

Vraag:

Hoe kunnen we de steeds groter wordende berg aan parkeerdata terugbrengen naar bruikbare stuurinformatie voor parkeerders én gemeenten? (Meer informatie en een toelichting staat hier:

<http://parkeerservice.wordpress.com/>).

Deze vraag is door het bestuur geherformuleerd naar: Welke KPI's zijn bruikbaar als stuurinformatie voor gemeentes?

Inkadering:

In de toelichting op de vraag is al aangegeven dat de informatie naar de parkeerders door het initiatief van het ministerie van I&M reeds opgepakt is. Vandaar de inkadering naar stuurinformatie voor gemeenten.

Antwoord:

Gemeenten zijn betrokken bij parkeren, omdat ze een publieke taak te vervullen hebben in het reguleren van parkeren op de openbare weg en/of omdat zij gekozen hebben voor betrokkenheid bij parkeren 'achter de slagboom' om bijvoorbeeld de bereikbaarheid van de stad willen waarborgen. Altijd ligt aan gemeentelijke betrokkenheid bij parkeren beleid ten grondslag waarin de doelstellingen van de gemeente verwoord zijn. Vaak komt dit beleid voort uit een bredere visie van hetgeen men met de stad wil. Goede autobereikbaarheid, minder belasting van het milieu, een aantrekkelijk en economisch goed functionerend stadshart, een kostenefficiënte organisatie, een aantrekkelijke woonomgeving met goede parkeermogelijkheden voor bewoners; het zijn maar enkele voorbeelden van die de veelheid aan beleidsdoelen die gemeenten vertalen naar hun parkeerbeleid. Welke stuurinformatie nodig is om de effectiviteit van de beleidsdoelen te meten en dus welke KPI's bij het beleid horen is daarom niet eenduidig te benoemen.

Toch zijn er wel een aantal KPI's te benoemen die voor veel organisaties zullen voldoen. Er is immers geen gemeente te vinden die niet vindt dat ze zorgvuldig moet omgaan met publieke middelen. Kosten, opbrengsten en bezettingsgraden zijn daarom altijd relevant, wat de beleidsdoelstellingen ook zijn. Als gemeentes de KPI's willen kunnen vergelijken is het raadzaam om de meetmethodes ook vergelijkbaar te maken en dus met elkaar afspraken daaromtrent te maken.

Goede KPI's kenmerken zich doordat ze relevant inzicht geven in de gevolgen voor de organisatie. Een slechte score levert een grote strop voor de organisatie. Goede KPI's zijn bovendien 'dagelijks' meetbaar, niet financieel en te beïnvloeden door de (medewerkers van de) organisatie zelf. Vaak zijn KPI's afhankelijk van niet zelf te beïnvloeden externe factoren. De aantrekkelijkheid van een binnenstad is bijvoorbeeld van grote invloed op de bezetting van een parkeergarage. Toch is de bezetting beïnvloedbaar voor de organisatie zelf en dus een relevante KPI.

Veel voorkomende specifieke KPI's voor parkeren worden in onderstaande tabel weergegeven. Daarnaast worden vaak meer algemene financiële- of kwaliteitsindicatoren gebruikt als (Δ) opbrengsten, (Δ) resultaat, snelheid van afhandeling van vragen door het Klant Contact Centre etc.

KPI	meeteenheid	omschrijving
Bezetting	Aantal bezette uren per plaats per jaar	Geeft het feitelijke gebruik aan de parkeervoorziening aan
Δ bezetting	Bezetting periode/bezetting vorige periode	Geeft stijging of daling van gebruik weer
Aantal parkeerders	Aantal parkeringen per plaats per jaar	Geeft in combinatie met bijv. bezoekersaantallen of gebruikers andere modaliteiten inzicht in aantrekkelijkheid stad, modal split etc.
Δ aantal parkeerders	Aantal parkeerders huidige periode/vorige periode	
Volledigheid transacties	Aantal in-betaald-uitregistraties/aantal inrijders	Geeft voor parkeergarages indicatie omtrent volledigheid opbrengsten en kwaliteit beheer
Bezwaarschriften	Aantal bezwaarschriften/aantal uitgeschreven naheffingsaanslagen	Geeft inzicht in kwaliteit handhaving en inrichting van straatareaal bij straatparkeren. Kan verfijnd worden met gegronde bezwaarschriften
Betalingsgraad Klanttevredenheid en effectiviteit	duur aanvraagproces vergunningen snelheid afhandeling vragen en klachten snelheid afhandeling bezwaar en beroep	Geeft inzicht in de effectiviteit van processen waarbij de klant direct betrokken is.

	storingspercentage ticketautomaten aantal gegrond verklaarde bezwaarschriften	
Kwaliteit parkeergarage	Zie o.a. ESPA checklist Vexpan	Geeft inzicht in de kwaliteit van het beheer
Kwaliteit handhaving	Aantal invorderbare naheffingen per uur handhaving	Geeft inzicht in de mate van efficiënte van de handhavingsorganisatie
Beschikbaarheid apparatuur	Aantal uren storting per jaar/totaal aantal uren betaald parkeren per jaar	Geeft inzicht in de betrouwbaarheid van apparatuur tbv primaire proces
Betalingsbereidheid	aantal geparkeerde voertuigen met een geldig parkeerrecht of naheffings- aanslag/ aantal geparkeerde voertuigen.	Geeft het percentage betalende parkeerders aan.