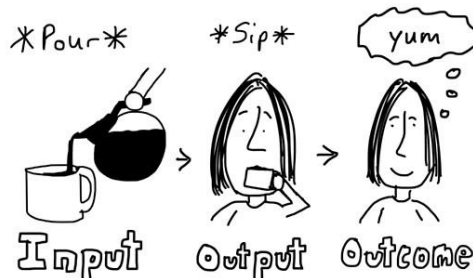


Parkeerbeheer van de toekomst

“Een gamechanger: Van input naar outcome”



Parkeren heeft een belangrijke plaats in de mobiliteitsketen verworven. Het is duidelijk dat parkeren niet enkel meer een financiële component met een matig imago is. Natuurlijk is de strijd nog niet gestreden en blijft het van belang om de waarde van een goede inzet en organisatie van parkeren te promoten bij aanpalende vakgebieden, burgers én overheden.

Met name laatstgenoemden zou je in dat rijtje niet verwachten. De overheid, en dan met name de gemeentelijke overheid, zou toch het belang van parkeerbeleid en uitvoering moeten onderschrijven en uitdragen. Wel nu, dat doet ze zeker, maar de focus ligt daarbij vooral op het streven naar voldoende beschikbaar parkeerareaal tegen een minimaal kostendekkende exploitatie. Dit wordt mede veroorzaakt door een terugtrekkende overheid. Steeds meer kleine en middelgrote gemeenten moeten hun aandacht en middelen verdelen over een groeiend aantal beleidsterreinen. Gezien het feit dat de beschikbare middelen niet evenredig meegroeien is er de noodzaak tot budgetteren en prioriteren.

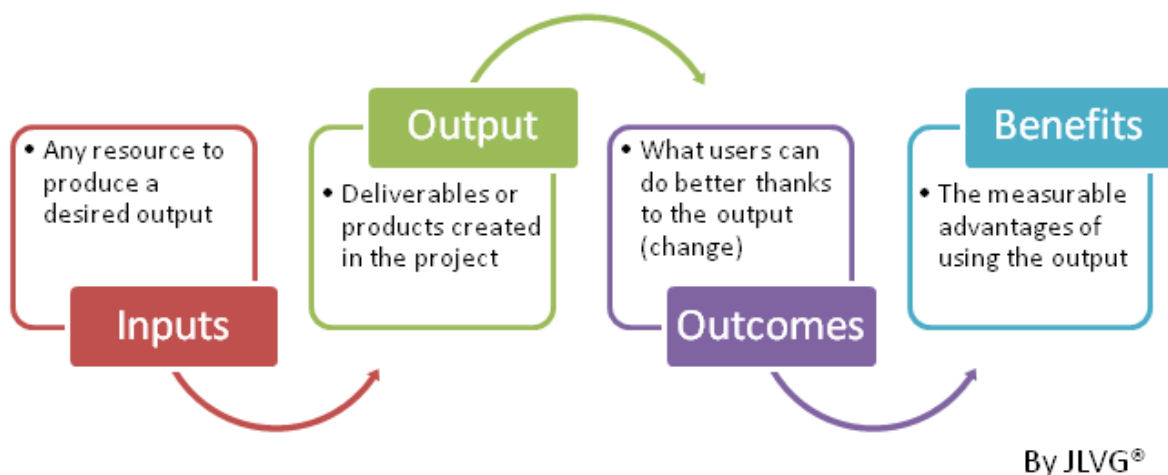
Dit blijft niet zonder gevolgen voor de parkeermanager, die in toenemende mate moet functioneren als regisseur en coördinator en minder als uitvoerende expert. Extra verzwarend is daarbij de groeiende omvang van het parkeervak als zodanig. Zo is de parkeermanager niet alleen (mede)verantwoordelijk voor het parkeerbeleid en het parkeerbeheer in garages en op straat. In de loop der tijd is de parkeermanager ook verantwoordelijk geworden voor de parkeerexploitatie, onderzoek, techniek, vastgoed, juridische onderbouwing, communicatie, marketing, inhuur van derden en regie op projecten. De snelheid van de technologische ontwikkelingen, gecombineerd met minder directe collega's en méér mondige burgers en bedrijven, maakt dat de huidige werkwijze van parkeerbeheer binnen gemeenten, in een rap tempo, ontoereikend wordt.

Aangezien we de komende periode in gemeenten geen toename van middelen (mens en geld) mogen verwachten, er structurele organisatiekeuzes zijn gemaakt en de maatschappij eerder meer dan minder professionaliteit verwacht, ligt de opdracht tot een andere werkwijze bij de parkeermanager zelf. Gelukkig zijn er tegenwoordig parkeeropleidingen, die hen helpen bij het onder de knie krijgen van de diverse onderdelen binnen het vak. Deze helpen om de interactie tussen de diverse onderdelen en de complexiteit daarvan te doorgronden. Tevens biedt de ontwikkeling van de informatie technologie (ICT, Social Media, Digitalisering etc.) voldoende gelegenheid tot moderne communicatie en informatie uitwisseling met de klant.

Toch zijn we er dan nog niet. Feit blijft dat er werkzaamheden moeten worden uitgevoerd. 'Handen aan het bed' vormen niet het sluitstuk, maar juist de basis van het functioneren van parkeren. Dat is ook wat de 'klant' als eerste merkt. Natuurlijk zijn er voldoende mogelijkheden in de markt om uitvoering gedaan te krijgen. Dit is al jaren de preferente aanpak. In die gevallen dat het weinig complexe werkzaamheden betreft, die redelijk eenduidig zijn uit te vragen, is dat geen probleem. Het

wordt pas lastig als het om meerdere, met elkaar verweven, werkzaamheden betreffen, die door een klein aantal mensen moet worden aangestuurd en waarbij er vele valkuilen zijn bij de realisatie. Parkeren is, zo'n complex vakgebied.

De grootste uitdaging voor de parkeermanager is niet zozeer wát er moet worden uitgevraagd, maar vooral het borgen van de kwaliteit en kwantiteit van het gevraagde. Dat vereist op de eerste plaats dat de parkeerorganisatie vaststelt wat zij wil bereiken met de uitgevraagde producten en diensten. Vervolgens moet zij in staat zijn om te controleren of gemaakte afspraken zijn nagekomen en of het voldoet aan de verwachtingen. Dat klinkt eenvoudig, maar is dat alles behalve. De parkeermanager is verantwoording verschuldigd aan bestuur en raad en moet daarbij kunnen uitleggen dat de werkzaamheden conform afspraken zijn uitgevoerd en het geld goed is besteed. Dat vraagt om inzicht en gelegenheid tot bijsturen en details helpen daar zelden bij. Door onvoldoende inzicht in eigen doelen, beperkte afspraken over het eindproduct en het zich verliezen in discussie over details, is het sturen op de doelen lastig. Al met al wordt het dan ook moeilijk om verantwoording af te leggen en blijft de waan van de dag regeren.



Hoe kan dat anders ?

Formuleer concrete doelen in plaats van onuitgesproken verwachtingen. Door de manier van werken bij aanbesteden, uitbesteden en inbesteden te veranderen van input gestuurd naar outcome gedreven, ontstaat lucht. Daarvoor zijn enerzijds een helicopterview en het concretiseren van doelen noodzakelijk en anderzijds het loslaten van details in de uitvoering. Dat vraagt dat de opdrachtgever einddoelen en beelden bepaalt en deze samen met de opdrachtnemer vertaalt naar resultaten en spreken elkaar daar in de uitvoering op aan. Dus een uitvraag op het functionele 'Wát' i.p.v. het technische 'Hoe'. Dit geeft de parkeermanager niet alleen meer rust, maar blijft er ook meer tijd over om na te denken over toekomstige ontwikkelingen, beleid en beheer. Kortom, het invullen van de regiefunctie. De meer specialistische kennis ligt bij de opdrachtnemer en geeft haar meer gelegenheid tot het sturen op de interne processen, zodat het ultimo beter aansluit bij de afgesproken doelen en resultaten.

REINIGING – afvalbak - vullingsgraad									
A ⁺		A		B		C		D	
Afvalbak is leeg en heeft geen afval dat uitsteekt.		Afvalbak is voor minder dan de helft vol en heeft geen afval dat uitsteekt.		Afvalbak is niet vol en heeft geen afval dat uitsteekt.		Afvalbak is nagenoeg vol en heeft geen afval dat uitsteekt.		Afvalbak is nagenoeg vol en heeft afval dat uitsteekt.	
Uitstekend afval	nee	Uitstekend afval	nee	Uitstekend afval	nee	Uitstekend afval	nee	Uitstekend afval	ja
vullingsgraad	0% per afvalbak	vullingsgraad	≤40% per afvalbak	vullingsgraad	≤80% per afvalbak	vullingsgraad	≤100% per afvalbak	vullingsgraad	>100% per afvalbak
Zwerfafval binnen een straal van 1 m rondom de afvalbak	nee	Zwerfafval binnen een straal van 1 m rondom de afvalbak	nee	Zwerfafval binnen een straal van 1 m rondom de afvalbak	nee	Zwerfafval binnen een straal van 1 m rondom de afvalbak	nee	Zwerfafval binnen een straal van 1 m rondom de afvalbak	ja

(gemeente ...)

Is dit een nieuwe aanpak in de gemeentelijke overheid ?

Nee ! Bij het beheer in de openbare ruimte wordt al veelvuldig gebruik gemaakt van deze werkwijze. Denk daarbij aan het beheer van de openbare ruimte (straatbeeld, groenvoorziening, afval, reclame borden etc.). Dit is ook in te zetten bij en te vertalen naar het parkeerbeheer op straat en in garages, zodat ook daar op outcome kan worden bepaald of de vooraf gestelde doelen zijn bereikt. Dat is even wennen in de publieke parkeerwereld, maar dat was het ook bij de bovengenoemde gemeentelijke taken en verantwoordelijkheden.



(Empaction)

Aan welke beelden en doelen kun je zoal denken ?

Je kunt bij parkeerbeheer onder andere denken aan minimaal gerealiseerde betalingsbereidheid, schone parkeergarages (op basis van beelden), minimale tevredenheidsscore van de gebruiker/klant, maximaal aantal bezwaar en/of beroepszaken, maximaal geaccepteerd aantal storingen van parkeerapparatuur, bereikbaarheidspercentage van het digitaal loket.

Conclusie:

Vooraf goed nadenken over wát je wil bereiken tegen welke kosten en dat vertalen naar gewenste resultaten. Daarbij is het ook essentieel om vooraf na te denken wat de consequenties moeten zijn bij onvoldoende realisatie. Vervolgens loslaten van de uitvoering, maar er wel voor zorgen dat de opdrachtnemer goede en tijdige rapportages aanlevert met betrekking tot het gerealiseerde, in relatie tot de gestelde doelen. Dit geeft gelegenheid aan beide partijen om, waar nodig, tijdig bij te sturen. En last but not least, dient de gemeente kennis van parkeerbeheer te behouden om goede controle op de uitvoering mogelijk te maken en daarmee de regiefunctie ook kwalitatief te kunnen blijven invullen.

De omslag in het parkeerbeheer van input naar outcome vraagt tijd en inzet vooraf, maar zal gedurende de uitvoering tot meer beschikbare tijd leiden en biedt uiteindelijk de mogelijkheid om echt regie te kunnen voeren en in control te zijn. En laat niet na om met ervaringsdeskundigen te spreken. En daarvoor hoef je vaak niet ver te zoeken. Zij zitten zeer waarschijnlijk bij je om de hoek in de gemeente zelf of bij verbonden partijen.

ALS JE LOS LAAT

**HEB JE TWEE
HANDEN VRIJ**

Loesje

Elisio Baptista

Senior Adviseur

Coöperatie ParkeerService

06-10363886

e.baptista@parkeerservice.nl