

Digitale bezoekersregeling- Afrekenen per minuut en alternatief.

Collegebesluit van 21 maart 2017 - 20

Aanleiding

De digitale bezoekersregeling is ruim 5 maanden in de lucht en ruim 3.700 van de ongeveer 5.000 aangeschreven bewoners maken er gebruik van. Dit aantal neemt iedere week toe.

De digitale bezoekersregeling brengt om 18.00 uur automatisch het avondtarief van € 0,55 in rekening, waar tegen een bezoeker kan parkeren tot 09.00 uur de volgende ochtend. Dat in rekening brengen is niet in alle gevallen nodig, sommige bewoners betalen hierdoor teveel.

Het automatisch in laten gaan van dit avondtarief kan niet verholpen worden door wijzigingen in het systeem. Wel kan het worden opgelost door af te stappen van het betalen in blokken van 2 uur en betalen per minuut in te voeren. Afrekenen per minuut is positief voor de bewoners, omdat zij uitsluitend betalen voor het werkelijk verbruik van hun bezoekers en dus nooit 'teveel' betalen. Zo kunnen zij daardoor langer doen met het tegoed van 40 uur per kwartaal.

Afrekenen per minuut heeft financiële consequenties voor de parkeerexploitatie, doordat 'teveel' betalen niet meer voorkomt wat leidt tot minder baten.

Daarnaast hebben een kleine 500 bewoners aangegeven niet te kunnen werken met een digitale bezoekersregeling. Veelal hebben deze bewoners een afstand tot de digitale wereld. Tot op heden konden deze bewoners gebruik maken van de oude bezoekerskaart, maar deze is eindig. Zoals in oktober 2016 aan de raad is toegezegd zal de gemeente een alternatief aanbieden aan bewoners die digitaal minder vaardig zijn. Inmiddels is een aantal verschillende alternatieven voor de digitale bezoekersregeling met elkaar vergeleken en wordt voorgesteld om deze groep bewoners gebruik te laten maken van een callcenter.

Beoogd effect/ bestuurlijk kader

Uitvoering geven aan een goedkoper tarief voor bezoek van bewoners van gereguleerd parkeergebied (parkeerbeleid). Daarnaast willen we bewoners met een afstand tot de digitale wereld (dienstverlening) een alternatief bieden door hen gebruik te laten maken van een callcenter voor het aan- en afmelden van hun bezoek.

Besluit

Het college heeft besloten om de digitale bezoekersregeling in de gereguleerde parkeergebieden als volgt te wijzigen:

1. Afrekenen per minuut binnen de digitale bezoekersregeling.
2. Bewoners die niet met de digitale bezoekersregeling kunnen werken, gebruik te laten maken van een callcenter
 1. Deze bewoners lokale belkosten te laten betalen.
 2. een aantal kostenbeperkende maatregelen te nemen t.a.v. dit niet-digitale alternatief, zoals het inperken van het aantal facturen, het toerekenen van lokale belkosten
 3. De mogelijkheid aanbieden om bewoners te laten sms-en.
3. De lagere baten ter hoogte van € 40.000,- en de begrote kosten voor het callcenter van € 150.000 - € 225.000 ten lasten brengen van de (gesloten) parkeerexploitatie.
4. De raad met bijgevoegde raadsbrief informeren over dit besluit.

Argumenten

Afrekenen per minuut

1.1 *Afrekenen per minuut is met de digitale regeling mogelijk.*

Er is gekozen om het huidige beleid (€ 0,55 per twee uur parkeren) te digitaliseren. In deze digitale regeling worden transacties per 2 uur afgerekend, ook als er maar een half uur geparkeerd wordt. Afrekenen per minuut is sinds invoering van digitale bezoekersregeling mogelijk

1.2 *Afrekenen per minuut maakt dat je alleen de geparkeerde tijd betaalt.*

Betalen voor werkelijk gebruikte tijd, is eerlijk en sluit beter aan bij de wensen van parkeerders. Op dit moment gaat de berekening van het tarief rond 18.00u in de avond verkeerd. Als men bijvoorbeeld om 17.05 uur aanmeldt en 18.05 uur afmeldt zou € 0,55 in rekening gebracht moeten worden.

Om 18.00 uur gaat echter het avondtarief in (maximaal € 0,55 tot einde parkeerregulering). Bij aanmeldingen volgens dit specifieke voorbeeld wordt dan €1,10 in rekening gebracht. De manier om deze berekenfout eruit te krijgen is te gaan afrekenen per minuut.

Door de wijziging in afrekenmethodiek kunnen bewoners vaker tegen werkelijke tijd bezoek laten parkeren. Het maximaal aantal te gebruiken uren per kwartaal van 40 uren zal hierdoor in de praktijk gemiddeld genomen langer meegaan.

Callcenter

2.1 *Meest gebruikte alternatief voor een digitale bezoekersregeling en maakt op termijn digitale handhaving mogelijk*

Inmiddels zijn er al meerdere steden in Nederland Tilburg voorgegaan met het digitaliseren van parkeren. Uit onderzoek blijkt dat het meest gebruikte alternatief voor een digitale bezoekersregeling een callcenter is.

In bijlage 1 wordt een afweging weergegeven waarom het callcenter het beste alternatief is.

2.1.2 *Kentekens worden geregistreerd, waardoor op termijn digitale handhaving mogelijk is.*

Een live operator staat bewoners te woord en voert namens hen de kentekens van het bezoek in, in de bezoekersregeling van de bewoner. In feite wordt de callcenter medewerker gemachtigd, om namens de bewoners kentekens aan- en af te melden. Omdat de kentekens worden aangemeld in de landelijke kentekendatabase, blijft het mogelijk om te handhaven op kentekens en kan op termijn volledig digitaal gehandhaafd worden. De hogere kosten voor het callcenter kunnen op termijn terugverdiend worden op digitale handhaving.

2.2 *De digitale regeling moet een aantrekkelijkere regeling zijn.*

De kosten voor aan- of afmelding door een callcentermedewerker zijn €1,20. Hoewel dit een marktconforme prijs is, kunnen de kosten snel oplopen. Daarnaast is het aanvraagproces voor de bezoekersregeling handmatig. De kosten per aanvraag zijn €17,50.

Om er voor te zorgen dat het minder aantrekkelijk is om van het callcenter gebruik te maken, maar de doelgroep met een afstand tot de digitale wereld niet té veel te belasten wordt een deel van de kosten, de lokale telefoonkosten in rekening gebracht.

Daarnaast is het noodzakelijk om de factureringskosten zo laag mogelijk te houden. Het is voor de eerste aanvraag alleen mogelijk om een half jaar tegoed van € 44,- op te waarderen. Zodra het saldo onder de €10,- komt wordt opnieuw een factuur gestuurd naar de gebruiker.

2.2.1 *Naast bellen is het mogelijk om kentekens per sms aan te melden. Dit is goedkoper dan bellen.*

De optie om ook per SMS kentekens aan te melden kan voor een deel van de bewoners een tussenoplossing zijn. Hoewel nog niet iedereen in het bezit is van een smartphone kunnen veel bewoners wel sms-en. In de communicatie zal dit onderdeel sterker aan geprijsd worden dan het bellen naar een callcentermedewerker.

- 3.1 *Afrekenen per minuut en het aanbieden van een callcenter heeft effect op de parkeerexploitatie*
 Voorheen werden bezoekerstickets per twee uur afgerekend, ook als het bezoek maar een kwartier parkeerde. Met het afrekenen per minuut betaalt de bewoner precies wat zij afneemt voor het bezoek. Dit brengt een voordeel voor de bewoner, maar heeft een negatief effect op de parkeerexploitatie.
 De verwachting is dat dit € 40.000,- per jaar aan minderopbrengsten tot gevolg heeft.
- 4.1 *De digitale bezoekersregeling heeft de gemoederen bezig gehouden*
 Omdat de digitale bezoekersregeling voldoende aandacht heeft gehad, ook in de raad, willen we hen informeren over het alternatief dat geboden gaat worden.

Risico's

Afrekenen per minuut:

-

Callcenter: Er bestaat een risico dat bewoners die nu wel (met moeite) werken met de digitale bezoekersregeling, overstappen naar de mogelijkheid om via het callcenter aan te melden. Dit is echter een dure oplossing ten opzichte van via internet kentekens aanmelden en kan leiden tot hogere kosten dan begroot. Om dit risico te beperken moet de digitale regeling aantrekkelijker zijn dan het alternatief. Om zo veel mogelijk bewoners van de digitale regeling gebruik te laten maken wordt onder andere gewerkt met gerichte kanaalsturing. In de communicatie wijzen we op de mogelijkheid tot machtigen van frequente bezoekers, we blijven hulpsessies organiseren om bewoners wegwijs te maken met de regeling. Daarnaast is het ook mogelijk om kentekens per sms aan te melden.

Kosten en dekking

Afrekenen per minuut

De geprognoseerde minderopbrengsten voor de bezoekersregeling zijn € 40.000,- doordat niet meer per 2 uur vooruitbetaald wordt.

Bij deze berekening is gekeken naar het aantal gekochte uren tussen 0 - 2 uur parkeren en 2- 4 uur parkeren. Hierbij is de aanname gemaakt dat er gemiddeld de helft korter geparkeerd gaat worden (€ 0,28 per uur).

Totaal aantal verkochte uren	142.857,00	(jaar 2016)
Minder inkomsten per uur	<u>€ 0,28 x</u>	
Begrote minder opbrengsten	€ 40.000,00	

Alternatief Callcenter

De kosten voor een callcenter kunnen oplopen tot tussen de € 150.000,- (bij 50% gebruikt tegoed) en € 230.000,- (75% gebruikt tegoed) afhankelijk van het aantal gebruikers en de hoeveelheid bezoekers die aangemeld worden. Omdat men per bezoek twee keer moet bellen lopen de kosten snel op. Het aantal aanmeldingen van bewoners die wachten op een alternatief is opgelopen tot 500. Rekening houdend met uitbreiding van parkeerregulering in de toekomst, lijkt het dat het aantal snel naar 750 bewoners op zal lopen.

500	750	1000	Aantal bewoners die met callcenter gaan werken			
160	160	160	Eenheden van 2 uur per jaar			
2	2	2	Aan- en afmeldingen per bezoek			
320	320	320	Maximaal aan- en afmeldingen per jaar			
160.000	240.000	320.000	maximaal aantal calls per aantal bewoners			
€ 192.000	€ 288.000	€ 384.000	Kosten bij maximaal gebruik tegoed			
€ 144.000	€ 216.000	€ 288.000	Kosten bij 75% gebruik tegoed			
€ 96.000	€ 144.000	€ 192.000	Kosten bij 50% gebruik tegoed			
€ 8.750	€ 13.125	€ 17.500	Handelingskosten voor handmatige aanvraag regeling			
€ 152.750	€ 229.125	€ 305.500	Totaal kosten 75% gebruik tegoed			
€ 104.750	€ 157.125	€ 209.500	Totaal kosten 50% gebruik tegoed			

De begrote kosten voor het alternatief (750 bewoners tussen de €160.000 en €230.000) en de mogelijkheid tot afrekenen per minuut (€40.000) worden voor 2017 gedekt uit de parkeerexploitatie. In de doorrekening voor de parkeerexploitatie in 2018 en verder worden deze kosten structureel mee begroot.

Vervolg

De digitale regeling bezoekersparkeren wordt aangepast naar afrekenen per minuut.

Dit is een administratieve handeling. Gebruikers van de applicatie worden op de hoogte gesteld van de wijziging door middel van een pop-up scherm bij het eerste gebruik, of per e-mail, nadat de wijziging is ingegaan. Bewoners bij wie teveel in rekening is gebracht, krijgen tegoed als saldo terug in de bezoekersapplicatie.

Bewoners die zich gemeld hebben voor het alternatief worden actief benaderd voor de mogelijkheid tot (handmatige) aanmelding voor de bezoekersregeling. Na deze aanmelding en eerste storting van het tegoed kunnen zij gebruik maken van het callcenter. De aanmelding is nodig omdat de bewoners een code krijgen waarmee ze zichzelf kunnen identificeren bij de callcentermedewerker, waarna de medewerker kentekens kan aanmelden voor de bewoner.

Uiterlijk na 2 jaar wordt bekeken of het alternatief nog voldoet aan de verwachting en in de huidige vorm doorgezet moet worden.

Bijlage 1 Alternatievenmatrix digitale bezoekersregeling

	Kraskaart	Callcenter	Regeling op parkeerautomaat
€	Voor 750 bewoners +/- €80.000 €0,35 per kraskaart € 17,50 voor aanmelding/facturering.	Voor 750 bewoners +/- €150.000 ~ € 220.000 per jaar. €1,20 per aan- en afmelding (call) € 17,50 voor aanmelding/facturering.	Overschrijding investeringsbudget met +/- €750.000. Er kan geen verdunning plaatsvinden (+80 automaten) en automaten worden duurder in aanschaf. Jaarlijkse kapitaallasten gaan omhoog. Beheer en onderhoud automaten is ook hoger.
+	1. Makkelijk alternatief voor bewoner die niet digitaal kan. 2. Eenvoudig te implementeren.	1. Registratie van kentekens geborgd. 2. Klantvriendelijk: live-operator die namens bewoners aanmeldt. 3. Digitale handhaving op termijn mogelijk 4. Landelijk meest gebruikte oplossing bij gemeenten die volledig digitaal zijn. (Amsterdam, Rotterdam, Delft, Zaanstad, ..) 5. Oplossing in hetzelfde systeem bij één aanbieder/aanspreekpunt.	1. Herkenbare oplossing voor bewoners 2. Registratie van kentekens mogelijk
-	1. Handmatig aanvraag- en factureringsproces. 2. Geen registratie op kenteken mogelijk. 3. Handmatige handhaving noodzakelijk. Op termijn een minder grote besparing. 4. Fraudegevoelig (namaak). Mogelijkheid tot doorverkoop en opsparen. 5. Apart administratief proces	1. Dure oplossing, terwijl proces handhaving nog niet digitaal is.	1. Geen verdunning parkeerautomaten mogelijk. 2. Beheer en onderhoud systeem hoog en kostbaar. 3. Stijging kapitaallasten 4. Grote investering voor potentieel kleine groep. 5. Niet mogelijk in combinatie met cashless parkeren (dubbele kaartlezer) 6. Huidige systeem met kaarten niet meer leverbaar in de markt.
Risico's	Als nu gekozen wordt voor een kraskaart, kun je daarna moeilijk overstappen naar een callcenter.	1. Mogelijk een te makkelijk alternatief waardoor méér bewoners dan verwacht met het dure callcenter gaan werken. Financieel risico.	Bewoners die liever gebruik maken van de parkeerautomaat ipv applicatie zullen overstappen.
Beheers Maatregel/ Afweging	Omdat uiteindelijk niet op kenteken gehandhaafd kan worden en de fraudegevoeligheid is het advies dit alternatief niet te kiezen.	1. Lokale telefoonkosten in rekening brengen 2. Ook mogelijkheid tot SMS-en inbouwen 3. Actief blijven aanbieden hulp sessies voor digitale regeling. 4. Kanaalsturen: Digitaal is dé regeling, Callcenter een uiterst alternatief.	Omdat de investering dermate groot is en het niet mogelijk is om een kostenbesparing te realiseren op de verdunning van automaten, is het advies dit alternatief niet te kiezen.

Op basis van de voor- en nadelen geschetst in de matrix wordt geadviseerd om met een callcenter te gaan werken. Naast het feit dat het in het land het meest gebruikte alternatief is, is doorslaggevend dat met dit alternatief in de toekomst op kenteken gehandhaafd kan worden. De kostenverhogende werking van het callcenter kan daardoor op termijn terugverdiend worden.