



## Protocol parkeerhandhaving

### Gemeente Doesburg

Auteurs: S. Dommeck (Empaction)  
K. Wienk (Gemeente Doesburg)

Versie: 2

Datum: 17 oktober 2016

## Inhoudsopgave

1. Aanleiding .....	3
2. Huidige situatie parkeerhandhaving .....	3
3. Bezuiniging 2015 .....	4
4. Doelstelling van dit protocol.....	4
5. Parkeerregimes Doesburg.....	5
6. Taken parkeercontrole.....	5
7. Prioriteitstelling .....	6
8. Monitoring doelmatig handhaven .....	7
9. Rapportages .....	8

## 1. Aanleiding

Het beleidsveld parkeren is een ketenproces. Partijen in de keten zijn afhankelijk van elkaars informatie en medewerking voor het kunnen uitvoeren van hun processen. Dit document met werkafspraken is een van de instrumenten om te komen tot duidelijke afspraken met betrekking tot informatie gestuurde parkeerhandhaving.

Met het uitvoeren van onderliggende werkafspraken wordt niet alleen de omzet uit fiscale naheffingen als maatstaf voor parkeerhandhaving gehanteerd, maar wordt ook naar de kwaliteit van handhaving gekeken, zoals:

- Betalingsbereidheid parkeerders.
- Aantal seponeringen.
- Aantal klachten.

In dit protocol is dit verder uitgewerkt.

## 2. Huidige situatie parkeerhandhaving

Bij het opstellen van het parkeerbeleid en de uitwerking hiervan zijn enkele punten onder de aandacht gekomen, welke worden aangepakt en gemonitord. Dit zijn:

- *Betalingsbereidheid*  
De betalingsbereidheid is een percentage dat weergeeft of automobilisten een geldig parkeerrecht hebben. Dus of (voldoende) betaald is of dat men een parkeervergunning of gehandicaptenparkeerkaart heeft. In 2013 is voor het laatst de betalingsbereidheid in beeld gebracht. Uit dit onderzoek blijkt dat de betalingsbereidheid wisselt op de dagen van de week en de uren van de dag. Dit verschil in betalingsbereidheid is een sterke indicator dat de inzet van handhaving invloed heeft op het aantal parkeerovertredingen.
- *Kosten vs. opbrengsten*  
Uit de begrotingen van afgelopen jaren blijkt dat er een verschil zit tussen de kosten van handhaving en de opbrengsten die hieruit voortkomen. Deze zijn momenteel uit balans.
- *Managementinformatie*  
Tot en met 2014 zijn geen structurele cijfers aanwezig zijn over de inzet en de productiviteit van parkeerhandhaving. Vanaf begin 2015 geeft het digitale handhavingssysteem Bluebrick de benodigde managementinformatie.

Bovenstaand pleit voor informatie gestuurde parkeerhandhaving.

### 3. Bezuiniging 2015

In het kader van een bezuiniging heeft het college besloten om vanaf 2015 met de inhuur op parkeerhandhaving te stoppen. Dit houdt in dat van 1,67 fte nog 1,00 fte aan parkeerhandhaving over is gebleven. Dit is echter voldoende voor de  $\pm$  900 gereguleerde parkeerplaatsen in en rondom de binnenstad. De vuistregel bij parkeerhandhaving is namelijk 1 fte per 1.000 gereguleerde parkeerplaatsen. Tevens is besloten om de handavingsinkomsten hoger te begroten. Dit betekent dat een efficiëntieslag noodzakelijk is. Om dit te ondersteunen is mede gekozen om een nieuw handhavingssysteem aan te schaffen, waarmee de afhandeling van de naheffingsaanslagen en beschikkingen digitaal kunnen worden verwerkt. Tevens is de noodzaak aanwezig om met informatiedeling de inzet van de handhavingsuren efficiënter in te richten. Met dit protocol wordt getracht handvaten aan te reiken om dit verder uit te werken.

### 4. Doelstelling van dit protocol

De wijze waarop de resultaten gemeten moeten worden vraagt om inzicht en het maken van keuzes over de wijze waarop parkeerhandhaving wordt uitgevoerd. De te leveren resultaten voor parkeerhandhaving dienen meetbaar gespecificeerd te zijn met behulp van prestatie-indicatoren. Daarom is besloten tot het opstellen van werkafspraken. Het doel van deze werkafspraken is het:

- Verhogen van de kwaliteit van de handhaving met als gevolg minder parkeeroverlast in de stad.
- Realiseren van een toename op de parkeerinkomsten door het vinden van het optimum tussen opbrengsten uit betalende parkeerders, kosten voor handavingsinzet en opbrengsten uit naheffingen.

Met het uitvoeren van deze werkafspraken ontstaat inzicht in:

- aantallen bezwaren en locaties;
- plekken en tijden van parkeeroverlast en parkeergedrag;
- ketenafhankelijkheid en verbetermogelijkheden.

Deze werkafspraken zijn niet statisch. De afspraken zijn een hulpmiddel om resultaten te meten op basis waarvan steeds bijsturing kan plaatsvinden.

## 5. Parkeerregimes Doesburg

Doesburg heeft twee verschillende parkeerregimes ingevoerd, namelijk betaald parkeren en vergunninghoudersparkeren. Het betaald parkeren is geconcentreerd in en rondom het winkelgebied van Doesburg en telt circa 400 parkeerplaatsen. Het vergunninghoudersparkeren is in de woonstraten rondom het winkelgebied ingevoerd en telt circa 500 parkeerplaatsen.

Op beide regimes dient handhaving plaats te vinden om te zorgen dat de betalingsbereidheid hoog is en alleen vergunninghouders parkeren in de woonstraten. Betalingsbereidheid en foutparkeerders zijn daarbij belangrijke indicatoren voor monitoring.

Daarnaast dient er gehandhaafd te worden op parkeerexcessen, zoals parkeren op het trottoir en in groenvoorziening. In het volgende hoofdstuk worden deze taken verder uitgewerkt.

## 6. Taken parkeercontrole

Vanuit het parkeerproduct is budget gereserveerd om te handhaven op het beleidsterrein parkeren in Doesburg. Dit budget komt overeen met de inzet van 1.400 uur per jaar. Dit is inclusief eerstelijnsonderhoud en administratieve taken. Begin 2015 heeft een investering plaatsgevonden in digitale handhavingsapparatuur. Met deze apparatuur is het papieren bonnenboekje komen te vervallen en worden de naheffingsaanslagen en boetes digitaal verwerkt. De volgende taken onderscheiden we binnen de werkzaamheden van de handhavers:

- *Handhaving betaald parkeren*  
Het uitreiken van naheffingsaanslagen op kenteken van voertuigen waarvan de bestuurder niet voldoende of geheel niet heeft voldaan aan de belastingplicht. Hierbij wordt het Uitvoeringsprogramma handhaving toegepast.
- *Handhaving vergunninghoudersparkeren*  
Het uitschrijven en aanbrengen van aankondigingen van beschikking op kenteken van voertuigen die zonder parkeervergunning parkeren. In het geval vergunninghoudersparkeren gefiscaliseerd is worden naheffingsaanslagen opgelegd.
- *Handhaven op foutparkeren en verkeersovertredingen*  
Het uitschrijven en aanbrengen van aankondigingen van beschikking op kenteken van voertuigen die de WAHV (wet Mulder) overtreden. Denk bijvoorbeeld aan parkeren op de stoep.
- *Uitschrijven van waarschuwingen*  
Het gaat hierbij om het uitschrijven van waarschuwingen voor fiscale overtredingen en op het gebied van de wet Mulder.

- *Controle op de juiste werking van de apparatuur*  
Melden van storingen. Parkeerapparatuur en bebording worden tijdens de parkeercontrole gecontroleerd op aan- of afwezigheid, werking, staat van onderhoud en vervuiling. Van geconstateerde gebreken wordt een melding gemaakt.
  
- *Eerstelijns onderhoud parkeerapparatuur*  
Hieronder vallen de volgende werkzaamheden:
  - Het reinigen van kaartlezers, muntselectoren en ticketprinters.
  - Het verhelpen van geld- en kaartklemmingen.
  - Het resetten van een specifiek apparaat.
  - Het aanvullen van kaarten.
  - Het wisselen van modulaire onderdelen en het versturen van deze onderdelen naar de leverancier.
  - Het opvragen van storingen in het managementsysteem.
  - Het doorgeven van tweedelijns storingen aan de automaatleverancier.
  
- *Informatieverstrekking*  
Het publiek gevraagd en eventueel ongevraagd informeren over parkeermogelijkheden, parkeerregulering en parkeerhandhaving.
  
- *Bezwaarafhandeling*  
In geval van bezwaar en/ of beroep kunnen Justitie/ RBG aanvullende informatie opvragen bij de afdeling waarbij van de parkeercontroleur wordt verwacht deze aan te leveren. Mogelijk wordt in deze gevallen gevraagd een aanvullend proces-verbaal op te maken.

## 7. Prioriteitstelling

De volgende prioriteitstelling wordt aan de inzet van handhaving gesteld:

1. Handhaving van het betaald parkeergebied.
2. Eerstelijns onderhoud parkeerapparatuur.
3. Handhaving op parkeerexcessen. Dit kan in het betaald parkeergebied meegenomen worden in de rondes. In de overige gebieden kan dit op basis van meldingen vanuit de bewoners en ondernemers. Indien in een gebied vaker een melding binnen komt kunnen gerichte acties opgezet worden.
4. Handhaving van het vergunninghoudersparkeren. Dit gebeurt op basis van meldingen vanuit de bewoners en ondernemers. Indien in een gebied vaker een melding binnen komt kunnen gerichte acties opgezet worden.

## 8. Monitoring doelmatig handhaven

Teneinde objectief te kunnen meten of werkzaamheden doelmatig worden uitgevoerd, worden de volgende criteria gehanteerd:

### a. *Betalingsbereidheid*

Het totaal aantal geparkeerde voertuigen met een geldig parkeerrecht, ten opzichte van het totaal aantal geparkeerde voertuigen. De meting van de betalingsbereidheid geschiedt door derden in opdracht van de Gemeente en wordt op regelmatige basis in het gehele gebied uitgevoerd. De betalingsbereidheid wordt met Opdrachtnemer geëvalueerd en ingezet als sturingsmiddel.

### b. *Aantal klachten*

Klanttevredenheid kan ook worden uitgelegd in hoeveelheid klachten die binnen komen over de inzet van handhaving. Op dit moment is het lastig om hier een norm aan toe te kennen, zonder inzicht te hebben in de huidige klachten. Het voorstel is om deze klachten een jaar bij te houden om daarna af te stemmen welke doelstelling haalbaar is.

### c. *Aantal seponeringen*

De kwaliteit van handhaving wordt mede bepaald of de naheffing c.q. beschikking stand houdt bij bezwaarprocedures. Deze kunnen geseponeerd worden door verschillende oorzaken de meest voorkomende zijn menselijke fouten en tekortkomingen omgeving/beleid.

In onderstaande tabel staat een uitwerking van de verschillende indicatoren. De normen opgenomen in deze tabel dienen ervoor om discussie te starten of de handhaving anders ingericht moet worden. Met andere woorden handhaving sturen op grond van informatie.

Succesbepalende factoren	Normen	Meten	Frequentie	Wie
Betalingsgraad (afhankelijk van budget)	Realiseren van een betalingsbereidheid van 95% op alle locaties.	Percentage correct geparkeerde voertuigen.	1x per jaar meten.	Stadsontwikkeling
Klachten van bewoners in de stad	Wordt bepaald na de registratie gedurende een jaar.	Registreren klachten in Decos JOIN.	Doorlopend registreren.	Publieksbureau en Stadswerf
Aantal seponeringen	Het aantal seponeringen is lager of gelijk aan 2%.	Aantal bezwaarschriften en het aantal seponeringen.	Doorlopend registreren.	WOZ/Heffingen
Aantal bekeuringen	Ongeveer 1.100 in totaal. Waarvan globaal 750 nha's. Beide getallen zijn geen quota.	Aantal bonnen en de onderverdeling in naheffingsaanslagen en beschikkingen.	Doorlopend registreren.	Stadswerf

## 9. Rapportages

Bovenstaande informatie dient per half jaar in een rapportage te worden verwerkt. Clusters Stadsontwikkeling (beleid), Stadswerf (handhaving) en de manager Fysiek domein bespreken deze rapportage. Op basis van deze bespreking worden acties uitgezet om bij te sturen in beleid, middelen en inzet van uren. De rapportages worden opgesteld door cluster Stadsontwikkeling met input vanuit clusters Stadswerf en WOZ/Heffingen.