"-werkwijze is dat een voorkeurscenario gekozen wordt waarin sprake is van een papieren uitgiftetraject. Dit vereist een heel andere uitvoeringsorganisatie dan wanneer er zoveel mogelijk digitaal gewerkt wordt. Gekozen wordt om ook dit laatste door een marktpartij te laten uitvoeren. Dit betekent meteen dat een marktpartij gaat communiceren over een belangrijk product van de gemeente, namelijk parkeren. Hierover dienen goede afspraken worden gemaakt en rollen worden vastgelegd. Een laatste aandachtspunt is de handhavingsorganisatie: de omvang en het takenpakket zal afhangen van het gekozen scenario.

2.2.3 Financiën

De markt voor digitale vergunningensystemen is jong en volatiel. Prijzen laten zich moeilijk voorspellen. In de onderbouwde ramingen van de scenario's in hoofdstuk 3 worden bandbreedtes geschetst van prijzen die we op dit moment in de markt tegenkomen, maar de gemeente heeft een onderhandelingspositie binnen het vergroten van marktaandeel van de aanbieders. Het inhuren van specialisten op het gebied van inkoop van dit soort digitale systemen is daarbij aan te bevelen; zeker omdat de gemeente Boxtel aangeeft deze kennis onvoldoende in huis te hebben.

2.2.4 Informatietechniek

Door de gemeentelijke ICT-afdeling gedurende het hele invoeringstraject prominent in de projectorganisatie te betrekken wordt het risico dat het digitaal vergunningensysteem uiteindelijk onvoldoende functioneert beheerst. Een van de belangrijkste manieren om dit te managen is door de technische randvoorwaarden, zoals koppeling met bestaande of benodigde systemen en aansluiting op de digitale werkwijzen van de gemeente Boxtel, in het programma van eisen voor het in te kopen product of de in te kopen dienst op te nemen.

Ook op ICT-gebied geldt: als onvoldoende kennis in huis beschikbaar is, loont het om een specialist in te huren (met name tijdens de inkoop- en implementatiefase).

2.3 Projectorganisatie

Wie gaan het digitaal vergunningparkeren binnen de gemeente Boxtel nu organiseren? In Figuur 2 is te zien welke gemeentelijke afdelingen te maken zullen krijgen met het digitale vergunningparkeren.



Figuur 2: De gemeentelijke afdelingen waar digitaal vergunningparkeren onder valt

De kern van het projectteam dat de inkoop, implementatie en overdracht naar de verantwoordelijke beheerafdeling begeleid zal er op hoofdlijnen als volgt uit moeten zien

- Projectleider (procesmanager)
- Vertegenwoordiger Communicatie
- Vertegenwoordigers Beleid, I&A (techniek/ICT), KCC en Handhaving

Om de verantwoordelijkheden te borgen en voldoende kennis in huis te hebben om het project succesvol te laten verlopen neemt één projectverantwoordelijke per afdeling deel in het projectteam. Daarnaast dient er, om de besluitvormingsmomenten soepel te laten verlopen en het maatschappelijk draagvlak te borgen, ook een vertegenwoordiger van communicatie in het projectteam mee te draaien. Deze kan de toekomstig gebruiker tijdig informeren over wat er op hem of haar afkomt. Voor de afzonderlijke fasen kan specialistische kennis worden ingehuurd (al dan niet buiten de gemeentelijke organisatie): Inkoop, juridische zaken, control/audit, applicatie- of systeembeheer, etc.

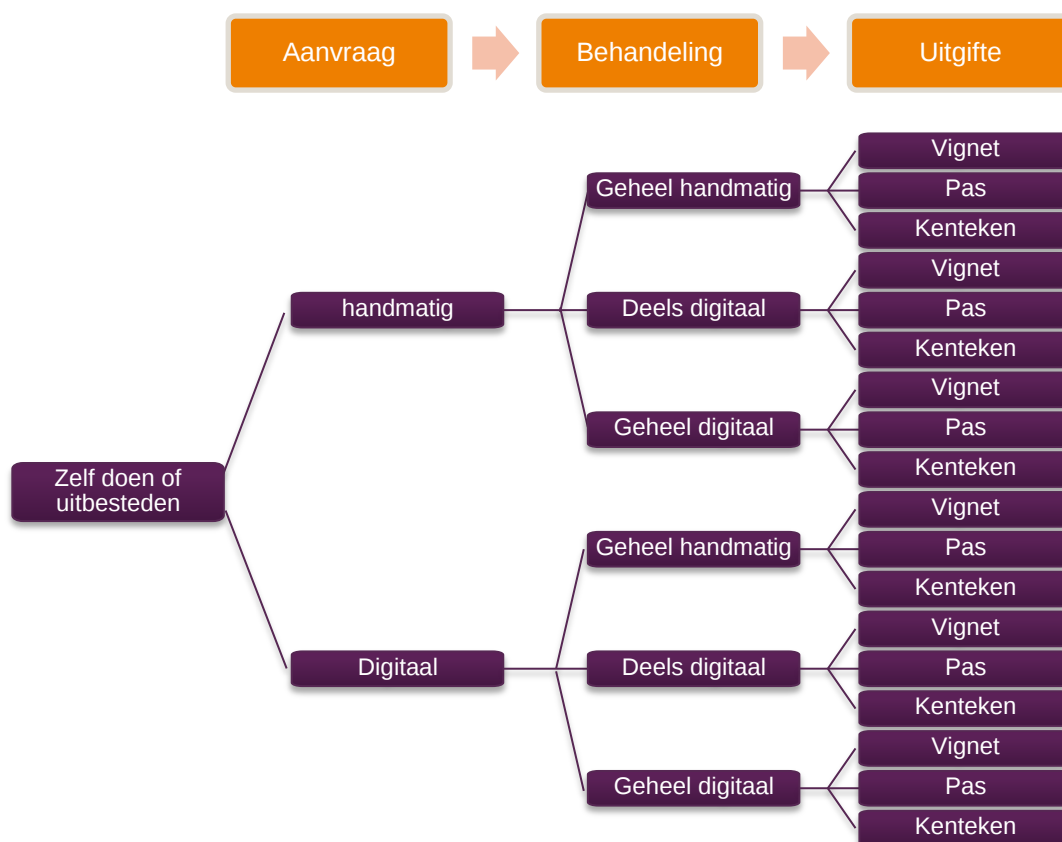
Voordat het vervolgtraject van start gaat moet in ieder geval bekend zijn wie er deelnemen aan het projectteam en wie er verantwoordelijk zijn voor welke stappen of deelproducten in het proces, met een inschatting hoeveel tijd gevraagd wordt.

3 Parkeerrechtenuitgifte organiseren

Hoewel de gemeente de wens heeft parkeervergunningen volledig digitaal uit te geven, zijn er natuurlijk ook andere mogelijkheden om vergunningen te verstrekken. Om een goed beeld te krijgen van de mogelijkheden, zijn verschillende varianten waarop vergunningenuitgifte georganiseerd kan worden op een rij gezet.

3.1 Mogelijke varianten

Voor het uitgeven van parkeerproducten kunnen verschillende varianten worden opgesteld. Figuur 3 laat de opbouw zien van de mogelijke scenario's. Bij het opstellen van de varianten zijn we uitgegaan van twee verschillende principekeuzes als het gaat om het organiseren van de vergunninguitgifte en verschillende mogelijkheden binnen de te volgen processtappen om te komen tot het uitgeven van een parkeervergunning.



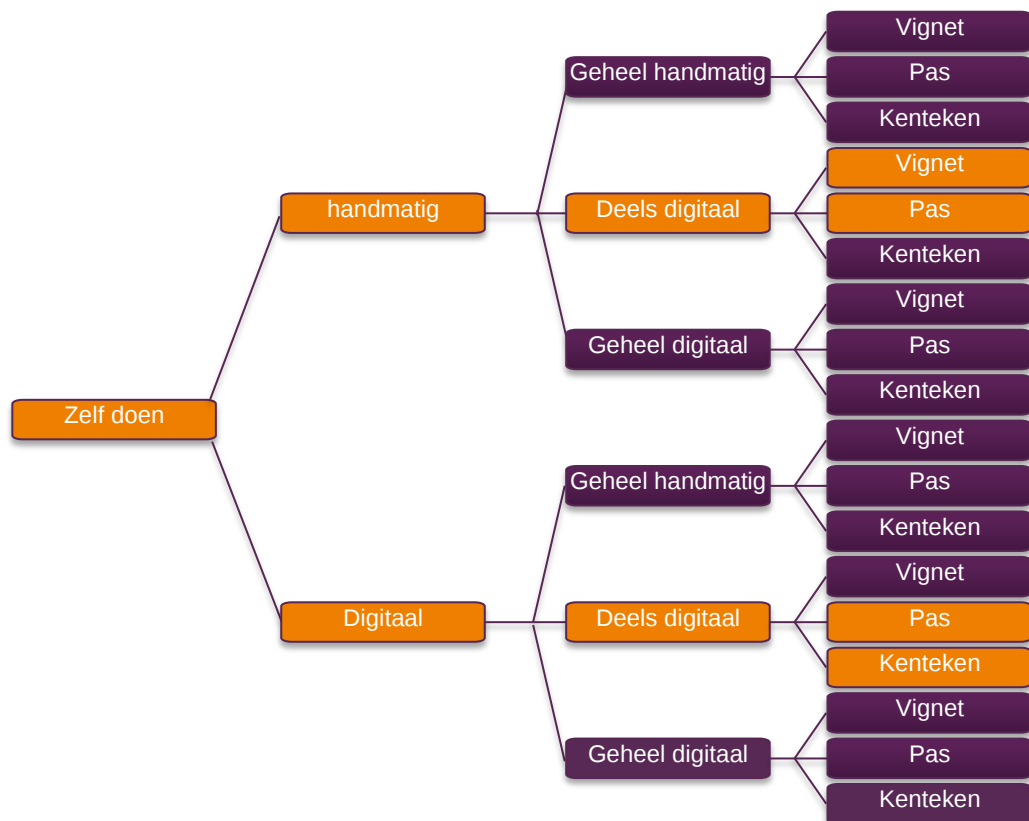
Figuur 3: Mogelijke varianten voor uitgifte parkeerproducten

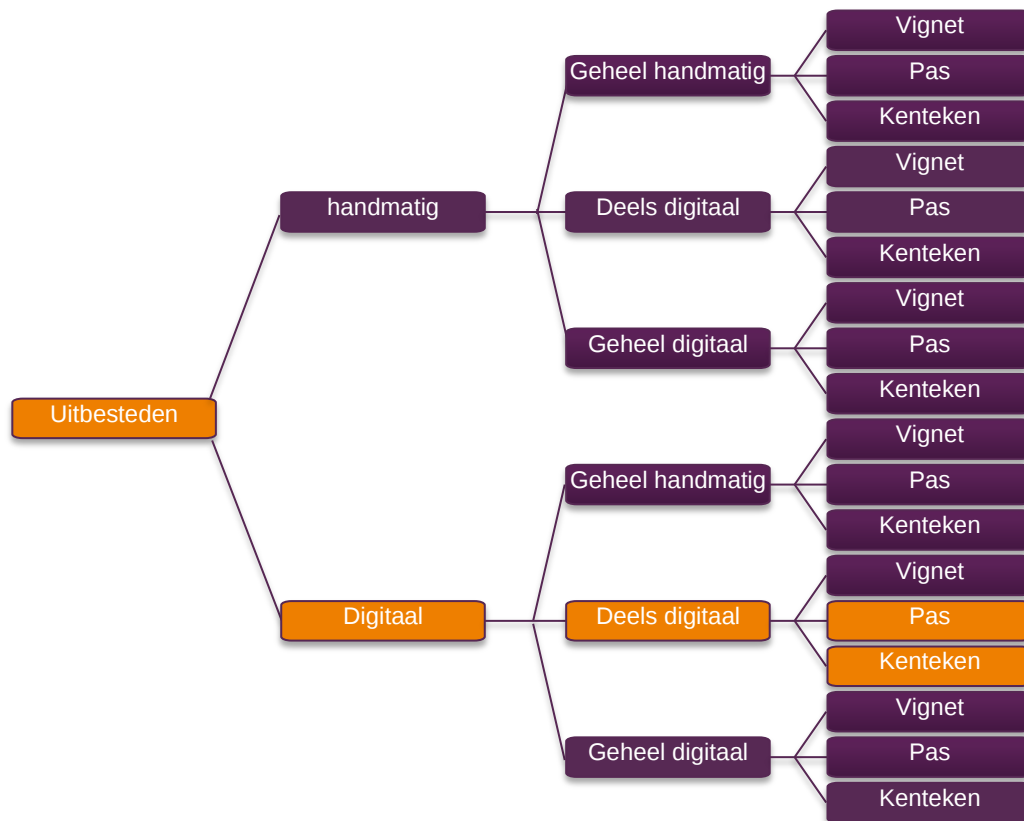
- **Zelf doen of uitbesteden:** Elke variant begint met een principekeuze: gaat de gemeente de parkeerproducten zelf uitgeven of besteed de gemeente het uitgeven van de parkeerproducten uit aan een externe partij. Natuurlijk kan hier per scenario weer onderscheid gemaakt worden welke werkzaamheden door de gemeente zelf uitgevoerd worden of uitbesteed worden. Belangrijkste uitgangspunt van de keuze tussen zelf doen of uitbesteden is dat bij zelf doen producten worden ingekocht en bij uitbesteden diensten.
- **Aanvraag:** De aanvraag van een parkeervergunning kan handmatig gebeuren of digitaal. Bij het handmatig aanvragen van een parkeervergunning vult een aanvrager een formulier in (verstuurd door gemeente of te downloaden van website) en stuurt deze terug naar de gemeente, voorzien van de noodzakelijke documenten. Denk hierbij aan een kopie van rijbewijs of kentekenbewijs. Bij digitaal aanvragen gebruikt de aanvrager internet. Via een e-loket logt de aanvrager in met zijn of haar DigiD en kiest daarbij de mogelijke en gewenste parkeervergunningen. De vergunning wordt vervolgens betaald met bijvoorbeeld iDeal of creditcard. Daarnaast moet er de mogelijkheid bestaan dat aanvragers bij de publieksbalie ondersteund worden bij het aanvraagproces.
- **Behandeling:** De aanvraag wordt vervolgens in behandeling genomen. Dit kan handmatig door het invoeren en controleren van de gegevens van het aanvraagformulier en de meegestuurde bijlagen. Dit kan ook digitaal, waarbij onderscheid gemaakt wordt tussen gedeeltelijk digitaal en volledig digitaal. Bij het digitaal behandelen van een aanvraag wordt gebruikt gemaakt van een beslisboom gekoppeld aan het e-loket. In de meeste gevallen geschiedt de behandeling en toekennen van de parkeervergunning meteen na betaling. Er zullen ook enkele gevallen voorkomen dat deze toetsing niet gelijk kan plaatsvinden. Er moet bijvoorbeeld een controle plaatsvinden van een leasecontract (dit kan ook steekproefsgewijs achteraf zodat de gebruiker wel direct kan parkeren) of een parkeervergunning kan niet digitaal verstrekt worden. Bij het opstellen van de scenario's is uitgegaan dat de eerstkomende periode rekening gehouden moet worden dat niet alle vergunningen digitaal verstrekt worden en er dus nog in enkele gevallen een handmatige controleslag gemaakt moet worden.
- **Uitgifte:** Vervolgens zijn er drie verschillende varianten waarmee een vergunning kan worden verstrekt. Ten eerste door het verstrekken van een vignet: een fysiek stuk (waarde)papier wat achter de voorruit van de auto geplaatst moet worden en wat 1 jaar geldig is. Als de vergunningperiode verlopen is of de houder krijgt een auto met ander kenteken, dan moet dit vignet opnieuw worden uitgegeven. De tweede mogelijkheid is het uitgeven van een pasje. Dit pasje moet ook in de auto geplaatst worden, maar bevat in plaats van een kenteken een herkenningscode (bijvoorbeeld barcode). De vergunningvoorwaarden zijn vastgelegd in een

database. Door het scannen van de code kan gecontroleerd worden of aan de voorwaarden is voldaan. Tussentijdse wijzigingen of verlengen van vergunning is nu mogelijk zonder dat er weer een nieuw vignet of pas uitgegeven kan worden: dit kan namelijk volledig digitaal. De houdbaarheid van een dergelijk pasje is twee tot vier jaar. De laatste mogelijkheid is het uitgeven van een parkeervergunning op kenteken. Er wordt geen fysiek product meer uitgegeven, alleen zal de aanvrager (digitaal) een formeel besluit op de aanvraag dienen te ontvangen, in overeenstemming met de Algemene Wet Bestuursrecht.

3.2 Keuze in uit te werken varianten

Bij het opstellen van de mogelijke varianten is door Spark een selectie gemaakt van een aantal logische combinaties. Deze zijn terug te zien in Figuur 4.





Figuur 4: Overzicht van logische varianten voor vergunninguitgifte

3.2.1 Waarom een deel van de varianten wegvalt

- Het handmatig behandelen van aanvragen (in bijvoorbeeld Excel) is tijdrovend en foutgevoelig. Met het huidige aantal vergunningen is het nog mogelijk om dit te doen, maar voor het beheren van circa 2.000 parkeervergunningen adviseren wij om dit niet meer handmatig te doen en op zijn minst een parkeervergunningenbeheersysteem gekoppeld aan BRP, NHR en RDW aan te schaffen. Wanneer aanvragen via een formulier (dus handmatig) naar de gemeente worden gestuurd, is het niet mogelijk het proces geheel te digitaliseren. Het handmatig invoeren van de gegevens is een noodzakelijke actie hierin.
- Wanneer vergunningen handmatig worden aangevraagd en vervolgens worden verwerkt in een parkeervergunningensysteem is het niet gebruikelijk om vervolgens de parkeervergunning op kenteken uit te geven. Het voordeel hiervan (het snel aanpassen van bijvoorbeeld kenteken of het op elk moment van de dag activeren van een parkeervergunning) is namelijk niet mogelijk zonder E-loket. In deze varianten is het dus logisch om de parkeervergunning via vignet of via pas te verstrekken.
- De variant dat de gemeente de parkeervergunningen zelf verwerkt in combinatie met een e-loket werken we uit met deels digitale verwerking en het uitgeven van een pas of op kenteken.

Het digitaal kunnen aanvragen via e-loket en vervolgens geheel handmatig verwerken in een parkeervergunningensysteem is niet logisch. Geheel geautomatiseerde verwerking van de vergunningen is op korte en middellange termijn nog niet mogelijk (zie 3.1, “Behandeling”). We kiezen in deze digitale variant ook voor het uitgeven van een pas of een parkeervergunning op kenteken. Op die manier worden de voordelen van het gebruik van een e-loket optimaal gebruikt.

- In het onderste deel van Figuur 4 worden de varianten in geval van uitbesteding verder uitgewerkt. Er is gekozen om niet de variant met handmatige invoer en verwerking uit te werken. Naar onze mening worden in dat geval de kennis, kunde en technische mogelijkheden van een externe partij niet optimaal gebruikt. Daarnaast zullen de beheerkosten van deze partij hoger uitvallen: er wordt met handmatige verwerking namelijk minder efficiënt werk verricht.
- Omdat bij uitbesteden het nog steeds niet mogelijk is om alle parkeerproducten digitaal te verstrekken, wordt de variant met daarin “deels digitale verwerking” uitgewerkt met daarin twee mogelijke manieren van verstrekking: via een passensysteem of via kenteken.

Samengevat zijn de volgende varianten verder uitgewerkt met de bijhorende ingrediënten:

Variant	Organisatie	Aanvraag	Behandeling	Uitgifte	Bezoekersregeling
1a	Zelf doen	Handmatig	Deels digitaal	Vignet	Kraskaart
1b	Zelf doen	Handmatig	Deels digitaal	Pas	Bezoekerspas
2	Zelf doen	Digitaal	Deels digitaal	Pas	Bezoekerspas
3	Zelf doen	Digitaal	Deels digitaal	Kenteken	Kenteken
4a	Uitbesteden	Digitaal	Deels digitaal	Vignet	Bezoekerspas
4b	Uitbesteden	Digitaal	Deels digitaal	Kenteken	Kenteken

Tabel 1: Overzicht uitgewerkte varianten

Scenario-onafhankelijke kosten zijn in de ramingen niet meegerekend. Het begeleiden van aankoop en het inhuren van ICT-kennis om de koppelingen tussen systemen tot stand te brengen beschouwen wij als een stelpost. Het begeleiden van één aanbesteding (o.a. opstellen PvE, Nota's van Inlichtingen, beoordelen, gunnen) kost ca. 20.000 euro.

3.3 Variant 1 - Handmatige aanvraag

Variant	Organisatie	Aanvraag	Behandeling	Uitgifte	Bezoekersregeling
1a	Zelf doen	Handmatig	Deels digitaal	Vignet	Kraskaart
1b	Zelf doen	Handmatig	Deels digitaal	Pas	Bezoekerspaspas
2	Zelf doen	Digitaal	Deels digitaal	Pas	Bezoekerspaspas
3	Zelf doen	Digitaal	Deels digitaal	Kenteken	Kenteken
4a	Uitbesteden	Digitaal	Deels digitaal	Vignet	Bezoekerspaspas
4b	Uitbesteden	Digitaal	Deels digitaal	Kenteken	Kenteken

Tabel 2: Variant 1a en 1b

3.3.1 Omschrijving

Variant 1a:

- Gemeente organiseert zelf het proces voor vergunninguitgifte en voert dit ook zelf uit.
- Vergunning en visiteregeling (bezoekersvergunning) wordt aangevraagd via aanvraagformulier of via invullen formulier op website. Deze worden verstuurd naar de gemeente.
- Backoffice van de gemeente ontvangt en verwerkt de aanvraag in een parkeervergunningensysteem. Backoffice verzendt jaarlijks vervolgens afwijzing of bewijs parkeerrecht:
 - Vignet (parkeervergunning op papier)
 - Kraskaarten.
- Omdat er vergunningen en kraskaarten op papier worden uitgegeven is het mogelijk om te blijven handhaven op dezelfde wijze als nu gebeurd (dus zonder parkeerhandhaafapparatuur)

Bij variant 1b is sprake van het uitgeven van pasjes met codes. De verschillen met variant 1a zijn de volgende:

- Backoffice verzendt parkeerpassen. Gezien de houdbaarheid van de passen en het vastleggen van de bijhorende parkeerrechten in een database hoeft een pas na vier jaar worden vervangen. Deze wijziging gebeurt door de backoffice zelf.
- Ook de visiteregeling is gekoppeld aan een pas. Deze bezoekerspas kan gebruikt worden voor 1 bezoeker. Omdat het niet gekoppeld is aan een e-loket is het niet mogelijk deze te koppelen aan een tijdsduur. Om het mogelijk te maken om meer visite tegelijkertijd te kunnen faciliteren, moeten meerdere bezoekerspassen uitgegeven worden.
- De code op de passen zou kunnen worden gescand door de handhavers. Dit betekent in dat geval dat er handhaafapparatuur met scanmogelijkheden aangeschaft moet worden.

3.3.2 Voor- en nadelen

Variant 1a:

- Gemeente heeft volledige grip op proces. Dit heeft als voordeel dat de gemeente zelf direct kan sturen. Nadeel is wel dat politieke invloed op het systeem mogelijk is, waardoor er uitzonderingsgevallen gecreëerd kunnen worden.
- Lage investeringskosten, maar hoge personeelskosten.
- Minder klantvriendelijke wijze van aanvragen.
- Minder klantvriendelijk bij wijzigen kenteken in geval van vignet.
- Kans op fouten bij verwerking.
- Kosten voor uitgeven van (waarde)papier en kraskaarten.
- Het gebruik van kraskaarten is fraudegevoelig en minder klantvriendelijk bij aanvragen. Wel mogelijk om meerdere bezoekers te ontvangen.
- Het systeem is goed bruikbaar voor “niet-digitalen”

Variant 1b kent enkele andere voor- en nadelen ten opzichte van 1a:

- Mogelijkheid om kenteken te wijzigen zonder dat er een nieuwe vergunning verstrekt hoeft te worden. Het verzoek tot wijziging moet echter wel op papier worden ingediend;
- Minder kosten voor uitgifte: passen hebben een langere levensduur (4 in plaats van 1 jaar) ten opzichte van vignetten. Maar vooral de kosten voor het uitgeven van bezoekerspassen in plaats van kraskaarten kan kostenbesparend werken.
- Het gebruik van bezoekerspassen is minder fraudegevoelig, echter de tijdsduur kan niet ingesteld worden en elke bezoeker heeft een “eigen” bezoekerspas nodig.
- Handhaving moet digitaal plaatsvinden. Dit vergt een investering en extra beheerkosten, maar de handhaving vindt efficiënter plaats en minder foutgevoelig. Er kan ook bij regen of sneeuw gehandhaafd worden. Ook de verwerking van de mulderbeschikkingen en naheffingsaanslagen is sneller en minder foutgevoelig.

3.3.3 Inkoopproces

Voor variant 1a moet een parkeervergunningensysteem worden aangeschaft welke gebruikt wordt door de backoffice. Deze is gekoppeld aan het BRP, de NHR en liefst ook aan de RDW. Deze kan relatief snel geïnstalleerd en geïmplementeerd worden. Daarnaast dient de gemeente (jaarlijks) waardepapier voor vergunningen en kraskaarten laten drukken. Ook moet gedacht worden aan insteekhoesjes.

In variant 1b moet de gemeente ook een parkeervergunningensysteem aanschaffen in combinatie met uit te geven vergunningpassen en bezoekerspassen. Natuurlijk ook voorzien van de juiste koppelingen. Voor de handhaving worden 3 handterminals aangeschaft gekoppeld aan een database.

3.3.4 Kosten

Variant 1a

	Investeringskosten (eenmalig)	Beheerkosten (jaarlijks)	Personeelskosten (jaarlijks)
Parkeervergunningensysteem	€ 50.000 – 75.000	€ 5.000	
Uitgifte vergunningen (front en backoffice)			0,5 FTE (€ 20.000)
Applicatiebeheer			0,1 – 0,2 FTE
Kosten vignetten en kraskaarten		€ 4.500	
TOTAAL	€ 50.000 - € 75.000	€ 9.500	€ 20.000

Tabel 3: Kosten variant 1a

Variant 1b

	Investeringskosten (eenmalig)	Beheerkosten (jaarlijks)	Personeelskosten (jaarlijks)
Parkeervergunningensysteem	€ 75.000 – 100.000	€ 7.500	
Uitgifte vergunningen (front en backoffice)			0,4 FTE (€ 16.000)
Applicatiebeheer			0,1 – 0,2 FTE
Kosten passen		€ 3.000	
Handhaafapparatuur (3 stuks) inclusief backoffice	€ 19.000	€ 16.500	
TOTAAL	€ 94.000 – 119.000	€ 27.000	€ 16.000

Tabel 4: Kosten variant 1b

3.4 Variant 2 - Zelf doen/uitgifte op pas

Variant	Organisatie	Aanvraag	Behandeling	Uitgifte	Bezoekersregeling
1a	Zelf doen	Handmatig	Deels digitaal	Vignet	Kraskaart
1b	Zelf doen	Handmatig	Deels digitaal	Pas	Bezoekerspaspas
2	Zelf doen	Digitaal	Deels digitaal	Pas	Bezoekerspaspas
3	Zelf doen	Digitaal	Deels digitaal	Kenteken	Kenteken
4a	Uitbesteden	Digitaal	Deels digitaal	Vignet	Bezoekerspaspas
4b	Uitbesteden	Digitaal	Deels digitaal	Kenteken	Kenteken

Tabel 5: Variant 2

3.4.1 Omschrijving

- Vergunning en visiteregeling worden aangevraagd via een e-loket, met daarachter beslisboom (wie welke vergunning) en een parkeervergunningensysteem.
- Gemeente doet zaken grotendeels zelf, heeft proces in eigen hand. Beheer van e-loket kan worden uitbesteed of in ieder geval extern worden geplaatst.
- Ook mogelijkheid om via publieksbalie vergunning aan te vragen. Bij publieksbalie wordt een terminal geplaatst waar een bewoner of ondernemer een vergunning kan aanvragen, al dan niet met ondersteuning door een medewerker van de publieksbalie.
- Backoffice ontvangt en verwerkt de aanvragen van uitzonderingen.
 - Backoffice verzendt afwijzing of bewijs parkeerrecht:
 - Parkeerpas en visitepas
- Visitepas: 1 of meerdere passen die via internet of bellen geactiveerd worden door bewoner.

3.4.2 Voor- en nadelen

- Gemeente heeft voor een groot deel grip op het proces, e-loket en parkeerrechtendatabase worden mogelijk extern geplaatst.
- Relatief hoge investeringskosten, en lagere personeelskosten.
- Aanvraag is via e-loket wat als klantvriendelijk wordt ervaren. Ook het opzeggen of wijzigen van kenteken kan snel en op moment dat aanvrager dit wil.
- Kosten voor uitgeven bewoners- en visitepas.
- Visitepas minder fraudegevoelig maar kan maar 1 parkeerder per pas. Mogelijk meer passen uit te geven en te activeren. Daarnaast de mogelijkheid om te werken met een parkeerbundel, door aan- en afmelden van visite.
- Aanvragen vergunning en instellen visiteregeling niet te gebruiken door niet-digitalen. Telefonisch aanmelden van visite of parallel kraskaartensysteem nodig om niet-digitalen gebruik te laten maken van visiteregeling.

- Handhaving vindt digitaal plaats, maar nog niet op kenteken: snel en met minder fouten. Dit vergt echter wel een investering in handhaafapparatuur.

3.4.3 Inkoopproces

In deze variant ontwikkelt de gemeente een e-loket, gekoppeld aan een aan te schaffen parkeervergunningensysteem en aan BRP, NHR en RDW. Deze moet kunnen communiceren met nieuwe handhaafapparatuur met backoffice. Daarnaast koopt de gemeente een voorraad parkeer- en visitepassen aan. De implementatie van dergelijk systeem is wat langer dan in variant 1, in verband met het ontwikkelen van een e-loket en het koppelen aan de noodzakelijke systemen.

3.4.4 Kosten

Variant 2

	Investeringskosten (eenmalig)	Beheerkosten (jaarlijks)	Personeelskosten (jaarlijks)
Parkeervergunningensysteem	€ 100.000 – 150.000	€ 10.000	
E-loket	€ 10.000	€ 1.000	
Uitgifte vergunningen (front en backoffice)			0,3 FTE (€ 12.000)
Applicatiebeheer			0,1 – 0,2 FTE
Kosten parkeerpassen		€ 2.000	
Handhaafapparatuur (3 stuks)	€ 19.000	€ 16.500	
inclusief backoffice			
TOTAAL	€ 129.000 – 179.000	€ 29.500	€ 12.000

Tabel 6: Kosten variant 2

3.5 Variant 3 - Zelf doen/Uitgifte op kenteken

Variant	Organisatie	Aanvraag	Behandeling	Uitgifte	Bezoekersregeling
1a	Zelf doen	Handmatig	Deels digitaal	Vignet	Kraskaart
1b	Zelf doen	Handmatig	Deels digitaal	Pas	Bezoekerspas
2	Zelf doen	Digitaal	Deels digitaal	Pas	Bezoekerspas
3	Zelf doen	Digitaal	Deels digitaal	Kenteken	Kenteken
4a	Uitbesteden	Digitaal	Deels digitaal	Vignet	Bezoekerspas
4b	Uitbesteden	Digitaal	Deels digitaal	Kenteken	Kenteken

Tabel 7: Variant 3

3.5.1 Omschrijving

- Vergunning en visiteregeling worden aangevraagd via een e-loket, met daarachter beslisboom (wie welke vergunning) en een parkeervergunningensysteem. Uitzonderingen daargelaten worden parkeervergunningen en de visiteregeling meteen in werking gesteld. De gemeente hoeft geen verzending meer te plegen van vignetten of pasjes.
- Gemeente doet zaken grotendeels zelf, heeft proces in eigen hand. Beheer van e-loket kan worden uitbesteed of in ieder geval extern worden geplaatst.
- Ook mogelijkheid om via publieksbalie vergunning aan te vragen. Bij publieksbalie wordt een terminal geplaatst waar een bewoner of ondernemer een vergunning kan aanvragen, al dan niet met ondersteuning door een medewerker van de publieksbalie.
- Backoffice ontvangt en verwerkt de aanvragen van mogelijke uitzonderingen. Na goedkeuring worden deze meteen op kenteken beschikbaar gesteld.

3.5.2 Voor- en nadelen

- Gemeente heeft voor een groot deel grip op het proces, e-loket en parkeerrechtendatabase worden mogelijk extern geplaatst.
- Relatief hoge investeringskosten, en lagere personeelskosten.
- Aanvraag is via e-loket wat als klantvriendelijk wordt ervaren. Ook het opzeggen of wijzigen van kenteken kan snel en op moment dat aanvrager dit wil.
- Geen kosten voor uitgifte van vignetten, kraskaarten of parkeerpassen
- Flexibele visiteregeling. Bewoner kan (binnen een vastgesteld aantal parkeeruren) visite aan- of afmelden. Ook meerdere bezoekers kunnen tegelijk aangemeld worden.
- Aanvragen vergunning en instellen visiteregeling niet te gebruiken door niet-digitalen. Telefonisch aanmelden van visite nodig om niet-digitalen gebruik te laten maken van visiteregeling. Ook mogelijkheid om te werken met een visite-app waarmee bewoners visite kan machtigen om via smartphone zichzelf aan te melden.

- Handhaving vindt digitaal plaats op kenteken: snel en met minder fouten. Dit vergt echter wel een investering in handhaafapparatuur.
- Doordat kenteken vastgelegd worden in combinatie met locatie en tijd kunnen er vanuit de bevolking discussies over privacy plaatsvinden.

3.5.3 Inkoopproces

In deze variant ontwikkelt de gemeente een e-loket, gekoppeld aan een aan te schaffen parkeervergunningensysteem en aan BRP, NHR en RDW. Deze moet kunnen communiceren met nieuwe handhaafapparatuur met backoffice. Parallel hieraan koopt de gemeente een digitale visiteregeling in, inclusief telefonisch ondersteuning.

De implementatie van dergelijk systeem is wat langer dan in variant 1, in verband met het ontwikkelen van een e-loket en het koppelen aan de noodzakelijke systemen.

Parkeerrechtendatabase

In deze variant staat een parkeerrechtendatabase (PrDb) waar de parkeerrechten van vergunninghouders en visite geregistreerd staan centraal. Voor de aanschaf van een PrDb zijn verschillende mogelijkheden. Het is belangrijk te realiseren dat met “aanschaf van een PrDb” ook altijd gelezen kan worden als “tegen betaling gebruik maken van bestaande databases van leveranciers met noodzakelijke koppelingen en beveiligingen”. Een PrDb is (hoewel dat wel kan, maar in de regel een prijzige oplossing is) niet per se één zelfstandige entiteit. De keuze of de gemeente mobiel parkeren gaat invoeren is bij deze aanschaf een belangrijke ingrediënt.

- 1 De gemeente koopt tegelijk met het parkeervergunningensysteem een parkeerrechtendatabase bij dezelfde leverancier en zorgt voor de juiste koppeling tussen deze PrDb en de aan te kopen handhaafapparatuur. Voor mobiel parkeren moet nog een separate PrDb in gebruik worden genomen. Ook als de gemeente op termijn het betaald parkeren wil voorzien van kentekeninvoer moet ook daarvoor een separate parkeerrechtendatabase worden aangeschaft.
- 2 Of de gemeente gaat in zee met het Servicehuis voor Parkeer- en Verblijfsrechten (SHPV). Een coöperatie van gemeenten die een parkeerrechtendatabase ter beschikking stelt welke gehost wordt bij de RDW. In deze PrDb worden de parkeerrechten van vergunninghouders en visite vastgelegd. Voordeel van het gebruik van deze parkeerrechtendatabase is dat ook alle mobielparkeerproviders hierop zijn aangesloten. Vanaf dat moment zijn alle in Nederland actieve mobielparkeerproviders beschikbaar in Boxtel. Aan het gebruik van de PrDb van het

SHPV zijn extra kosten aan verbonden (zie volgende paragraaf). In het kader zijn de voor- en nadelen van het aansluiten bij het SHPV beschreven.

- 3 Een gemeente neemt een parkeerrechtendatabase van een externe partij in gebruik. In deze PrDb worden alle parkeerrechten centraal digitaal vastgelegd. Voordeel is dat alle parkeerrechten in één parkeerrechtendatabase “staan” wat bij uitbreiding van digitalisering voordeel kan opleveren. Nadeel is dat er extra investerings- en beheerkosten op de balans komen. De kosten voor het in gebruik nemen van een dergelijke PrDb zijn lastig in te schatten. We hebben namelijk te maken met een nieuwe markt met weinig aanbieders die veel investeringen hebben moeten doen voor het optuigen van een dergelijke database.

Voordelen SHPV	Nadelen SHPV
1 overeenkomst voor mobiel parkeren, overzichtelijk en gemakkelijk regie voeren, Het kost minder tijd om af te sluiten dan met meerdere providers mobiel parkeren	Vaste jaarlijkse kostenstructuur, bepaald door de coöperatie, hierop kan alleen via lidmaatschap invloed op worden uitgeoefend. Geen termijn van terugverdienen investering, want geen investering.
1 inkomende geldstroom van providers mobiel parkeren	Minder aandacht voor communicatie naar burger over mobiel parkeren
Ervaring met importeren info uit parkeerautomaten en vergunningsystemen	'Eigen' database is veel eigen werk om deze in te richten
Wordt als min of meer onafhankelijk gezien, aansluiten concurrenten minder problematisch	Privacy-issue, gegevens worden aan belastingdienst verstrekt
Geen mandatering (eigen organisatie)	Coöperatie; zeggenschap loopt via lidmaatschap: investering in tijd en geld

Tabel 8: Overzicht voor- en nadelen SHPV

3.5.4 Kosten

Variant 3

	Investeringskosten (eenmalig)	Beheerkosten (jaarlijks)	Personeelskosten (jaarlijks)
Parkeervergunningensysteem met parkeerrechtendatabase	€ 100.000 – 150.000	€ 10.000	
E-loket	€ 10.000	€ 1.000	
Digitale visiteregeling	€ 10.000	€ 6.000	
Uitgifte vergunningen (front en backoffice)			0,2 FTE (€ 8.000)
Applicatiebeheer			0,1 – 0,2 FTE
Handhaafapparatuur (3 stuks) inclusief backoffice	€ 19.000	€ 16.500	
TOTAAL	€ 129.000 – 179.000	€ 29.500	€ 12.000

Extra

Parkeerrechtendatabase van SHPV **Minimaal € 2.575¹**

Tabel 9: Kosten variant 3

3.6 Variant 4 - Uitbesteden

Variant	Organisatie	Aanvraag	Behandeling	Uitgifte	Bezoekersregeling
1a	Zelf doen	Handmatig	Deels digitaal	Vignet	Kraskaart
1b	Zelf doen	Handmatig	Deels digitaal	Pas	Bezoekerspas
2	Zelf doen	Digitaal	Deels digitaal	Pas	Bezoekerspas
3	Zelf doen	Digitaal	Deels digitaal	Kenteken	Kenteken
4a	Uitbesteden	Digitaal	Deels digitaal	Vignet	Bezoekerspas
4b	Uitbesteden	Digitaal	Deels digitaal	Kenteken	Kenteken

Tabel 10: Variant 4

3.6.1 Omschrijving

- Gemeente besteedt het uitgeven van parkeerrechten (in welke verschijningsvorm dan ook) uit aan een externe partij.
- In deze variant gaan we er vanuit dat alle werkzaamheden die te maken hebben met het proces (aanvraag – behandeling – uitgifte / communicatie / betalingsverkeer) door een externe partij wordt uitgevoerd. Natuurlijk onder voorwaarden van de gemeente Boxtel.
- Een externe partij kan de mogelijkheid bieden om hun vergoeding te baseren per uitgegeven parkeervergunning. Gezien de gewenste flexibiliteit is dit aan te raden.
- Visiteregeling wordt ook ondergebracht bij een marktpartij, maar in een separaat systeem naast parkeervergunningensysteem.

¹ SHPV hanteert per 1 januari 2014 de volgende tarieven voor het gebruik van hun parkeerrechtendatabase: € 1,75 per gereguleerde parkeerplaats met een minimum van € 2.575,- per jaar. Wanneer de parkeerrechten van vergunningparkeren worden ondergebracht in deze database moet rekening worden gehouden dat alle parkeerplaatsen in deze gebieden meetellen in de kosten van SHPV. Momenteel is bij de gemeente Boxtel niet bekend hoeveel parkeerplaatsen in het te reguleren gebied aanwezig zijn.

- Er bestaan twee mogelijkheden voor uitgifte van de parkeervergunningen of het inrichten van de visiteregeling:
 - Variant 4a: de externe partij verstrekt de vergunningen per pas. De visiteregeling wordt ingericht met visitepas(sen).
 - Variant 4b: de externe partij verstrekt de vergunningen op kenteken. De visiteregeling wordt ook gekoppeld aan kenteken (zie voorwaarden visiteregeling in Bijlage 2 van de notitie “Beleidskaders parkeerregulering gemeente Boxtel”).
- Zoals beschreven in de uitgangspunten van de gemeente, blijft de parkeerhandhaving als taak bij de gemeente. Er dient een koppeling tussen de nieuwe aan te schaffen handhaafapparatuur en de parkeerrechtendatabase van de externe partij worden gemaakt.

3.6.2 Voor- en nadelen

- Gemeente heeft weinig tot geen grip op proces zelf, aangezien de werkzaamheden worden uitgevoerd door een marktpartij. Dit risico kan verminderd worden door een goed doordacht programma van eisen op te stellen met een gedegen Service Level Agreement. Naast veel aandacht voor de aanbesteding en contractering, is een goed contractmanagement noodzakelijk.
- Geen investeringskosten maar beheerkosten, weinig tot geen personele kosten.
- Gemeente maakt optimaal gebruik van kunde en kennis van een marktpartij.
- De onkostenvergoeding van de marktpartij kan gekoppeld worden aan het aantal vergunningtransacties. Hiermee flexibel ingezet kan worden op fasering en veranderingen.
- Schaalvoordeel
- Contractbeheer en –monitoring noodzakelijk

3.6.3 Inkoopproces

In tegenstelling tot de vorige varianten neemt de gemeente geen producten af maar diensten:

- Regelen aanvraag vergunning via e-loket, de behandeling van de vergunningaanvraag en het uitgeven van parkeervergunningen op pas of kenteken;
- Het faciliteren van een visiteregeling op pas of via kenteken. Beiden gekoppeld aan een parkeerbundel.
- De behandeling van uitzonderingsgevallen.
- De communicatie met de klant.
- Financiële afhandeling.
- Monitoring en managementrapportages.

In deze variant koopt de gemeente los van bovenstaande diensten de benodigde handhaafapparatuur in.

3.6.4 Kosten

Variant 4

	Investeringskosten (eenmalig)	Beheerkosten (jaarlijks)	Personeelskosten (jaarlijks)
Uitgifte vergunningen	€ 8.000	€ 17.500	
Aansluitkosten	€ 2.600		
Transactiekosten		€ 1.000	
Website	€ 4.000		
Digitale visiteregeling	€ 8.000	€ 12.000	
Transactiekosten		€ 1.200	
Contractmanagement en monitoring			50 uur per jaar
Handhaafapparatuur (3 stuks) inclusief backoffice	€ 19.000	€ 16.500	
TOTAAL	€ 41.600	€ 48.200	

Tabel 11: Kosten variant 4



©2014, Spark B.V.

info@spark-parkeren.nl, 2266 AD Leidschendam

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

Behoudens de door de Auteurswet 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit dit document worden verveelvoudigd (waaronder begrepen het opslaan in een geautomatiseerd gegevensbestand) of openbaar gemaakt, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Spark B.V.. Alle rechten voorbehouden.

All rights reserved. No parts of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording or otherwise, without prior written permission of Spark B.V.

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