

Onderwerp Jaarverslag parkeerbedrijf 2016

Steller F.H. de Bos



De leden van de raad van de gemeente Groningen  
te  
GRONINGEN

Telefoon 06 41402783

Bijlage(n) 1

Ons kenmerk 6444766

Datum 5 juli 2017

Uw brief van -

Uw kenmerk -

Geachte heer, mevrouw,

Met deze brief informeren we u over het jaarverslag van het Parkeerbedrijf over 2016. We sturen u dat jaarverslag als bijlage bij deze brief toe. U bent gewend dit jaarverslag elk jaar rond mei te ontvangen. Door personele wijzigingen binnen het Parkeerbedrijf is het jaarverslag dit jaar iets later.

In dit jaarverslag vindt u een (globaal) overzicht over de verschillende productgroepen binnen het parkeerbedrijf. Een bredere discussie over de begroting en financiële middelen van het Parkeerbedrijf volgt met de meerjarenbegroting, later dit jaar.

### **Resultaat parkeerbedrijf**

In de begroting was uitgegaan van een positief resultaat van € 0.46 miljoen. In 2016 heeft het Parkeerbedrijf echter een positief resultaat behaald van €1.917.000. Dit is vooral te danken aan een aantrekkende economie. De exploitatie van het Parkeerbedrijf blijft zich kenmerken door een hoog risicoprofiel. Dat komt onder andere door hoge kapitaallasten en de daarbij horende gevoeligheid voor het rentepercentage. Het positieve resultaat over 2016 komt terecht in de algemene reserve van het Parkeerbedrijf. Hiermee dekt het Parkeerbedrijf deze (en toekomstige) risico's af.

### **Algemeen**

De garages in Groningen hebben in 2016 goed gepresteerd. Ook de inkomsten uit straatparkeren namen – zoals verwacht – verder toe. Deze stijging valt voornamelijk te verklaren uit een tariefsverhoging in de wijken Binnenstad-Oost en Hortusbuurt en de invoering van betaald parkeren op zon- en feestdagen in de binnenstad, Binnenstad-Oost en Hortusbuurt. Verder viel de toename van het 'belparkeren' op: men betaalt steeds meer via de app, en steeds minder via parkeerautomaten.

De P+R-terreinen presteerden naar verwachting. Wel vinden we een verbetering op de P+R-terreinen nodig, om de kwaliteit op het gewenste niveau te houden. Aangaande fietsparkeren is het beheer van de stallingen opnieuw aanbesteed, met extra aandacht voor *social return*, uitstraling en gastheerschap.

Het invoeren van de scanauto verliep minder goed dan we gewild hadden: in 2016 draaiden we hier een pilot mee. Daaruit leerden we dat het invoeren van een scanauto alleen zinvol is wanneer aan alle randvoorwaarden is voldaan. Dat was in 2016 nog niet het geval. Dit heeft te maken met een (nog) te lage digitaliseringsgraad, het ontbreken van een live koppeling tussen de database voor bezoekersvergunningen en het scanvoertuig en een aantal kinderziektes in het systeem. Verder dient de bedrijfsvoering beter te worden afgestemd op de scanauto. Ook is verdere oefening nodig om maximaal resultaat te kunnen behalen.

### **Conclusie**

In 2016 hebben we een prima resultaat geboekt op parkeren. Deels kwam dit door niet (of nauwelijks) te beïnvloeden macro-economische ontwikkelingen, deels door beleidskeuzes in het verleden, en deels door een aantrekkende stedelijke economie (bijvoorbeeld rondom de garage Boterdiep). Ondanks het positieve resultaat blijft de exploitatie van het Parkeerbedrijf zich kenmerken door een hoog risicoprofiel. Daarover praten we in de meerjarenbegroting graag met u verder.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders van Groningen,



de burgemeester,  
Peter den Oudsten



de secretaris,  
Peter Teesink

# jaarverslag 2016

## Parkeerbedrijf



jaarverslag 2016  
Parkeerbedrijf

# inhoud

managementsamenvatting	4
<b>1. het Parkeerbedrijf</b>	<b>5</b>
1.1 inleiding	5
1.2 organisatie en doelstelling	5
1.3 het Parkeerbedrijf in cijfers	7
1.4 ontwikkelingen	8
1.5 kwalitatief	8
<b>2. stand van zaken</b>	<b>9</b>
2.1 garages in exploitatie	9
2.2 verhuurde garages	10
2.3 P+R-terreinen	11
2.4 straatparkeren	12
2.5 fietsparkeren	12
2.6 buurtstallingen	13
2.7 handhaving	14
2.8 parkeren gehandicapten	15
<b>3. dienstverlening</b>	<b>16</b>
3.1 dienstverlening	16
3.2 telefonie en mailafhandeling	16
3.3 loket Parkeren	17
3.4 overzicht parkeerproducten	18
3.5 marketing en communicatie	19
<b>4. financiën</b>	<b>20</b>
4.1 resultaat	20
4.2 risico's en perspectief	20

# managementsamenvatting

In 2016 was het resultaat van het Parkeerbedrijf € 1.917.000 positief. In de begroting was uitgegaan van een positief resultaat van € 0.46 miljoen.

Dit positief resultaat heeft een aantal oorzaken, waaronder een aantrekkende economie. Ondanks het positieve resultaat blijft de exploitatie van het Parkeerbedrijf zich kenmerken door een hoog risicoprofiel. Dat komt onder andere door hoge kapitaallasten en de daarbij horende gevoeligheid voor stijgende / dalende rentepercentages. Ook beleidskeuzes zijn direct van invloed op de exploitatie van het Parkeerbedrijf.

Hierbij vindt u het jaarverslag van 2016. Verdere analyse, verdieping en discussie over de exploitatie zal later in 2017 plaatsvinden, in de nieuwe meerjarenprognose.

# 1. het Parkeerbedrijf

## 1.1 inleiding

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 12 mensen.

## 1.2 organisatie en doelstelling

De hoofddoelstelling van het gemeentelijk parkeerbeleid is bijdragen aan een bereikbare, duurzame en aantrekkelijke stad. Het Parkeerbedrijf ondersteunt dit door middel van sturing op het gebruik van parkeervoorzieningen (parkeergarages, buurtstallingen, straatparkeren en P+R) door het aanbieden van een gedifferentieerd aanbod, gepaard gaande met een uitstekende (digitale) dienstverlening. 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.

## 1.3 het Parkeerbedrijf in cijfers

voorziening	plaatsen	eigenaar	huurder
Boterdiep	900*	Gemeente Groningen	
Casino	225	Gemeente Groningen	Holland Casino
Circus	300	Gemeente Groningen	
Damsterdiep	508	Gemeente Groningen	
Euroborg	919	Gemeente Groningen	
Martiniplaza	600	Gemeente Groningen	Martini Plaza
Rademarkt	370	Gemeente Groningen	Q-Park
Station Europapark	216	Gemeente Groningen	
Westerhaven	809	Bouwfonds**	Gemeente Groningen / Q-Park

\* Uit te breiden naar 1200.

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

voorziening	aantal parkeerplaatsen
<b>buurtstallingen</b>	
Bleekveld	221
Coehoorsingel	128
Ebbingepoort	119
Nieuwstraat	65
Poortersplein	62
Schoolholm	73
Sledemenerstraat	39

voorziening	aantal parkeerplaatsen
<b>parkeerterreinen</b>	
Zaanstraat	300
Euroborg P2	500
Euroborg P4	100

voorziening	aantal parkeerplaatsen
<b>fietsenstallingen</b>	
Openbare Bibliotheek	705
Pathé	250
Haddingestraat	75
Peperstraat	196
Europapark	750
Stationsgebied	9.914 (waarvan 5428 op het Stadsbalkon)

voorziening	aantal parkeerplaatsen
<b>P+R terreinen</b>	
P+R Kardingse	880
P+R Hoogkerk	600
P+R Haren / A28	635
P+R Euroborg / P3	600
P+R Reitdiep	300

<b>straatparkeren</b>
Groningen kende in 2016 ongeveer 16.500 parkeerplaatsen op straat.



## 1.4 ontwikkelingen

### mobiliteitsontwikkelingen in Nederland

Het beeld rondom (auto-)mobiliteit in Nederland is redelijk stabiel. Uit onderzoek van het Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KiM) blijkt dat:

- Het autobezit in Nederland tussen 2005 en 2015 met 10% is toegenomen. De groei is sinds 2013 wel afgevlakt. In Groningen hebben significant minder huishoudens een auto dan landelijk: we hebben hier ongeveer 300 auto's p/1000 inwoners. Dat komt vooral door het hoge aantal (autoloze) studenten in Groningen.
- De auto als vervoersmiddel nog steeds positief gewaardeerd wordt, ook onder jongvolwassenen
- We files steeds minder een probleem vinden. Wel problematisch vinden we het gedrag van medeweggebruikers, de hoge kosten van de auto en oponthoud binnen de bebouwde kom.
- Van de Nederlanders van 18 jaar en ouder ruim 80% veelgebruiker van de auto is, ruim 50% veelgebruiker van de fiets en 10% van het OV. Vooral niet-gebruikers zijn kritisch over de andere modaliteiten. In Groningen hebben we voorkeur voor de fiets: hier vindt bijna 60% van de verplaatsingen plaats op de fiets.
- In stedelijk gebied de fiets een goed vervoersalternatief is. De opkomst van de e-bikes heeft nu echt doorgezet: in 2016 werden 1 miljoen nieuwe fietsen verkocht, waarvan 275 duizend e-bikes. Jaarlijks vinden nu grofweg 300 miljoen verplaatsingen op een e-bike plaats (ongeveer 1.5 miljard km).

### Groningen als lokaal en (boven-)regionaal centrum

Groningen is nog steeds een belangrijk (boven-)regionaal centrum. In 2016 bezochten ongeveer 24 miljoen mensen de binnenstad van Groningen: 67% daarvan kwam uit de stad, 16% uit de provincie, 11% kwam uit Friesland en Drenthe. De overige 6% kwam van verder weg.

De meeste bezoekers aan de binnenstad (42%) komen op de fiets of scooter. Ongeveer 20% van alle bezoekers aan de binnenstad komt met de auto, parkeert de auto in een (gemeentelijke) parkeergelegenheid en gaat te voet verder. Twee procent van de bezoekers parkeert de auto op een P+R-terrein, of parkeert elders in de omgeving en gaat met een bus richting de binnenstad. Van de bezoekers die niet uit Groningen komen, komt het merendeel met de auto: 69% van de niet-Groningers komt met de auto, tegenover 2% van de Groningers. Dat betekent dat het Parkeerbedrijf een belangrijke (boven-)regionale klantenbasis kent.

Qua parkeergelegenheden zijn de garages aan de Westerhaven, Ossenmarkt, Rademarkt en Haddingestraat onverminderd populair. Respectievelijk werden deze garages door 11%, 10%, 12% en 14% van de bezoekers gebruikt.

Een aantal algemene trends uit 2016 waren interessant in het licht van auto-parkeren.

### beleving en identiteit

De eigen identiteit van een stad of kern wordt steeds belangrijker bij shoppen (i.t.t. het doen van boodschappen - i.e. efficiënt aankopen doen). Omgeving, sfeer en ambiance zijn heel belangrijk. Het gaat dan onder andere om de servicegraad, de parkeergelegenheid, de inrichting van de openbare ruimte, de aanwezigheid van evenementen, de kwaliteit van de (dag)horeca, technologische snuffjes zoals gratis wifi en apps met aanbiedingen.

De (aanwezigheid van voldoende en betaalbare) parkeergelegenheid is voor een consument een belangrijk keuze-element voor het te bezoeken winkelgebied. Dit gaat niet alleen op voor echt grote kernen als Groningen, maar ook voor middelgrote en regionaal verzorgende kernen.

### toename van de mobiliteit (e-bike) en concurrentie tussen centra

Zowel bij het doen van boodschappen als voor het shoppen is de bereikbaarheid erg belangrijk. Door de toegenomen mobiliteit is het eenvoudiger geworden om andere winkelgebieden te bezoeken. En hoewel afstand nog altijd zeer bepalend is in het keuzegedrag van de consument, is afstand niet meer allesbepalend. Veel consumenten bezoeken dan ook regelmatig meerdere winkelgebieden om al hun aankopen te verrichten. Sinds enige jaren is het gebruik van de e-bike sterk in populariteit toegenomen. De aanwezigheid van oplaadpunten (zowel voor fietsen als auto's) is hiermee ook een keuzecriterium geworden. De e-bike betekent ook een verruiming van de mogelijk te bezoeken winkelgebieden en wordt steeds meer een concurrent van de auto.

De binnenstad gaat de komende jaren op de schop. Daarmee verdwijnen o.a. de bussen van de Grote Markt. De inrichting van nieuwe busroutes en verblijfsgebieden vergt aanpassing van straten en wegen. Dat betekent dat we op een aantal locaties in de binnenstad meerdere parkeerplaatsen op straat moeten opheffen. Ook worden mogelijkheden en consequenties onderzocht van een grootschaliger afbouwen van straatparkeren op de oostelijke en noordelijke Diepenring. Daarmee kunnen we ruimte maken voor een aantrekkelijker verblijfsklimaat. De rol van parkeergarages in de bereikbaarheid van de binnenstad wordt daarmee belangrijker. Tijdens de werkzaamheden in de binnenstad kan tijdelijk sprake zijn van een verminderde bereikbaarheid van de (gemeentelijke) garages. De herinrichting van het Kwinkenplein en de Oude Ebbingestraat heeft (mogelijk) gevolgen voor het parkeerareaal. Als gevolg van de herinrichting van het Boterdiep en de Kraneweg is een fors aantal ( $\pm 100$ ) straatparkeerplaatsen al verdwenen.

### online shopping

Het gebruik van internet voor het doen van aankopen is de afgelopen jaren sterk blijven stijgen. In 2007 bedroegen de bestedingen ongeveer 5 miljard, in 2013 ruim € 10 miljard. De groei is de afgelopen jaren steeds sneller gegaan. Voor bezoekers aan de binnenstad van Groningen geldt dat 78% ook online aankopen doet: ze kopen dan vooral producten in de modebranche (kleding/schoenen/tassen) en de computerbranche. De opkomst van online shoppen lijkt derhalve weinig effect te hebben op de parkeervraag in de (binnen)stad<sup>1</sup>.

## 1.5 kwalitatief

De bezoekers waarderen de parkeermogelijkheden voor de auto in Groningen met een 6.3. Ook in 2015 en 2014 kregen de parkeermogelijkheden een 6.3. Bezoekers keken in 2016 iets positiever naar de parkeertarieven dan in eerdere jaren: de tarieven werden met een 5.1 gewaardeerd, tegenover een 4.9 in 2015 en 2014. De kwaliteit van de garages wordt wel hoog gewaardeerd: die krijgen gemiddeld een cijfer rond de 8. Ook het winkelgebied in de binnenstad van Groningen wordt goed gewaardeerd. Voor wat betreft het aantal winkels, de sfeer en gezelligheid, de inrichting en aankleding van het winkelgebied en het aanbod aan daghoreca staat Groningen op de eerste plaats in de lijst.

Uit onderzoek weten we dat mensen die parkeren in de garages in Groningen vooral naar de stad komen om te winkelen (39%) of voor werk of studie (39%). Sporten staat met 18 % op de derde plek<sup>2</sup>. Bij de gemeentelijke parkeergarages is het meest genoemde motief winkelen (bij parkeergarages Euroborg en Damsterdiep) of werk/studie bij (Circus, Boterdiep en Station Europapark).

<sup>1</sup> Data afkomstig uit DHM 2016, Broekhuis Rijs Advisering i.o.v. gemeente Groningen en Koopstromenonderzoek Provincie, Broekhuis Rijs Advisering in opdracht van de Provincie Groningen.

<sup>2</sup> Parkeeronderzoek Groningen 2015.

## 2. stand van zaken

### 2.1 garages in exploitatie

#### parkeergarage Boterdiep

- Parkeergarage Boterdiep is een garage met 900 plaatsen.
- De garage is eigendom van de gemeente Groningen en wordt sinds maart 2009 door het Parkeerbedrijf geëxploiteerd.
- 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.
- Ook speelt deze garage een rol bij grote evenementen in de stad.

In 2016 was een forse groei in de omzet te zien. Die omzetgroei is terug te voeren tot de voortgang in het bovengrondse programma (i.e. de woningbouw in het Ebbingekwartier), de opening van de derde inrit, de infrastructurele aanpassingen aan het Boterdiep, de opening van het Studenthotel en het verbeterde economische klimaat.

We hebben in 2016 de conventionele verlichting vervangen door energiezuinige LED-verlichting. Het aardbevingsbestendig uitvoeren van het bovengrondse programma leidt tot (bouwkundige) aanpassingen in de parkeergarage. De totale effecten daarvan (bijvoorbeeld de reductie van het aantal parkeerplaatsen) zijn nog niet bekend.

#### 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. In 2016 was een omzetstijging te zien, die terug te voeren is op een toename van het aantal kortparkeerders en abonneementhouders.

#### 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 van deze garage staat onder druk. Ook zien we een toename van (illegaal) straatparkeren binnen het Europapark. Het aantal abonneementhouders laat in 2016 wel een lichte stijging zien. Gelet op de ontwikkelingen op het Europapark zijn we gestopt met het uitgeven van personeelspassen voor het parkeerterrein P2 om zodoende goed ingespeeld te zijn op de te verwachten bouwactiviteiten.

### 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 bezoekers aan de binnenstad en het UMCG en door werknemers van nabijgelegen bedrijven. Er is sprake van een lichte omzetstijging die terug te voeren is op een toename van het aantal kortparkeerders en uitgegeven abonnementen. De garage werd in 2015 tot beste garage van Nederland gekozen. Inmiddels kent de garage wel wat beperkingen (lekkage, opbouw bij de ingang kwetsbaar). De oplaadpunten voor e-auto's zijn uitgebreid en verbeterd. Daardoor kunnen we meer elektrische auto's faciliteren en kunnen we een kortere oplaadtijd bieden.

### parkeergarage Station Europapark

- De garage heeft 216 parkeerplaatsen.
- De garage 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 2016 zien we een stijging van de omzet. Om ook in de toekomst het groeiende aantal kortparkeerders te kunnen faciliteren, zijn we gestopt met het verder uitgeven van abonnementen. We hanteren nu een wachtlijst. Potentiële abonneenthouders worden doorverwezen naar parkeergarage Euroborg. Ook in parkeergarage Station Europapark zijn de oplaadpunten voor elektrische auto's verbeterd.

### parkeergarage Oosterpoort

De huur van deze garage is door de verhuurder per 1 oktober 2016 beëindigd. Daarmee is ook de exploitatie van deze parkeergarage door de gemeente Groningen komen te vervallen. Het resultaat in 2016 valt nog wel hoger uit, omdat de huurpenningen voor 2016 al ten laste van 2015 zijn gekomen. Daarnaast is in verband met het aflopende contract gestuurd op het minimaliseren van de kosten. Ook de (lichte) toename in het aantal kortparkeerders droeg bij aan het positievere resultaat.

## 2.2. verhuurde garages

### parkeergarage Casino

De Casino-garage beschikt over 225 plaatsen en is door de gemeente Groningen voor onbepaalde tijd verhuurd aan Holland Casino. De Casino-garage is een openbare parkeergarage met een doelgroep-tariefstelling.

### parkeergarage Rademarkt

De parkeergarage Rademarkt heeft 370 parkeerplaatsen en is door de gemeente Groningen langjarig verhuurd aan parkeerexploitant Q-Park.

### 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 omzet-gerelateerde huur.

### parkeergarage Westerhaven

De Westerhavengarage is een garage met 809 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. De komst van Primark heeft geleid tot een hogere huuropbrengst.

## 2.3. P+R-terreinen

Groningen heeft een uitstekend systeem van P+R-terreinen aan de rand van de stad. We zijn daarin landelijk een voorbeeld voor andere steden. P+R-terreinen vallen (gedeeltelijk) onder de verantwoordelijkheid van het Parkeerbedrijf van de gemeente Groningen. Het Parkeerbedrijf draagt tussen de € 0,2 en € 0,3 miljoen 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.

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.

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 (zie figuur 1).



Figuur 1: Totaal aantal geparkeerde auto's op de P+R-terreinen 2011 - 2016, Onderzoek en Statistiek Groningen

Het beeld aangaande fietsparkeren op P+R-terreinen fluctueert: sommige stallingen worden goed gebruikt (Haren), sommige stallingen worden nauwelijks gebruikt (Europapark, Zernike). Het aantal gestalde fietsen bij P+R Karding wisselt sterk, het gebruik van de stalling in Hoogkerk groeit.

Op veel P+R-terreinen is een aantal verbeteringen nodig. Bij die verbeteringslag vinden we enkele basisvoorwaarden noodzakelijk. Op alle P+R-terreinen moeten de veiligheid op het terrein en het gevoel van veiligheid bij de reiziger, de snelheid en het gemak waarmee de reis verloopt en het comfort en aandacht voor de beleving optimaal zijn.

We bouwen sinds 18 april aan P+R Meerstad (400 plekken). P+R Reitdiep is inmiddels in gebruik. Als P+R Reitdiep helemaal gereed is, vervalt de P+R-functie van Zernike. Het onderhoud van de P+R-terreinen ligt bij Stadsbeheer.

## 2.4. straatparkeren

Straatparkeren leverde, zoals elk jaar, ook in 2016 geld op. In 2016 ging het om € 8.5 miljoen. Hieronder vallen (onder meer) vergunningen (€ 2 miljoen), kortparkeeropbrengsten (€ 4.4 miljoen) en naheffingen (€ 2.1 miljoen). Voor straatparkeren maken we ook kosten. Aan onderhoudskosten, exploitatiekosten en eigenaarslasten gaven we 3,2 miljoen uit. Met het positieve saldo wat straatparkeren oplevert, betalen we onder andere het fietsparkeren (1,1 miljoen). Ook bouwen we met dit geld een reserve op om (eventuele) tegenvallers te kunnen betalen, dekken we (toekomstige) risico's af, en doen we de afgesproken concernafdracht (1,6 miljoen). Die afdracht bevat o.a. een bezuinigingsopdracht. Straatparkeren is daarmee geen 'melkkoe', maar én een belangrijke manier om parkeerdruk te reguleren, én een integraal onderdeel van de totale begroting van het Parkeerbedrijf.

In 2015 leverde straatparkeren € 8,2 miljoen op. De stijging ten opzichte van 2015 is voornamelijk te verklaren uit een tariefsverhoging in de wijken Binnenstad-Oost en Hortusbuurt (schil 2) en de invoering van betaald parkeren op zon- en feestdagen in de binnenstad, Binnenstad-Oost en Hortusbuurt. De omzet voor het mobiel-parkeren (ANWB Parkeren, My Order, Parkline, Parkmobile, Yellowbrick en SMS-parking) steeg in 2016 met bijna 4,5 ton naar € 1.4 miljoen. Mobiel parkeren maakt daarmee een steeds groter onderdeel uit van de totale omzet van het straatparkeren. 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.

straat	2015	2016
Kosten	3.103.381	3.200.972
Opbrengsten	8.260.636	8.563.217

garages	2015	2016
Kosten	6.455.639	7.120.270
Opbrengsten	6.383.179	7.400.766

## 2.5 fietsparkeren

Het fietsparkeren is sinds enkele jaren onderdeel van de exploitatie van het Parkeerbedrijf. Het Parkeerbedrijf draagt bij aan het beheer en het onderhoud van de fietsvoorzieningen en het gebruik van de NS-stalling in het weekend. De kosten voor het beheer van het fietsparkeren waren voor 2016 begroot op € 962.121,-. We gaven aan het beheer echter € 1.114.563,- uit. Het verschil (- € 152.442) komt voort uit:

- Het niet begroten van de huur van de fietsenstalling van de NS (€ 55.000).
- Het afbouwen van gesubsidieerde arbeid van rijkswege. Daardoor zijn de kosten van het beheer van de fietsenstallingen de afgelopen jaren fors gestegen. Om die kostenstijging op te vangen is voor 2015 éénmalig € 160.000 ter beschikking gesteld. Voor 2016 was dit niet het geval.

Begin 2017 is een aanbestedingsprocedure gehouden voor het beheer van de stallingen. Eén van de doelen in dat aanbestedingstraject is de verbetering van de manier waarop beheerstaken vorm worden gegeven (m.n. op het gebied van klantvriendelijkheid, dienstbaarheid en uitstraling). Naar aanleiding van dit traject is het beheer gegund aan WerkPro.

Per 1 juli 2017 is er een nieuwe beheerovereenkomst afgesloten voor het beheer van de fietsvoorzieningen in de binnenstad, bij het hoofdstation en station Europapark. De totale beheervergoeding aan Werkpro is jaarlijks € 700.000,-. Voor het cameratoezicht en alarmopvolging wordt Trigion ingezet. Daarnaast verzorgt Trigion het openen en sluiten van de stallingen in de binnenstad. De jaarlijkse kosten hiervoor bedragen € 78.000,-. Per jaar worden er in het kader van social return minimaal 62 deelnemers geplaatst in het beheer van de fietsparkeervoorzieningen.

### informatievoorziening / communicatie fietsparkeren

De informatievoorziening / communicatie rondom fietsparkeren gaat een steeds grotere rol spelen. We zetten daar dan ook in steeds meer op in. Op dit moment wordt er (nog) gecommuniceerd via de gemeentelijke website. Voor informatie over de stallingen wordt (nog) doorverwezen naar de site van Werkpro. Dit willen we aanpassen, zodat in het vervolg alle informatie over onze voorzieningen te vinden is op [www.groningenfietsstad.nl](http://www.groningenfietsstad.nl) en via Twitter (@050fietsstad).

Ook is in 2016 de nieuwe fietsparkeefolder gemaakt. Aan de voorzijde van deze folder vindt men een kaart met daarop alle fietsenstallingen, fietsmakers en hoofdfietsroutes. Op de achterzijde is informatie over openingstijden en kosten te vinden. We hebben 30.000 van deze folders verspreid: 22.000 in het Nederlands, 8.000 in het Engels. Daarvan hebben we er 10.000 verspreid onder nieuwe studenten. Ook nieuwe buitenlandse studenten krijgen deze folder uitgereikt bij hun welcoming ceremony.

### fietsparkeren op P+R-terreinen

Op de P+R-terreinen zetten we in op kwalitatief hoogwaardige stallingsmogelijkheden voor de fiets (overdekte fietsklemmen, privéfietskluizen, OV fietsuur). Op P+R Hoogkerk zijn begin 2016 twee nieuwe fietskluizen voor bedrijven in gebruik genomen. Bedrijven kunnen hierin ruimte afnemen voor meerdere eigen fietsen. Dit rollen we in de toekomst verder uit, bijvoorbeeld op P+R Reitdiep en P+R Meerstad (overdekte fietsklemmen en privéfietskluizen). Ook worden op de overige P+R-terreinen bedrijfsfietskluizen geplaatst. In september 2017 willen we op al onze P+R terreinen de fietskluizen en fietskluizen voor bedrijven gerealiseerd hebben.

## 2.6 buurtstallingen

De exploitatie van de buurtstallingen voorziet duidelijk in een vraag: de gemiddelde bezetting in 2016 was 82%. De stallingen in de binnenstad zijn nagenoeg vol. De vraag trekt nog steeds aan. De afgelopen jaren is het tarief gestegen naar € 70,- per maand. Dit om er voor te zorgen dat de stallingen volledig kostendekkend worden. Inmiddels is deze kostendekkendheid 95%.

Het komende jaar staat er een aantal grote (onderhouds)projecten op stapel. Het dek van de stalling aan het Bleekveld is aan vervanging toe en de riolering van de woningen boven de stallingen Bleekveld en Ebbingepoort moet worden vervangen. Dit is een klus voor de woningbouwcorporaties, maar raakt onze bedrijfsvoering wel. Deze werkzaamheden zullen invloed hebben op de exploitatie.

## 2.7 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. 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 2016

	geraamd	gerealiseerd
Uren inzet parkeerhandhaving	34.000	35.750
Processen-verbaal uit NHA <sup>1</sup>	40.000	40.020
Gemiddeld aantal bonnen uit NHA p/maand	-	3.335
Beschikkingen Wet-Mulder <sup>2</sup>		8.000

<sup>1</sup> NHA: Naheffingsaanslag wordt opgelegd voor parkeren zonder parkeerrecht.

<sup>2</sup> Wet Mulder: Beschikkingen voor parkeeroverlast zoals fout geparkeerde voertuigen, onveilige of overlastgevendende situaties. Opbrengsten gaan naar het Rijk.

Het is niet mogelijk de betalingsgraad van 2016 te meten. Dit komt doordat de parkeerrechten nog niet volledig zijn gedigitaliseerd. In juni 2016 werden weliswaar de bewoners- en bezoekersvergunning gedigitaliseerd, maar kortparkeerders kunnen (ook) nog een papieren ticket uit de automaat halen. Wanneer de parkeerrechten volledig zijn gedigitaliseerd kan de betalingsbereidheid vrij nauwkeurig worden gemeten.

### verbetering financiële resultaat

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 de verwachting dat het financiële resultaat van de parkeerhandhaving op termijn nog verder verbetert.

In het najaar van 2016 is een proef gehouden met een scanvoertuig voor de parkeerhandhaving. Het scanvoertuig scant de kentekens van geparkeerde auto's en gaat in de database na of er een parkeerrecht geldt. Is dit niet het geval, dan wordt dit gecontroleerd door één van onze handhavers. Onze verwachting is dat de inzet van de scanauto een efficiencywinst zal opleveren, het is echter nog te vroeg om deze verwachte winst te kwantificeren. Ervaringen in andere gemeenten wijzen op een efficiencywinst van 30 tot 40% (ervaringen uit Haarlem en Eindhoven).



De proef met de scanauto toonde aan dat invoering alleen zinvol is wanneer aan alle randvoorwaarden is voldaan. Dat was in 2016 nog niet het geval. Dit heeft te maken met een (nog) te lage digitaliseringsgraad, het ontbreken van een live koppeling tussen de database voor bezoekersvergunningen en het scanvoertuig en een aantal kinderziektes in het systeem. Verder dient de bedrijfsvoering beter te worden afgestemd op de scanauto en is verdere oefening nodig om maximaal resultaat te kunnen behalen.

De kosten voor de huur van het scanvoertuig en de inzet van de flexibele schil voor parkeerhandhaving moesten wel worden terugverdiend. Ook was door de invoering van het digitale parkeerrecht voor bewoners en hun bezoek per 4 juli 2016 extra inzet nodig - omdat door het nieuwe pasloze systeem handhaving op zicht niet langer mogelijk was. Dit leidde tot een (voorzien) tekort van ca. € 190.000 op de (financiële) doelstelling voor Stadstoezicht ten behoeve van parkeerhandhaving. Die was gesteld op € 2,3 miljoen.

Tegelijk bleek dat de opbrengsten van het Parkeerbedrijf (licht) hoger waren dan in de meerjarenprognose van het Parkeerbedrijf was opgenomen. Daarmee is het voorziene tekort opgevangen.

## 2.8 parkeren gehandicapten

In 2016 werden in totaal 435 aanvragen voor een gehandicaptenparkeerkaart gedaan; 285 nieuwe aanvragen en 150 administratieve verlengingen. Mensen die in aanmerking komen voor een gehandicaptenparkeerkaart moeten deze kaart (persoonlijk) afhalen bij het loket Parkeren. De fraudegevoeligheid van dergelijke kaarten is hoog.

## 3. dienstverlening

### 3.1 dienstverlening

De dienstverlening van het Parkeerbedrijf 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, ook die van parkeren. Eenvoudige vragen worden direct afgehandeld via dit Klant Contact Centrum (KCC). Het Parkeerbedrijf zorgt ervoor dat ten behoeve hiervan de kennisbank van het KCC (SDU/Vind) altijd up-to-date is. De meer inhoudelijke vragen worden doorgezet naar de back-office van het Parkeerbedrijf.

In 2016 zijn er in totaal ongeveer 300.000 telefoontjes door het KCC afgehandeld. Daarvan waren er 20.000 voor de bedienpost/telefonisten, 65.000 voor Werk & Inkomen, en 30.000 voor Belastingen. De rest van de vragen valt onder 'overig' - daar hoort Parkeren bij. We houden (helaas) niet separaat bij hoeveel van die vragen over parkeren gaan.

In april 2016 is de E-suite in gebruik genomen. Dit is een systeem waarin vragen die niet direct kunnen worden afgehandeld, worden opgenomen. De medewerkers van het loket hebben toegang tot dit systeem, zodat zij de vraag kunnen afhandelen of doorzetten naar een andere collega of afdeling. Het voordeel van E-suite is dat centraal wordt bijgehouden om welk onderwerp het gaat en welke collega met dit onderwerp bezig is. Zodoende is het mogelijk om mensen direct te informeren als er (weer) over wordt gebeld. In de negen maanden dat we met het systeem werken, hebben we 1653 meldingen afgehandeld.

In 2016 belden Stadgers het meest over:

- Pasloos parkeren
- Een parkeer- of verkeersboete
- Een defecte parkeerautomaat
- Een factuur van het Parkeerbedrijf
- Betaald parkeren & parkeergarages Groningen.

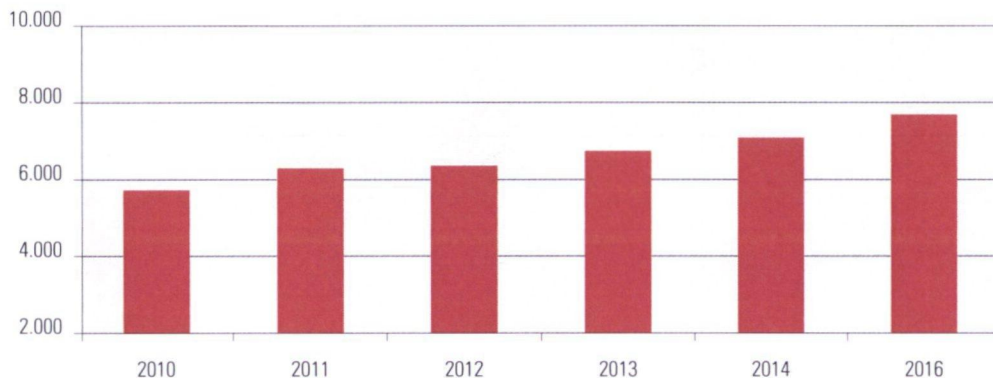
Hoewel City Permit en E-suite als uitgifte- en monitoringsystemen prima voldoen, zouden we er graag meer management- en sturingsinformatie uit willen halen. Dat is nu nog onvoldoende mogelijk. Dat hebben we ons ten doel gesteld voor 2017.

#### mailafhandeling

Het loket heeft een eigen postbus: [parkeren@groningen.nl](mailto:parkeren@groningen.nl). Vragen worden binnen drie dagen afgehandeld of doorgestuurd naar de verantwoordelijke collega die zo spoedig mogelijk een antwoord verstuurt. Het is de bedoeling dat in april 2017 een pilot wordt gestart om het eigen mailadres niet meer extern te communiceren; mails worden dan via het centrale webformulier verzonden en opgenomen in de E-suite.

### 3.3 loket Parkeren

Stadgers kunnen per mail en per telefoon contact zoeken met het Parkeerbedrijf, maar ook persoonlijk: daarvoor hebben we een loketfunctie aan het Harm Buitenplein. Daar kunnen Stadgers tussen 09.00-13.00 uur vrij inlopen en is men tussen 13.00-17.00 uur op afspraak welkom. In 2016 zijn er 35.064 personen bij de loketten aan het Harm Buitenplein geweest. Daarvan kwamen 5278 mensen specifiek voor het Loket Parkeren. Dat zijn 22 mensen per dag.



Figuur 2: Aantal bezoekers loket Parkeren p/jaar.

Op 4 juli 2016 hebben we het nieuwe parkeervergunningensysteem City Permit in gebruik genomen en is kentekensparkeren voor vergunningenparkeren ingevoerd. Daardoor werd het voor de klant mogelijk digitaal een vergunning aan te vragen, zodat hij/zij er na betaling ook direct gebruik van zou kunnen maken. Het ophalen van een parkeerpas of het wachten totdat de pas werd opgestuurd, was hierdoor niet meer nodig. De pas hoeft ook niet meer op het raam te worden geplakt; handhaving vindt plaats via het scannen van het kenteken.

In principe streven we er als Parkeerbedrijf naar 80% van ons klantcontact digitaal te laten plaatsvinden en 20% in persoonlijk contact. We vinden persoonlijk contact erg belangrijk, maar willen het afnemen van een parkeerproduct (een vergunning, ontheffing of gehandicaptenparkeerkaart bijvoorbeeld) zo makkelijk mogelijk maken. We groeien langzaam naar ons doel toe: zo zijn er in 2016 3390 bewonersvergunningen aangevraagd, waarvan 2522 digitaal en 868 bij de balie. Hiermee handelen we dus 65% van de aanvragen digitaal af en 35% bij de balie.

Meer dan 40% van de bezoekers aan het loket komt voor een bewonersvergunning. Hoewel bewoners dus (heel gemakkelijk) digitaal een vergunning kunnen aanvragen, blijft men ook naar het loket komen om dit product aan te vragen. Men stelt face-to-face contact beschikbaar op prijs.

Verder is opmerkelijk dat meer dan 20% van de bezoekers aan het loket langskwamen om informatie op te vragen over hun gehandicaptenparkeerkaart of om hun aanvraag voor een gehandicaptenparkeerkaart in te leveren. Voor de aanvraag van een gehandicaptenparkeerkaart en -plaats moet leges worden voldaan (sinds 2013). De aanvraag kan weliswaar digitaal, inclusief de betaling via Ideal, maar uit ervaring blijkt dat mensen toch de voorkeur geven aan het inleveren van de aanvraag bij het loket.

## 3.4 overzicht parkeerproducten

### vergunningen

De volgende vergunningen werden uitgegeven in 2016.

vergunningen	aantal
Bewonersvergunningen	12614
Bedrijvenvergunningen	1252
Bezoekersvergunningen	12951
Dag, week -en maandkaarten voor bezoekers	1100
Centrum of Schilwijken bedrijvendagvergunning	14000
Verzorgendenvergunning	233
Marktvergunningen	24
Marktontheffing	-
Schippersvergunningen	20
Autodate	42

De vergunningen brachten in 2016 in totaal € 2.045.102,- op. Daarvan is € 554.689,- afkomstig van de bezoekersvergunning.

### ontheffingen

ontheffingen	aantal
Incidentele ontheffing	570
Jaarontheffing zonder tijdsduurbepering (incl. de ontheffingen voor taxibedrijven en marktloopli)	277
Jaarontheffing met tijdsduurbepering	2

De ontheffingen hadden in 2016 een totale opbrengst van € 263.460,-. Dat is inclusief de dagparkeervergunningen.

Bedrijven kunnen zich aanmelden voor het parkeeraccount. 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 binnen te rijden buiten de venstertijden en om te laden en te lossen. Parkeren is met een incidentele ontheffing niet toegestaan.

### 3.5 marketing en communicatie

Om bezoekers naar de juiste parkeerplek te leiden, worden de juiste marketingtools en klantcommunicatie steeds belangrijker. Het Parkeerbedrijf heeft daarom sinds begin 2016 een 'eigen' website voor de gemeentelijke parkeergarages: [www.parkeren050.nl](http://www.parkeren050.nl). Bezoekers vinden hier informatie en een sfeerimpressie van de vijf gemeentelijke garages. Ook kunnen bezoekers via deze site direct een abonnement aanvragen bij Interparking. Daarnaast leidt de site bezoekers, na het intoetsen van een bezoekersdoel, direct naar de dichtstbijzijnde gemeentelijke garage.

Berichten over parkeren tijdens evenementen (Noorderzon, Bloemenjaarmarkt, Eurosonic) koppelen we aan berichten over dat evenement op de gemeentelijke Facebookpagina en Twitter. Ook richten we onze marketing op de specifieke doelgroepen van een garage.

De nieuwe site trekt een kleine duizend bezoekers gemiddeld per week. Dat is, zeker voor een nieuwe site die niet (bijna) automatisch bovenaan de Google-resultaten verschijnt, een erg goed gemiddelde.

## 4. financiën

### 4.1 resultaat

Over 2016 bedroeg het resultaat van het Parkeerbedrijf € 1.917.000. In de begroting was oorspronkelijk uitgegaan van een positief resultaat van € 460.000. Dit positieve resultaat heeft een aantal oorzaken:

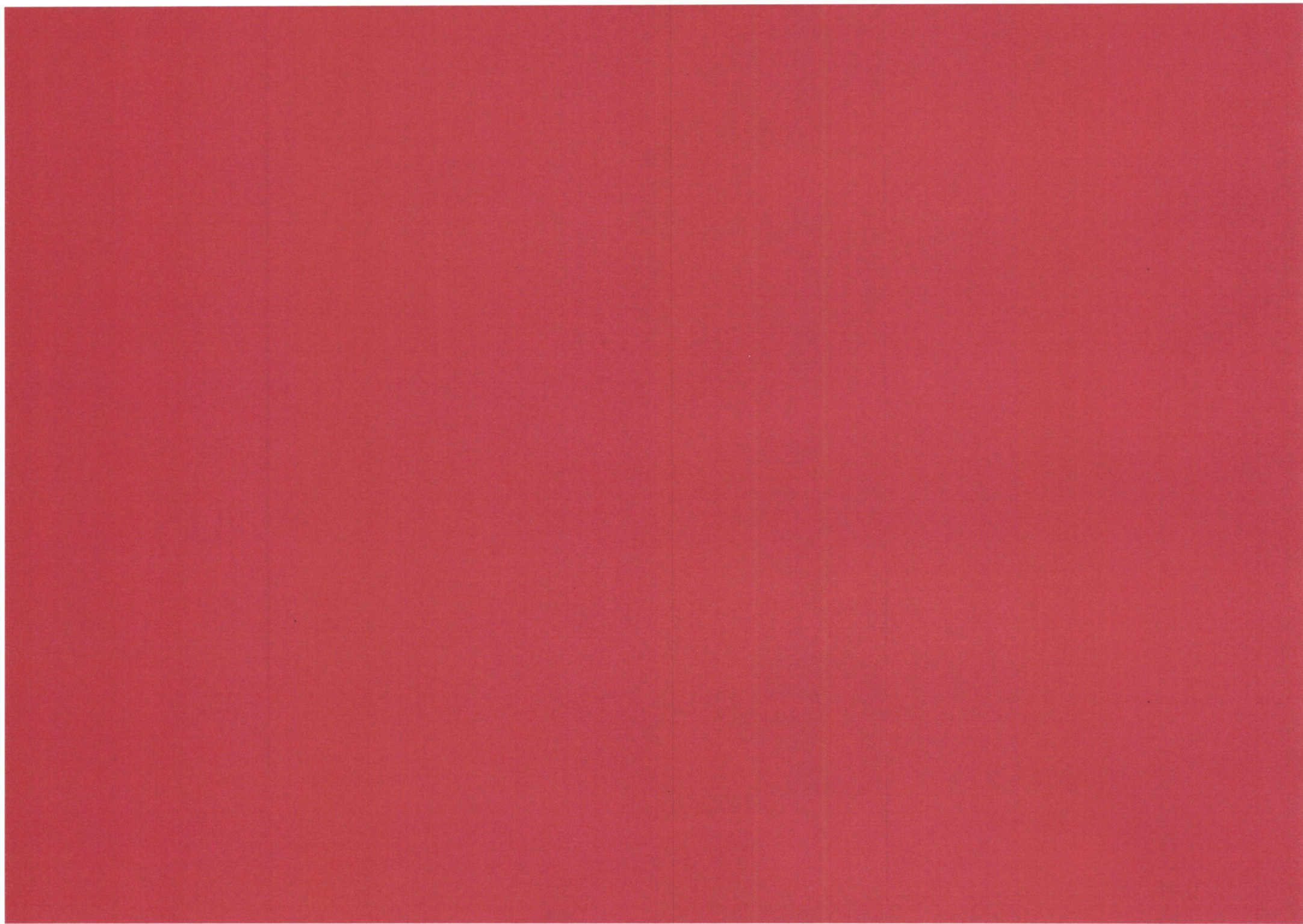
- Door een aantrekkende economie zijn de opbrengsten uit garageparkeren toegenomen.
- Parkeergarage Boterdiep heeft kunnen profiteren van de ontwikkelingen in het Ebbingekwartier, de derde inrit en de komst van DOT en het Student Hotel.
- De omzet uit straatparkeren is gestegen door (voornamelijk) een tariefsverhoging in de wijken Binnenstad-Oost en Hortusbuurt en de invoering van betaald parkeren op zon- en feestdagen in de binnenstad, Binnenstad-Oost en Hortusbuurt.
- De kosten voor het beheer van P+R en buurtstallingen zijn lager uitgevallen dan begroot, ook omdat kosten zijn begroot voor de (deels) nog te realiseren P+R Meerstad en Reitdiep.
- De bewonersvergunning, bezoekersvergunning en bedrijvenvergunning worden sinds 2015 in vier jaar € 20,- duurder. In 2016 werden deze vergunningen dus € 5,- duurder ten opzichte van 2015.

### 4.2 risico's en perspectief

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. Zo zagen we in 2016 een positief resultaat door een aantrekkende economie, terwijl we in eerdere (crisis-)jaren negatieve resultaten zagen.
- Ook de kapitaallasten zijn voor het Parkeerbedrijf een belangrijke kostenpost, terwijl ze slechts zeer beperkt te beïnvloeden zijn. De rentestand is nu laag. Dat pakt voordelig uit - lage rente zorgt nu voor extra resultaat. Bij een stijgende rente verdwijnen niet alleen die resultaten, maar stijgen tegelijkertijd ook de lasten van het Parkeerbedrijf. 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.
- Infrastructurele aanpassingen, zoals het (eventueel) verdwijnen van parkeerplaatsen langs de Diepenring en in de rest van de Binnenstad, de bereikbaarheid van de parkeergarages tijdens de aanpak Ring Zuid en tijdens uitvoering van het programma voor de Binnenstad brengen een terugloop in inkomsten met zich mee.
- Onzekerheden rond de (meer)opbrengst van handhaving.
- Risico's rond parkeerexploitatie / bezettingsgraad Forumgarage.

Later in 2017 volgt de nieuwe meerjarenprognose. Daarin worden deze risico's uitvoeriger beschreven.



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)