



# Jaarverslag 2019 Parkeerbedrijf



## Inhoud

Managementsamenvatting .....	2
1. Het Parkeerbedrijf .....	3
1.1 Het Parkeerbedrijf in cijfers .....	4
2. Stand van zaken .....	8
2.1 Garages in exploitatie .....	8
2.2 Verhuurde garages .....	10
2.3 Straatparkeren .....	11
2.4 P+R-terreinen .....	12
2.5 Fietsparkeren .....	13
2.6 Informatievoorziening / communicatie fietsparkeren .....	14
2.7 Buurtstallingen .....	14
2.8 Handhaving .....	15
2.9 Financieel resultaat Stadstoezicht .....	16
2.10 Gehandicaptenparkeren .....	16
3. Dienstverlening .....	17
3.1 Dienstverlening .....	17
3.2 Telefonie en mailafhandeling .....	17
3.3 Loket Parkeren .....	18
3.4 Overzicht Parkeerproducten .....	19
3.5 Marketing en communicatie .....	20
4. Financiën .....	21
4.1 Resultaat .....	21

## Managementsamenvatting

In 2019 was het netto resultaat van het Parkeerbedrijf € 3,2 miljoen positief. Dit positieve resultaat heeft een aantal oorzaken, waaronder een aantrekkende economie. Ook presteerden onze garages boven verwachting.

Ondanks het positieve resultaat heeft de exploitatie van het Parkeerbedrijf zich altijd gekenmerkt door een hoog risicoprofiel, onder andere door hoge kapitaallasten en de daarbij horende gevoeligheid voor stijgende (of dalende) rentepercentages. Ook beleidskeuzes en economische ontwikkelingen zijn direct van invloed op de exploitatie van het Parkeerbedrijf.

Dat was te zien in de recente coronacrisis, die de resultaten van het Parkeerbedrijf fors onder druk heeft gezet. Daarover informeren we u separaat. In dit jaarverslag informeren we u alleen over het resultaat van 2019

# 1. Het Parkeerbedrijf

Het Parkeerbedrijf van de gemeente Groningen is onderdeel van de afdeling Ruimtelijk Beleid en Ontwerp (RB&O), directie Stadsontwikkeling van de gemeente Groningen. Het Parkeerbedrijf is primair belast met de uitvoering van beleidsmaatregelen op het gebied van parkeren. Er werken 16 mensen.

## *Missie / visie*

Het Parkeerbedrijf draagt bij aan een bereikbare, duurzame en aantrekkelijke gemeente. Dit ondersteunen we door middel van sturing (door prijs of aanbod) op het gebruik van parkeervoorzieningen (parkeergarages, buurtstallingen, straatparkeren en P+R), gecombineerd met een uitstekende (digitale) dienstverlening.

Ons parkeerbeleid is erop gericht de stad goed bereikbaar te houden. We willen bereikbaar en gastvrij blijven voor mensen die met de auto naar de gemeente Groningen komen. Het is belangrijk voor een aantrekkelijke en economisch vitale gemeente dat we voorzien in de werkelijk noodzakelijke parkeerbehoefte, afgewogen tegen andere gerechtvaardigde claims op de openbare ruimte. De geparkeerde auto mag niet ten koste gaan van de leefomgeving.

Daarnaast bieden we maatwerk waar mogelijk en zijn we flexibel. Ook kiezen we altijd voor duurzaamheid. We werken doelmatig, efficiënt en bedrijfseconomisch verantwoord. Toch is geld verdienen niet ons eerste doel: waarde toevoegen aan de gemeente en de openbare ruimte is dat wel.

Ook fietsparkeren is een belangrijk onderdeel van het parkeerbeleid. Door het aanbieden van voldoende en kwalitatief goede fietsenstallingen proberen we de overlast op straat zoveel mogelijk te beperken. We beperken de overlast door geparkeerde auto's door gerichte en adequate parkeerhandhaving.

We bieden in de gemeente verschillende vormen van parkeren aan. Buurtbewoners parkeren in buurtgarages (voor zover daar plek is) of op straat. Die buurtgarages bieden we kostendekkend aan. Bezoekers aan de stad parkeren in de parkeergarages of op straat. Forenzen en andere langparkeerders parkeren op P+R-terreinen aan de rand van de stad. Die P+R-terreinen zijn, zoals alle gemeentelijke voorzieningen, schoon, heel en veilig.



## 1.1 Het Parkeerbedrijf in cijfers

### *Straatparkeren*

Groningen kende in 2019 ongeveer 20.500 gefiscaliseerde parkeerplaatsen op straat, op een totaal van ± 61.000 parkeerplaatsen.

### *Parkeergarages*

Voorziening	Plaatsen	Eigenaar	Huurder
Boterdiep	1050	Gemeente Groningen	
Circus	300	Gemeente Groningen	
Damsterdiep	508	Gemeente Groningen	
Euroborg	919	Gemeente Groningen	
Forum	388	Gemeente Groningen	
Station Europapark	216	Gemeente Groningen	
Martiniplaza	600	Gemeente Groningen	MartiniPlaza
Rademarkt	359	Gemeente Groningen	Q-Park
Westerhaven	724	Bouwfonds*	Gemeente Groningen / Q-Park

\* De gemeente Groningen huurt deze parkeergarage van Bouwfonds en verhuurt deze aan Q-park.

### *Buurtstallingen*

Voorziening	Aantal parkeerplaatsen
Bleekveld	221
Coehoornsingel	128
Ebbingepoort	119
Nieuwstraat	65
Poortersplein	62
Schoolholm	73
Sledemennerstraat	39

### *Parkeerterreinen*

Voorziening	Aantal parkeerplaatsen
Euroborg P2	500
Euroborg P4	100

### *Fietsenstallingen*

Voorziening	Aantal plaatsen
Openbare Bibliotheek	705*
Pathé	250
Haddingestraat	75
Peperstraat	196*
Nieuwe Markt	1.200
Europapark	750
Stationsgebied	9.914**

\* Gesloten per 1 december 2019

\*\* Waarvan 5.428 op het Stadsbalkon

## Laadinfrastructuur

We hebben onze verwachtingen en plannen voor de toekomst van laadinfrastructuur in de gemeente Groningen vastgelegd in de Visie Openbare Laadinfrastructuur 2025.

Hierin staat wat onze verwachtingen zijn op het gebied van openbare laadinfrastructuur en wat wij als gemeente gaan doen om emissievrij vervoer te stimuleren. Doel is om voor de bestaande elektrische voertuigen voldoende laadinfrastructuur aan te bieden, elektrisch rijden te bevorderen boven fossiel vervoer en zo klaar te zijn voor de toekomst. We zorgen ervoor dat een tekort aan openbare laadinfrastructuur in de gemeente Groningen geen argument meer is om af te zien van de aanschaf van een elektrische auto.

Om snel en effectief laadpalen te kunnen plaatsen zijn wij samen met de provincie Groningen en Drenthe een concessieovereenkomst met laadpaalexploitant Allego aangegaan. Allego plaatst voor de deelnemende gemeenten de komende 3 jaar ongeveer 1000 laadpalen. Daarvan krijgen er 400 een plek in de gemeente Groningen.

De laadpalen worden geplaatst op het moment dat er een vraag komt vanuit bewoners en forenzen. Ook deelauto-aanbieders kunnen een laadpaal aanvragen. Om deze (toekomstige) vraag in kaart te brengen en alvast te bedenken waar wij de laadpalen neer kunnen zetten, ontwikkelen we een plankaart. Op die plankaart worden alle geschikte locaties voor laadpalen in kaart gebracht. Met data uit de EV-Prognose Atlas van Enpuls kunnen wij in de kaart zien waar de komende jaren vraag naar openbare laadinfrastructuur verwacht wordt en hier alvast geschikte plekken voor aanwijzen.

In 2020 gaan wij de plankaart voorleggen aan de bewoners. Vervolgens worden de locaties op de plankaart vastgesteld in een verzamelverkeersbesluit. Het vooraf vastleggen van alle geschikte locaties versnelt het proces van aanvraag tot realisatie van laadpalen aanzienlijk. Daardoor kunnen we sneller inspelen op de vraag vanuit bewoners. Zo besparen we veel tijd.

De realisatie van laadpalen in parkeergarages en buurtstallingen is ook een forse opgave. In parkeergarages zet een teveel aan laadpalen de exploitatie onder druk. Ook brandveiligheid is een belangrijk aandachtspunt. Dat geldt voor buurtstallingen nog veel meer. Daar is ook niet altijd de benodigde techniek aanwezig. Wij houden de ontwikkelingen op dit gebied nauw in de gaten, maar plaatsen voorlopig geen laadpunten in buurtstallingen.

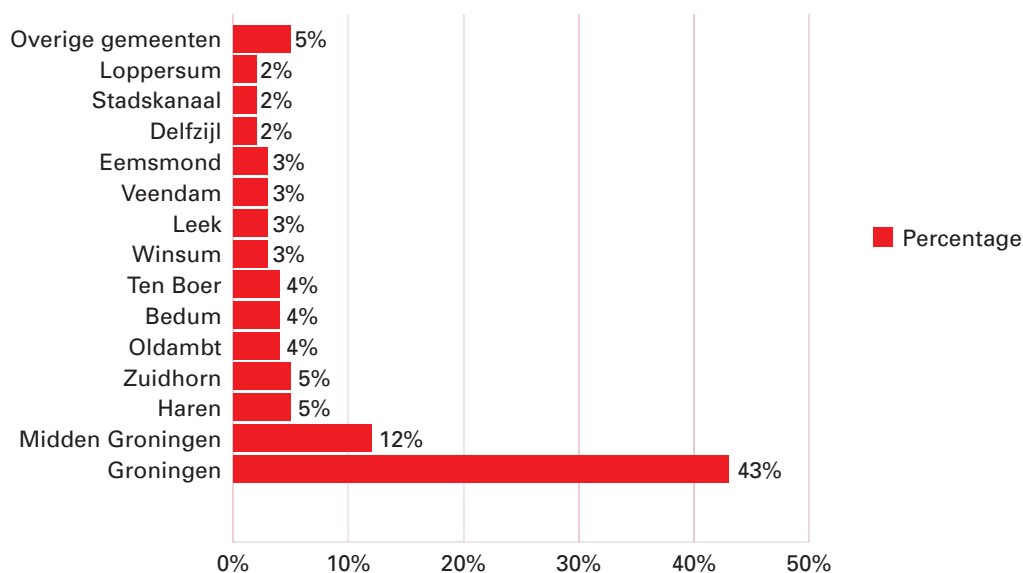


Ook op het gebied van de fiets gebeurt er het een en ander. Ons fietsbeleid is erg succesvol. Zo succesvol dat maar liefst tweederde van alle bezoekers op de fiets naar de binnenstad komt. Daar zoeken ze vervolgens een plek om hun fiets te stallen. Op veel plaatsen (en tijden) gaat dit prima, maar op sommige locaties en/of tijdstippen leidt de toestroom van die vele fietsen tot overlast en onveilige situaties. Om de grootste fietsparkeerknelpunten in de binnenstad op te lossen, hebben we het afgelopen jaar diverse maatregelen genomen. Een goed voorbeeld hiervan is de introductie van de fietsstewards. Zij houden drukke locaties toegankelijk door fietsers te helpen met het vinden van een stallingsplaats of door looproutes vrij te maken van gestalde fietsen. De fietsstewards hebben zich bewezen. Op verschillende plekken in de binnenstad is te zien dat hun inzet werkt.

### Tevredenheid gebruikers parkeervoorzieningen

Voor inzicht in het gebruik van de parkeergarages en P+R-locaties in de stad hebben we in 2019 een enquêteonderzoek uitgevoerd. In totaal zijn er bij 12 parkeergarages in de stad en 5 P+R locaties enquêtes onder de gebruikers afgenomen. Het onderzoek is een herhalend onderzoek dat ook heeft plaatsgevonden in 2011, 2013, 2015 en 2017. De resultaten van het onderzoek geven onder meer inzicht in de herkomst en bestemmingen, parkeerduur en het waarderingcijfer van de parkeerlocatie.

Het blijkt dat het merendeel van onze bezoekers afkomstig is uit de gemeente Groningen.



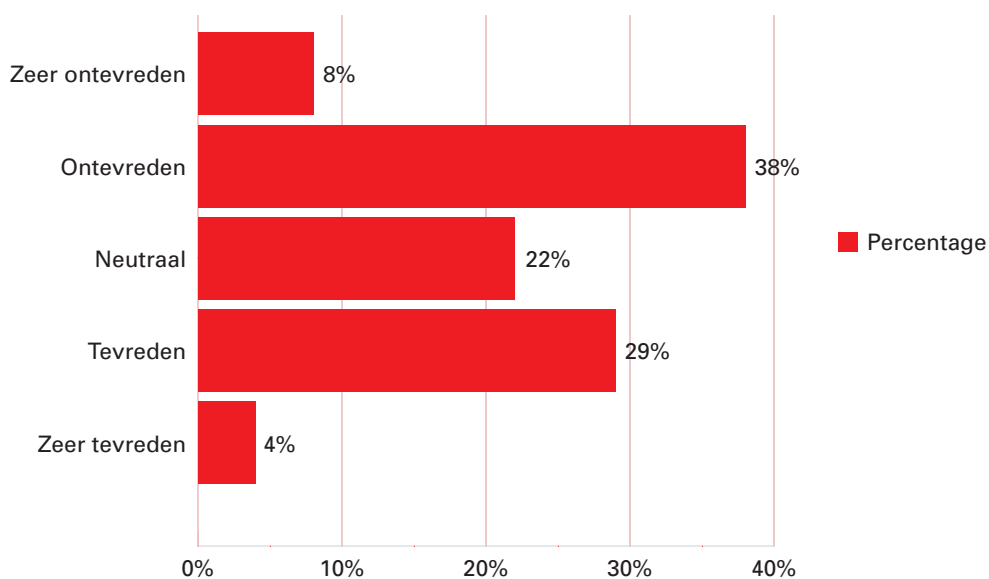
De meeste van onze bezoekers willen naar de binnenstad (73%). Het parkeermotief is vnl. 'winkelen': 52%. Bijna 30% komt naar de stad om te werken. 'Recreëren' en 'familiebezoek' is voor 14% een reden om naar de stad te komen. De bereikbaarheid van de bestemming t.o.v. de locatie die iemand wil bezoeken is voor 68% van de bezoekers een reden om voor een specifieke parkeerlocatie te kiezen.

Over het algemeen is men tevreden met de parkeergarages in de stad:

Locatie	Gemiddelde cijfer
Bios	7,5
Boterdiep	7,5
Centrum	7,6
Circus	7,9
Damsterdiep	7,9
Euroborg	7,5
Museum centrum	7,1
Oosterpoort	7,8
Ossenmarkt	7,6
Rademarkt	7,9
Station Europapark	7,7
Westerhaven	7,4
<b>Gemiddeld</b>	<b>7,6</b>



Meer dan 30% van de respondenten is tevreden met de tarieven. Daarnaast is 22% neutraal: zij trekken onder meer een vergelijking met tarieven in de Randstad. De groep die aangeeft ontevreden te zijn vindt parkeren te duur



Ook over de P+R-locaties is men tevreden:

Locatie	Gemiddelde cijfer
Haren	8,2
Hoogkerk	8,0
Kardinge	7,8
Meerstad	8,3
Reitdiep	7,8
<b>Gemiddeld</b>	<b>8,1</b>

Wel zouden veel mensen (26%) graag WC's zien op de P+R-terreinen. Andere verbeter suggesties zijn 'meer beschutting' (18%) en 'meer verlichting' (12%).

## 2. Stand van zaken

### 2.1 Garages in exploitatie

#### *Parkeergarage Boterdiep*

Parkeergarage Boterdiep is een garage met 1050 plaatsen. De garage is eigendom van de gemeente Groningen. Het Parkeerbedrijf exploiteert deze garage sinds maart 2009. Het beheer van de garage wordt verzorgd door Interparking. Naast medewerkers van het UMCG maken bewoners van de bovenliggende woningen en bezoekers aan de binnenstad gebruik van deze parkeervoorziening.

Sinds de voortgang in het bovengrondse programma (ontwikkelingen Ebbingekwartier) en het verbeterde economische klimaat is een forse groei in het aantal bezoekers en omzet te zien. Dat gold ook in 2019.

Het aardbevingsbestendig uitvoeren van het bovengrondse programma leidt tot (bouwkundige) aanpassingen in de parkeergarage. Het moment (en wijze van) van uitvoering is op dit moment nog onduidelijk.

De bouwwerkzaamheden boven de garage zorgen voor enige hinder in de garage. Zo zijn wisselende delen van de garage, afhankelijk van de voortgang van de bouw tijdelijk niet te gebruiken. Ondanks de positieve resultaten zorgt het feit dat de garage afhankelijk is van het bovengrondse programma nog wel voor een risico.

In 2019 is de parkeerapparatuur in de parkeergarage vervangen. Bezoekers van de parkeergarage kunnen nu ook gebruik maken van voordelen zoals kentekenherkenning, contactloos in/uitrijden, betalen per telefoon etc.

#### *Parkeergarage Circus*

De Circusgarage is een garage met 300 plaatsen. De garage is eigendom van de gemeente Groningen en wordt sinds 2002 door het Parkeerbedrijf geëxploiteerd. Het beheer van de garage wordt verzorgd door Interparking.

Parkeergarage Circus heeft zich de afgelopen jaren ontwikkeld van een parkeergarage voor de bovenliggende commerciële voorzieningen naar (vooral) een abonnementengarage voor het bovenliggende politiebureau en de bewoners van de omliggende wooneenheden, die niet in aanmerking komen voor een reguliere bewonersvergunning op straat. Dat effect versterken we door in prijsstelling een relatie te zoeken met garage Boterdiep.

Ook in 2019 is de stijgende lijn doorgezet. Dit is mede te danken aan het toenemende aantal bezoekers aan de binnenstad die deze garage weet te vinden.

### *Parkeergarage Euroborg*

De Euroborggarage is een garage met 919 plaatsen. De garage is eigendom van de gemeente Groningen, en wordt sinds eind 2005 door het Parkeerbedrijf geëxploiteerd. Het beheer van de garage wordt verzorgd door Interparking.

Het aantal kortparkeerders is afhankelijk van het succes van bovenliggende functies. Nu die functies (in en om de Euroborg) minder bezoekers trekken, staat ook het aantal kortparkeerders onder druk. Ook het (illegaal) straatparkeren (in de berm) binnen het Europapark blijft een aandachtspunt.

### *Parkeergarage Damsterdiep*

Parkeergarage Damsterdiep heeft 508 parkeerplaatsen. De garage is eigendom van de gemeente Groningen en wordt sinds december 2011 door het Parkeerbedrijf geëxploiteerd. Het beheer van de garage wordt verzorgd door Interparking.

Parkeergarage Damsterdiep wordt voornamelijk gebruikt door (Duitse) bezoekers aan de binnenstad en het UMCG en door werknemers van nabijgelegen bedrijven.

Ten opzichte van 2018 is de stijgende lijn voortgezet. Dit is voornamelijk te wijten aan de verbeterde economische omstandigheden. Daarnaast hebben de gebruikers van de voormalige parkeergarage Casino inmiddels een nieuwe parkeergelegenheid gevonden. De parkeergarage Damsterdiep profiteert hiervan.

### *Parkeergarage Station Europapark*

De garage heeft 216 parkeerplaatsen, is eigendom van de gemeente Groningen en wordt sinds december 2013 door het Parkeerbedrijf geëxploiteerd. Het beheer van de garage wordt verzorgd door Interparking.

Deze garage presteert vanaf het begin van de exploitatie boven verwachting. Ook in 2019 zagen we een groei van het aantal kortparkeerders en de omzet. Deze stijging komt voornamelijk voor rekening van de nieuwe functies in de omgeving van de garage (Lunettenhof, Leyhoeve, Sportcentrum Europapark).

We hanteren nu een wachtlijst voor abonneementhouders. Potentiële abonneementhouders worden doorverwezen naar parkeergarage Euroborg. Zo temperen we daar het effect van het achterblijven van de kortparkeercijfers.

### *Parkeergarage Forum*

Op 29 november 2019 is de parkeergarage Forum in gebruik genomen. Deze garage met 388 parkeerplaatsen is eigendom van de gemeente Groningen en wordt door het Parkeerbedrijf geëxploiteerd. Het beheer wordt door Interparking Nederland B.V. uitgevoerd.

Hoewel het nog te vroeg is om iets zeggen over de exploitatie, hebben we in december al veel gebruikers van de parkeergarage mogen verwelkomen.

## 2.2 Verhuurde garages

### *Parkeergarage Casino*

De Casinogarage beschikte over 225 plaatsen en is door de gemeente Groningen voor onbepaalde tijd verhuurd aan Holland Casino. De Casino-garage was een openbare parkeergarage met een doelgroep-tariefstelling. Op zondag 27 augustus 2017 brandde het pand van Holland Casino af. De gesprekken over de verzekering zijn inmiddels afgerond. De uitkering van de verzekering (minus de gemaakt kosten) is in mindering gebracht op de boekwaarde van de garage. Sinds de brand innen we geen huurpenningen meer.

### *Parkeergarage Rademarkt*

Parkeergarage Rademarkt heeft 359 parkeerplaatsen en is door de gemeente Groningen langjarig verhuurd aan parkeerexploitant Q-Park. De gemeente Groningen ontvangt een omzetgerelateerde huuropbrengst.

### *Parkeergarage Martiniplaza*

Martiniparking is een garage met 600 plaatsen. De garage is in eigendom bij de gemeente Groningen en is verhuurd aan Martiniplaza, die deze garage exploiteert. De gemeente Groningen ontvangt een omzetgerelateerde huuropbrengst.

### *Parkeergarage Westerhaven*

De Westerhavengarage is een garage met 724 plaatsen. De garage wordt gehuurd door de gemeente Groningen van Bouwfonds REIM en wordt onderverhuurd aan Q-park, die deze garage exploiteert en beheert. De gemeente Groningen ontvangt voor deze garage een omzetgerelateerde huuropbrengst.

## 2.3 Straatparkeren

Straatparkeren leverde ook in 2019 geld op. In 2019 ging het om € 9,67 miljoen aan opbrengsten. Hieronder vallen (onder meer) vergunningen (€ 3,06 miljoen) en kortparkeeropbrengsten (€ 6,49 miljoen). Voor straatparkeren maken we ook kosten. Aan onderhoudskosten, exploitatiekosten en eigenaarslasten gaven we € 1,72 miljoen uit. Met het positieve saldo wat straatparkeren oplevert, betalen we onder andere het fietsparkeren (€ 1,16 miljoen). Daarnaast doen we de afgesproken concernafdracht (€ 2,84 miljoen). Die afdracht bevat o.a. een bezuinigingsopdracht. Straatparkeren is daarmee een belangrijke manier om parkeerdruk te reguleren, én een integraal onderdeel van de totale begroting van het Parkeerbedrijf.



In 2016 kregen we een nieuw vergunningensysteem. Daarmee veranderde de manier van factureren. Vergunninghouders (ook mensen die via automatische incasso betaalden) moesten vanaf 2017 in hun parkeeraccount zelf hun vergunning verlengen.

In 2019 kunnen we constateren dat bijna alle klanten gewend zijn aan het nieuwe systeem. Ze stellen hun parkeeraccount op prijs. Binnen dat account kunnen ze zelf wijzigen, nieuwe aanvragen doen en vergunningen verlengen. Een kleine groep blijft het lastig vinden om digitaal te werken. Deze groep verwijzen we actief naar de WIJ-teams in hun wijk voor persoonlijke uitleg.

Het aantal transacties mobiel-parkeren (ANWB Parkeren, My Order, Parkline, Parkmobile, Ease2Pay en SMS-parking) steeg in 2019 naar ca. 1,7 miljoen transacties. Voor het eerst in de historie is dat hoger dan het aantal transacties aan de automaat.

Deze trend zal de komende jaren verder doorzetten – in zo'n mate dat we in de toekomst de vraag zullen moeten beantwoorden of we nog parkeerautomaten moeten plaatsen. Doordat steeds meer mensen via de app betalen, zou een bord met alleen het zonenummer in de toekomst voldoende kunnen zijn. We kunnen dan minder betaalautomaten plaatsen. Ook zoeken we naar manieren om laadpalen en parkeerzone-aanduiding te kunnen combineren.



In november 2019 voerden we betaald parkeren in in een deel van de Oosterparkwijk en Selwerd. De parkeerdruk nam daarmee navenant af. In blokken 3 en 4 in de Oosterparkwijk is een peiling gehouden waaruit bleek dat een (krappe) meerderheid tegen het invoeren van betaald parkeren was. We hebben daarom in deze blokken geen maatregelen genomen. Dat is conform de afspraken met de bewonersorganisatie en uw raad.

### *Haren*

We zijn m.i.v. 2019 één gemeente. Dat betekende dat we in Haren en Ten Boer een aantal maatregelen moesten nemen om alle bewoners van de nieuwe gemeente dezelfde service te kunnen bieden. Zo hebben we in Haren nieuwe parkeerautomaten geplaatst, die voldeden aan de (strengere) eisen voor (Europees) betalingsverkeer. Ook hebben we in de Voorhorst achterstallig onderhoud weggewerkt door nieuwe verlichting te plaatsen en het gasdetectiesysteem te vervangen. Ook hebben we het regime in de Voorhorst (conform het besluit van het Harens college) gewijzigd.

## 2.4 P+R-terreinen

Groningen heeft een uitstekend systeem van (gratis) P+R-terreinen aan de rand van de stad. We zijn daarin landelijk een voorbeeld voor andere steden. P+R-terreinen vallen onder de verantwoordelijkheid van het Parkeerbedrijf. Het Parkeerbedrijf draagt bij aan het beheer en onderhoud van diverse P+R-terreinen.

Onze P+R-terreinen zijn van groot belang voor de bereikbaarheid van de stad; in combinatie met hoogfrequent en hoogwaardig OV en een goede aansluiting op het fiets-netwerk. P+R-terreinen zijn daarom complementair aan onze gemeentelijke parkeergarages. Zowel in regionaal als gemeentelijk verband is al eerder onderkend dat we moeten blijven inzetten op P+R. P+R biedt een alternatief voor het reizen met de auto tot in het hart van de (binnen)stad en ontlast de (toegangswegen tot de) stad ook tijdens de aanpak van Ring Zuid. Het gebruik van de P+R-terreinen is al jaren redelijk stabiel. Uit de eerder genoemde binnenstadsmonitor is een kleine groei op te maken.

P+R-terreinen worden meer en meer vervoersknooppunt. Zo zagen we in het afgelopen jaar een toename in het gebruik van de fiets. Op Haren en Meerstad zijn inmiddels alle fietskluisen verhuurd. In Hoogkerk zijn de stallingsmogelijkheden in 2019 uitgebreid. Voor P+R Meerstad en P+R Haren onderzoeken we wat de mogelijkheden zijn.



De komende jaren gaat het hoofdwegennet van de Gemeente Groningen flink op de schop. De aanpak van de Zuidelijke Ringweg heeft impact op de bereikbaarheid van de binnenstad, de parkeergarages en de openbare parkeerplaatsen en op de druk op P+R-terreinen. Helaas is de precieze impact (en eventuele terugloop van inkomsten) nog moeilijk in te schatten. Uit onderzoek onder onze bezoekers blijkt dat 90% van de P+R-bezoekers en 79% van de garagebezoekers weet heeft van de werkzaamheden.

We blijven onze P+R-terreinen verbeteren waar mogelijk. Het afgelopen jaar is een aantal kwaliteitsverbeteringen op P+R terreinen doorgevoerd. Zo zijn op de P+R-terreinen Hoogkerk en Karding de wachtruimten verbeterd. Ook onderzoeken we of de verlichting in de wachtruimte geschakeld kan worden. Op die manier kunnen we het energieverbruik verminderen. Het onderhoud van de P+R-terreinen ligt bij Stadsbeheer.

Op onze P+R terreinen worden de huidige laadpalen voor het opladen van elektrische auto's vervangen voor nieuwe laadpalen. In de komende jaren hanteren we het principe dat er altijd voldoende laadplekken op de P+R terreinen vrij zijn. Mochten de ontwikkelingen sneller gaan, dan plaatsen we vervroegd wat laadpalen bij. Blijft de vraag achter, dan schakelen we een tandje terug.



## 2.5 Fietsparkeren

Al onze fietsenstallingen worden in opdracht van de gemeente Groningen beheerd door WerkPro. In 2019 bedroegen de kosten voor het beheer door Werkpro in totaal € 732.000,-. In 2019 hebben we in totaal 1,16 mln. uitgegeven aan fietsparkeren.

De fietsenstalling Nieuwe Markt (onder Forum Groningen) is eind november 2019 in gebruik genomen. De stalling is gratis en goed toegankelijk, gesitueerd in het hart van de (binnen)stad en is (in principe) altijd 24/7 open. Bovendien kent de fietsenstalling een hoog serviceniveau: zo is er altijd toezicht, zijn er huurkluisjes en kunnen gasten hun e-bike opladen.

De eerste maanden hebben we te maken gehad met een aantal aanloopp Problemen. Zo heeft de glazen overkapping op zich laten wachten. We denken de stalling rond de zomer van 2020 definitief gereed te hebben.

Met de komst van de stalling Nieuwe Markt zijn de stallingen aan de Peperstraat en Oude Boteringestraat gesloten. De fietsenstalling in de Oude Boteringestraat is eigendom van de Rijksuniversiteit Groningen. De fietsenstalling in de Peperstraat (200 fietsen) werd in 2011 geopend en diende als tijdelijke stallingsvoorziening voor het uitgaanspubliek dat met de fiets naar de Poelestraat en de Peperstraat kwam.

We treffen aanvullende maatregelen om het stallen van fietsen in de openbare ruimte (in de binnenstad) zoveel mogelijk te beperken. Eén van de maatregelen is het instellen van een fietsparkeerverbod in de directe omgeving van de Nieuwe Markt, Poelestraat en Peperstraat. Hier handhaven we actief op met onze fietsstewards. Dat doen we op een positieve manier.

### *Fietsvlonders Haddinge- en Pelsterstraat*

Naar aanleiding van de motie '15 miljoen fietsen op dat kleine stukje Vismarkt' zijn in oktober 2019 vijf fietsvlonders geplaatst in de Haddinge- en Pelsterstraat. Hiervoor zijn 5 autoparkeerplekken tijdelijk opgeheven. De fietsvlonders bieden plek voor ongeveer 50 fietsen. Direct vanaf het begin zijn deze fietsparkeerplekken een succes. De fietsvlonder worden goed gebruikt. Het zijn vooral bewoners die er gebruik van maken. Het gevolg is dat de trottoirs toegankelijker zijn geworden: er staan nu minder fietsen op het trottoir. Daardoor hoeven voetgangers niet meer over de rijbaan te lopen. In oktober 2020 wordt de proef geëvalueerd.

Om tegemoet te komen aan klachten uit de Folkingestraat over overlast van geparkeerde fietsen besloten we de 'eigen' gemeentelijke stalling aan het Zuiderdiep op zaterdag te openen. Hiermee hoopten we een extra service aan de binnenstadsbezoeker te kunnen bieden. Snel bleek dat de binnenstadsbezoeker deze stalling onvoldoende wist te vinden. Dat bleek ook uit onderzoek. We hebben daarom de bewegwijzering aangepast. De stalling bleef echter nog steeds moeilijk vindbaar, en/of ligt te ver weg of niet op de route. Er is dan ook besloten de stalling niet langer op de zaterdag open te stellen.

## 2.6 Informatievoorziening / communicatie fietsparkeren

Eén van de projecten uit de Fietsstrategie 2015-2025 is de promotie van Groningen Fietsstad. Op diverse manieren hebben we hier de afgelopen jaren vorm aan gegeven. Zo is het logo van Fiets050 verwerkt in alle fietsverkeerslichten in de stad. Ook kiezen we voor dit logo overal waar op de weg een fietsaanduiding nodig is.

Om ervoor te zorgen dat iedereen Fiets050 herkent als afzender van alles wat met fiets te maken heeft in de gemeente Groningen, bouwen we ook in 2019 verder aan de branding van ons merk. Onze website [www.groningenfietsstad.nl](http://www.groningenfietsstad.nl) speelt hierin een belangrijke rol. In de communicatie richten we ons met name op de studenten. Ook in 2019 jaar zijn zij via de SI-gids en de studentenplattegrond geïnformeerd over onze binnenstadstallingen. Specifiek voor de buitenlandse student adverteerden we op een krijtposter die aan de studenten op de hogescholen en de universiteit wordt uitgereikt.

Naast de binnenstad informeren we ook over de regels bij de stations: een fiets moet in een rek staan, en mag niet langer dan 12 dagen achtereen geparkeerd worden. Wanneer nodig verwijzen we ze naar het AFAC Fietsdepot in Vinkhuizen.

In november 2019 opende de fietsenstalling Nieuwe Markt haar deuren. Met een multimediale campagne hebben we deze stalling op de kaart gezet. Iedereen weet de stalling inmiddels te vinden.

## 2.7 Buurtstallingen

De vraag naar buurtstallingsplekken is in 2019 gelijk gebleven aan het jaar ervoor. Het tarief is ook dit jaar niet veranderd. We hebben afgesproken dat de buurtstallingen kostendekkend geëxploiteerd moeten worden. Dit is niet gelukt; Inmiddels is de kostendekkendheid gedaald naar 77% (was 86% in 2018).

Dit heeft mede te maken met het feit dat er in buurtstalling Bleekveld (i.c.m. het dek / huizen op het dek) groot onderhoud (o.m. aan de riolering) gepleegd moet worden. Daardoor kunnen we geen nieuwe huurders een plaats aanbieden. Daarnaast merken we dat de onderhoudslasten sterker stijgen dan verwacht. Dit komt door de ouderdom van de stallingen.

Het afgelopen jaar zijn er veel onderhoudswerkzaamheden verricht. Ook zijn diverse ventilatiesystemen vervangen door meer energiezuinige exemplaren. Ook hebben we een aantal stallingen voorzien van ledverlichting. In 2019 zijn alle stallingen voorzien van camera's om op deze wijze de sociale veiligheid te verbeteren.

## 2.8 Handhaving

In de gemeente Groningen is het Parkeerbedrijf verantwoordelijk voor de exploitatie en het beheer van alle gemeentelijke parkeervoorzieningen. Voor de handhaving op straatparkeren is Stadstoezicht verantwoordelijk. Het Parkeerbedrijf treedt dan op als opdrachtgever. Sinds 2019 zijn de zowel de kosten als opbrengsten ondergebracht bij Stadstoezicht. Hiermee is Stadstoezicht vanaf 1 januari 2019 verantwoordelijk voor het behalen van de geprognoseerde opbrengsten uit naheffingsaanslagen.

Handhaving is een fundamentele schakel voor de effectiviteit van het gemeentelijk parkeerbeleid. Jaarlijks worden de (financiële) doelstellingen van het Parkeerbedrijf vastgesteld. Daarbij wordt rekening gehouden met enerzijds de inkomsten uit naheffingsaanslagen voor betaald parkeren en anderzijds de kosten voor parkeerhandhaving. Uitgangspunt daarbij is dat de parkeerhandhaving kostenneutraal is. Wettelijk is bepaald dat handhavingsinkomsten uit naheffingsaanslagen niet hoger mogen zijn dan de handhavingskosten. Wanneer dat wel zo is, moet het boetebedrag naar beneden worden bijgesteld.

Resultaten parkeerhandhaving 2019	
Uren inzet parkeerhandhaving	40.000
Processen-verbaal uit naheffingsaanslagen (NHA)*	60.000
Gemiddeld aantal bonnen uit NHA p/maand	5.000
Beschikkingen Wet-Mulder**	9.000

\* Dit is een bruto-aantal. Er is een gemiddeld sepotpercentage van 4%. Daarnaast is er bezwaar/beroep bij het NBK en is er een deel van de NHA's oninbaar. In 2019 was het niet mogelijk om naheffingen te versturen naar Duitse kentekenhouders. Het percentage oninbaar is om die reden hoger dan normaal. Het totaal van sepot, bezwaar en beroep en oninbaar was in 2019 ongeveer 20%.

\*\* Naheffingsaanslagen wordt opgelegd voor parkeren zonder parkeerrecht (het niet kopen van een kaartje). Beschikkingen i.h.k.v. Wet Mulder zijn beschikkingen voor parkeeroverlast zoals fout geparkeerde voertuigen, onveilige of overlastgevendende situaties, of voor (onterecht) parkeren in vergunninghoudersgebied (zoals delen van Binnenstad-Oost). Opbrengsten gaan naar het Rijk.

In 2018 huurden we een scanauto in afwachting van de uitkomst van de aanbesteding. De scanauto van de huidige leverancier (en winnaar van de aanbesteding) is vanaf 1 januari 2019 operationeel.

## 2.9 Financieel resultaat Stadstoezicht

De afgelopen jaren zijn diverse verbetertrajecten in gang gezet om de effectiviteit, efficiency en kwaliteit van het parkeertoezicht te verhogen. Door volledige digitalisering van de parkeerrechten en inzet van de scanauto is in 2019 het financiële resultaat uit parkeerhandhaving verder verbeterd.

De doelstelling voor handhaving was gesteld op € 2,8 miljoen. Uitgaande van de netto opbrengst is er een gering tekort van € 60.000,-. Wanneer het mogelijk was geweest om de naheffingen bij Duitse kentekenhouders te innen, was het resultaat positief geweest. Door Europese wetgeving was dat nu niet mogelijk. Het tekort is opgevangen met de opbrengsten van het Parkeerbedrijf.

## 2.10 Gehandicaptenparkeren

In 2019 werden in totaal 730 aanvragen voor een gehandicaptenparkeerkaart gedaan. Hiervan werden 646 toegewezen en 84 afgewezen.

Mensen die in aanmerking komen voor een gehandicaptenparkeerkaart moeten deze kaart (persoonlijk) afhalen bij het loket Parkeren. De fraudegevoeligheid van dergelijke kaarten is hoog.

Tijdens de vaststelling van de Parkeervisie werd afgesproken dat we op zoek gaan naar een mix van maatregelen die het weliswaar mogelijk maakt om gehandicaptenparkeerkaarten beter digitaal in te passen in onze dienstverlening, maar dat op zo'n manier te doen dat de situatie voor mensen met een beperking netto verbeterd wordt. Daarover zijn we in goed overleg met de werkgroep Toegankelijk Groningen

## 3. Dienstverlening

### 3.1 Dienstverlening

De dienstverlening van het Loket Parkeren is steeds onderwerp van vernieuwing en verbetering. We willen dat burgers vlot, vriendelijk, met deskundigheid en inlevingsvermogen te woord worden gestaan. Ook moeten we zo snel mogelijk – maar wel zorgvuldig en rechtmatig – besluiten over verzoeken en aanvragen. We vinden een goede kwaliteit van onze dienstverlening (zowel extern als intern) van belang.

### 3.2 Telefonie en mailafhandeling

#### *Telefonie*

Mensen die telefonisch contact opnemen met de gemeente bellen met het nummer 14050. Alle vragen komen centraal binnen. Dat geldt ook voor de vragen over parkeren. Eenvoudige vragen worden direct afgehandeld via het Klant Contact Centrum (KCC). Het is daarom van belang dat de kennisbank van het KCC (SDU/Vind) altijd up-to-date is. De meer inhoudelijke vragen worden doorgezet naar de backoffice van het Loket Parkeren. In 2019 zijn er in totaal ruim 240.000 telefoontjes door het KCC afgehandeld. Daarvan waren er 10.000 voor de telefooncentrale, 50.000 voor Werk & Inkomen en 23.000 voor Stadsbeheer. De overige 160.000 telefoontjes vallen onder de categorie 'Overig'. Daar is 'Parkeren' onderdeel van.

#### *Mail- en telefoonafhandeling*

Sinds april 2017 werken we met Esuite. Dat is een systeem waarin vragen die telefonisch of via het contactformulier (het algemene of het specifieke parkerenformulier) worden opgenomen die niet direct kunnen worden afgehandeld. De medewerkers van het loket hebben toegang tot dit systeem. Zij kunnen de vraag óf afhandelen of doorzetten naar een andere collega of afdeling. Het voordeel van de Esuite is dat centraal wordt bijgehouden over welk onderwerp wordt gebeld of gemailld. Ook kan een medewerker makkelijk zien welke collega zich met een specifieke vraag of aandachtsgebied bezighoudt.

In 2019 zijn er 3268 VIPB's (Verzoek Informatie Parkeren Behandelen) door Parkeren behandeld:

Beëindigen vergunning	1161
Bewoners- of bezoekersvergunning	905
Bedrijvenvergunning/dagaccount	600
GPK en GPP	280
Overig	225
Verlenging	85

### 3.3 Loket Parkeren

Het Parkeerbedrijf is niet alleen per telefoon en mail bereikbaar. Onze medewerkers zijn ook persoonlijk te treffen aan ons loket aan het Harm Buitenplein. Daar kunnen bewoners tussen 09.00-11.00 uur vrij inlopen en is men tussen 09.00-17.00 uur op afspraak welkom.

In totaal hebben we als gemeente in 2019 151.255 mensen aan het loket geholpen, dus zowel aan de Kreupelstraat als aan het Harm Buitenplein. Daarvan zijn er 21.319 mensen bij de loketten aan het Harm Buitenplein geweest. Daarvan kwamen er 4.643 mensen specifiek voor het Loket Parkeren. Dat zijn 17 mensen per dag. Hoewel er wel steeds meer parkeergegerelateerde zaken digitaal door de bewoners en bedrijven zelf geregeld kunnen worden, is dit aantal ten opzichte van vorig jaar niet noemenswaardig afgenomen.

Er is sprake van een krappe bezetting aan het loket (zeker tijdens piekmomenten als jaarfacturatie en uitbreiding van wijken).

Opvallend is dat veel mensen het blijkbaar op prijs stellen face-to-face contact te hebben over de volgende onderwerpen:

Bewonersvergunning	1230
GPK en GPP	891
Informatie parkeren algemeen	812
Dagvergunning	539
Betaling verlenging	367

Alle producten worden ook digitaal aangeboden. Ook het verlengen van de vergunningen kan digitaal. Bedrijven die zelf geen (dag-)onthefingen kunnen aanvragen moeten nog wel langskomen.



### 3.4 Overzicht Parkeerproducten

Vergunningen	
<b>Bewonersvergunningen</b>	
• Groningen	18.520
<b>Bedrijvenvergunningen</b>	
• 1 <sup>e</sup> bedrijvenvergunning	1.017
• 2 <sup>e</sup> t/m 5 <sup>e</sup> bedrijvenvergunning	289
• Vanaf 6 <sup>e</sup> bedrijvenvergunning	1
<b>Totaal</b>	<b>1.307</b>
<b>Bezoekersvergunningen</b>	
• 16 uur	8.143
• 22 uur	3.025
• 24 uur	1.423
• 25 uur	199
<b>Totaal</b>	<b>12.790</b>
<b>Dag- en weekkaarten voor bezoekers</b>	
• Dag	3.600
• Week	287
<b>Totaal</b>	<b>3.887</b>
Verzorgendenvergunning	271
Marktvergunningen	28
Schippersvergunningen	22
Praktijkvergunningen	14
Aanbiedersvergunningen	71
Dagvergunningen bedrijven	19.036
Ontheffingen	
Incidenteel	1.296
Gehandicaptenparkeren	
GPK bestuurder	1.652
GPK passagier	452
GPK combi bestuurder/passagier	165
GPP	283
GPK Instellingen	5
<b>Totaal</b>	<b>2.557</b>

Bedrijven kunnen zich voor ontheffingen aanmelden voor het dagaccount. Men kan dan met behulp van een gebruikersnaam en een wachtwoord inloggen in het systeem en ontheffingen en vergunningen aanvragen. Een incidentele ontheffing geeft de ondernemer de mogelijkheid om het venstergebied in te rijden buiten de venstertijden om te laden en te lossen. Parkeren is met een incidentele ontheffing niet toegestaan.

### 3.5 Marketing en communicatie

Sinds begin 2016 beschikt het Parkeerbedrijf over een 'eigen' website voor (alleen) de gemeentelijke parkeergarages en buurtstallingen: [www.parkeren050.nl](http://www.parkeren050.nl). In 2019 heeft de website een upgrade ondergaan. We hebben hiermee geprobeerd alle informatie op een zo eenduidige en overzichtelijke manier weer te geven. Zo wordt de bezoeker via de eigen navigatie naar de dichtstbijzijnde parkeergarage geleid. De Algemene Verordening Privacygegevens (AVG) was daarbij een aandachtspunt.

We sluiten in onze communicatie aan bij de evenementen in de stad. Dat zijn dé momenten waarop we hogere bezoekersaantallen verwachten. Via beeldadvertenties wijzen we deze specifieke bezoekers op onze parkeermogelijkheden: bezoekers van Noorderzon in de Boterdiepgarage, (Duitse) bezoekers van de Bloemetjesmarkt in de Damsterdiepgarage, enzovoort.

## 4. Financiën

### 4.1 Resultaat

Het resultaat Parkeerbedrijf over 2019 is € 1,69 miljoen positief t.o.v. het resultaat begroting. Dit resultaat heeft een aantal oorzaken:

- Door een aantrekkende economie zijn de opbrengsten uit garageparkeren toegenomen. Vooral garages Damsterdiep en Boterdiep lieten wederom een groei zien. We maken voor garages ook forse kosten. Een positieve ontwikkeling van de omzet betekent daarmee niet automatisch een forse bijdrage aan een eventueel positief resultaat – daarvoor zijn o.a. de (kapitaal)lasten te hoog;
- De omzet uit straatparkeren is gestegen. Dit komt vooral door een economisch gunstig klimaat en de tariefaanpassing per 01-10-19.
- De kosten zijn lager uitgevallen dan begroot. Zo hebben we door de latere opening van de fietsenstalling Nieuwe Markt minder uitgegeven dan verwacht, en hebben we minder kosten gemaakt op P+R-terreinen. Ook hebben we minder uitgegeven aan onderhoud in de parkeer-garage Damsterdiep.

Ondanks het positieve resultaat blijft de exploitatie van het Parkeerbedrijf zich kenmerken door een hoog risicoprofiel. Puntsgewijs een aantal risico's:

- Zoals altijd zijn de macro-economische ontwikkelingen van grote invloed op de exploitatie. Ze zijn echter niet of nauwelijks te beïnvloeden. De aantrekkende economie heeft de afgelopen jaren een positief effect op het resultaat, daar waar tijdens de crisisjaren de exploitatie onder druk stond;
- Kapitaallasten zijn een belangrijke kostenpost, maar zijn slechts beperkt te beïnvloeden. De rentestand is nu laag. Dat pakt voordelig uit – lagere rente zorgt nu voor een extra resultaat. Bij een stijgende rente verdwijnen die resultaten, maar stijgen ook de lasten. De kans dat de rente op enig moment weer zal stijgen is groot en gezien de omvang van de onderliggende leningen is dat een risico;
- Als gevolg van gewijzigde regelgeving is in 2018 ook de afschrijvingsmethodiek van gemeentelijke parkeergarages aangepast. Op korte termijn leidt deze aanpassing tot hogere lasten, maar tegelijk betekent dit op termijn een beperking van de financiële risico's. Die risico's zijn fors, gezien het onderliggende leningenpakket. Vooral het renterisico is fors;
- Infrastructurele aanpassingen, zoals het opheffen van parkeerplaatsen (maar ook de bereikbaarheid van de parkeervoorzieningen tijdens de aanpak Ring Zuid en tijdens de uitvoering van het programma voor de binnenstad) brengen een terugloop in inkomsten met zich mee en leggen druk op de exploitatie van het Parkeerbedrijf;
- Ontwikkelingen woningbouwprogramma Ebbingekwartier;
- Risico's rond exploitatie parkeergarage Forum.

De risico's van het Parkeerbedrijf werden pijnlijk duidelijk tijdens de recente coronacrisis, die de resultaten van het Parkeerbedrijf fors onder druk heeft gezet. Daarover informeren we u separaat via de begrotingscyclus.





**Parkeerbedrijf  
gemeente Groningen**

Bezoekadres  
Harm Buitenplein 1

Vrije inloop: 09.00 - 13.00 uur  
Op afspraak: 13.00 - 17.00 uur

Postadres  
Postbus 7081  
9701 JB Groningen

Telefoon  
14050 (zonder netnummer)

[www.groningen.nl/parkeren](http://www.groningen.nl/parkeren)  
[www.parkeren050.nl](http://www.parkeren050.nl)