

**Vraag:**

Aan het expertteam is eerder gevraagd welke KPI's zijn bruikbaar als stuurinformatie voor gemeentes? (vraag 2014-001) Bij de beantwoording zijn een aantal KPI's benoemd. Gevraagd is nu of deze ook te kwantificeren zijn. Voor de leesbaarheid is het antwoord toegevoegd aan de beantwoording van de initiële vraag

**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 ( $\Delta$ ) opbrengsten, ( $\Delta$ ) resultaat, snelheid van afhandeling van vragen door het Klant Contact Centre etc.

Voor de onderstaande KPI's is naast de beschrijving ook een streefwaarde weergegeven. Een waarde die in het algemeen als redelijk en haalbaar wordt beschouwd in relatie tot een efficiënte parkeerexploitatie. Ook hier geldt dat een streefwaarde per geval bepaald moet worden. Een lagere bezetting kan bijvoorbeeld het gevolg zijn van een beleidsmatige keuze om een ruim aanbod aan parkeerplaatsen te hebben en dus is een streefwaarde die past bij een efficiënt gebruik van de locatie niet passend. Voor bezetting geldt bovendien dat de streefwaarde het gemiddelde betreft van alle locaties in een gebied. Binnen elk gebied zijn immers locaties die een hoge bezetting hebben en locaties die als overloop dienen voor drukke momenten. De gepresenteerde streefwaardes zijn die waardes die kunnen gelden voor een uitvoeringsorganisatie die streeft naar een optimale combinatie van klanttevredenheid en efficiency.

Niet van alle KPI's zijn streefwaardes te geven. Zo is het aantal parkeerdere niet in een algemene streefwaarde samen te brengen, omdat deze bedoeld is voor het bepalen van een modal split en daarmee afhankelijk van lokaal beleid.

In onderstaande tabellen zijn de KPI's voor respectievelijk parkeergarages en straatparkeren weergegeven:

| KPI's voor parkeergarages            | meeteenheid                                | omschrijving   | streefwaarde                                 |
|--------------------------------------|--|--|--|
| <b>Bezetting</b>                     | Aantal bezette uren per plaats per jaar    | Geeft het feitelijke gebruik aan de parkeervoorziening aan | > 1.600 uur per plaats per jaar <sup>1</sup> |
| <b><math>\Delta</math> bezetting</b> | Bezetting periode/bezetting vorige periode | Geeft stijging of daling van gebruik weer                  |  |

<sup>1</sup> Dit streefgetal is sterks afhankelijk van de functie van de parkeervoorziening. Bij sterke pieken in het gebruik (theatergarage, strandbezoek, e.d.) kan de waarde lager liggen.

|                                   |   |  |                             |
|-----------------------------------|---|--|-----------------------------|
| <b>Aantal parkeerders</b>         | Aantal parkeringen per plaats per jaar                  | Geeft in combinatie met bijv. bezoekersaantallen of gebruikers andere modaliteiten inzicht in aantrekkelijkheid stad, modal split etc. | Per situatie bepalen        |
| <b>Δ aantal parkeerders</b>       | Aantal parkeerders huidige periode/vorige periode       |  |                             |
| <b>Volledigheid transacties</b>   | Aantal in-betaald-uitregistraties                       | Geeft voor parkeergarages indicatie omtrent volledigheid opbrengsten en kwaliteit beheer   | > 98%                       |
| <b>Kwaliteit parkeergarage</b>    | Zie o.a. ESPA checklist Vexpan                          | Geeft inzicht in de kwaliteit van het beheer   | > 159 punten                |
| <b>Beschikbaarheid apparatuur</b> | Aantal uren storing per jaar/totaal aantal openingsuren | Geeft inzicht in de betrouwbaarheid van apparatuur tbv primaire proces   | > 98% per apparaat per jaar |

| KPI's voor straatparkeren                 | meeteenheid   | omschrijving   | streefwaarde  |
|---|---|--|---|
| <b>Bezetting</b>                          | Aantal bezette uren per plaats per jaar   | Geeft het feitelijke gebruik aan de parkeervoorziening aan   | > 1.600 uur per plaats per jaar <sup>2</sup>                |
| <b>Δ bezetting</b>                        | Bezetting periode/bezetting vorige periode  | Geeft stijging of daling van gebruik weer  |   |
| <b>Aantal parkeerders</b>                 | Aantal parkeringen per plaats per jaar  | Geeft in combinatie met bijv. bezoekersaantallen of gebruikers andere modaliteiten inzicht in aantrekkelijkheid stad, modal split etc.     | Per situatie bepalen  |
| <b>Δ aantal parkeerders</b>               | Aantal parkeerders huidige periode/vorige periode   |  |   |
| <b>Bezwaarschriften</b>                   | Aantal bezwaarschriften/aantal uitgeschreven naheffingsaanslagen na seponeringen  | Geeft inzicht in kwaliteit handhaving en inrichting van straatareaal bij straatparkeren. Kan verfijnd worden met gegronde bezwaarschriften | < 35% bezwaarschriften en/of < 7% gegronde bezwaarschriften |
| <b>Klanttevredenheid en effectiviteit</b> | duur aanvraagproces vergunningen<br>snelheid afhandeling vragen en klachten<br>snelheid afhandeling bezwaar en beroep<br>storingspercentage ticketautomaten<br>aantal gegrond verklaarde bezwaarschriften | Geeft inzicht in de effectiviteit van processen waarbij de klant direct betrokken is.  | Afhankelijk van doelstellingen                              |
| <b>Kwaliteit handhaving</b>               | Aantal invorderbare naheffingen per uur handhaving  | Geeft inzicht in de mate van efficiënte van de handhavingsorganisatie  | > 1,5 per uur   |
| <b>Beschikbaarheid apparatuur</b>         | Aantal uren storing per jaar/totaal aantal uren betaald parkeren per jaar   | Geeft inzicht in de betrouwbaarheid van apparatuur tbv primaire proces   | > 98% per automaat per jaar                                 |
| <b>Betalingsbereidheid</b>                | aantal geparkeerde voertuigen met een geldig parkeerrecht / aantal geparkeerde voertuigen.  | Geeft het percentage betalende parkeerders inclusief voertuigen met een vergunning aan.  | > 97%   |

<sup>2</sup> Dit streefgetal is sterks afhankelijk van de functie van de parkeervoorziening. Bij sterke pieken in het gebruik (theatergarage, strandbezoek, e.d.) kan de waarde lager liggen.