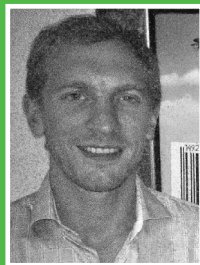


ParkeerPanel

Digitaliseren van parkeren

Steeds meer gemeenten beginnen of willen beginnen met het **DIGITALISEREN** van parkeren. Maar hoe **PAK JE** dat het beste **AAN**? En **LEVERT HET** wel de beloofde voordelen en besparingen **OP**? Het **PARKEERPANEL** gaat in op deze en andere vragen.

DEELNEMERS



JIMMY SMULDERS
- IP PARKING



PETER DINGEMANS
- TKH PARKING SOLUTIONS



COEN BORREN
- SCANACAR



TOMAS NOVAK
- PARKMOBILE



VOLKERT KIEFT
- WPS PARKING SYSTEMS



TON VAN PUFFELEN
- DESYDE

Hoe begin je als gemeente?

Jimmy Smulders: “Je moet er voor zorgdragen dat de inwoners, bezoekers en de lokale middenstand het invoeren van digitalisering als een verademing gaan ervaren. Belangrijk hierbij is de presentatie aan de lokale gemeenschap. Zorg dat ondernemers enthousiast worden en laat ze deel uit maken van de introductie. Handhaven op kenteken is natuurlijk voor een gemeente interessant maar de parkeerders worden daar niet per se enthousiast van, zeker niet als ze daarvoor het kenteken in moeten typen, iedere keer dat ze parkeren. Leg de nadruk op de positieve gevolgen voor de inwoners en geef ook exclusieve voordelen voor het gebruik er van. Het is haalbaar om 50 procent van de parkeertransacties digitaal te verwerken. Dit gaat echter niet vanzelf, de gemeente zal zaken goed moeten organiseren voor groot draagvlak.”

Peter Dingemans: “Het vertrekpunt voor digitalisering van parkeren dient wat mij betreft steeds het bieden van service en gemak naar de parkeerder te zijn. Maak de stad toegankelijk, retailers hebben het moeilijk in deze tijd en zijn er bij gebaat dat gemeenten helpen om de stad aantrekkelijk en toegankelijk te houden. Zo is belparkeren voor on-street inmiddels een ingeburgerd systeem aan het worden, dit is in combinatie met het eerder genoemde vertrekpunt dan meteen ook een faciliteit die parkeerders een extra service biedt.”

Tomas Novak: “De eerste stap is om het besluit te nemen om handhaving op kenteken uit te voeren. Kenteken handhaving is hét startpunt voor verdere digitalisering van parkeren. Of het nu een kort parkeerder is, een garageparkeerder of vergunninghouder, het parkeerrecht kan op kenteken worden uitgegeven.”

Coen Borren: “Digitaliseren van parkeren verbetert (a) het gemak voor de klant, (b) de kwaliteit van dienstverlening en (c) de kostenefficiëntie bij de stad of parkeerorganisatie. Gemeentes kunnen het beste starten met de activiteiten die twee of alle drie deze voordelen bieden. De top drie is dan:

Digitale uitgifte van vergunningen. Simpelweg vier keer per jaar besparen op het printen en versturen van de papieren vergunningen. Even zo vaak bespaart het de bewoners het gedoe om die nieuwe vergunning weer achter de ruit te plakken. En dat hoeft ook niet meer als men (tijdelijk) een andere auto gaat rijden. Voor de gemeente dalen bovendien de gederfde inkomsten door fraude.

Belparkeren. Voor de bezoeker is er een extra betaalwijze. Velen gebruiken deze al omdat andere gemeenten dit al invoerden. Ook de kwaliteit van de dienstverlening wordt groter omdat de bezoeker precies betaalt voor de tijd dat hij/zij parkeert; niet te veel en niet te weinig.

Handhaving. Hier zijn aanzienlijke kosten te besparen doordat de productiviteit van de handhavers veel groter wordt, ook voor gemeenten met een beperkt parkeerareaal. De kwaliteit van het parkeerbeheer wordt ook beter: geen onderscheid tussen verschillende categorieën parkeerders, consequenter in de tijd en betere afwikkeling van bezwaren.”

Ton van Puffelen: “De feitelijke start begint bij de gemeentelijke parkeerverordening. De uitleg van de regelgeving is veelal op meerdere manieren te interpreteren. Het interpreteren van regelgeving is niet te digitaliseren. Helaas zitten we vaak met een ‘legacy’ beleid waar eenvoudige oplossingen moeizaam zijn te realiseren. De aanpassingen binnen de parkeerverordening betreft vaak alleen een aanpassing van de parkeergebieden en tarieven. Een gedegen review van de parkeerverordening tegen het licht van de digitalisering zou daarom op zijn plaats zijn. Digitalisering zou dus direct van invloed kunnen/moeten zijn op de verordening.

Natuurlijk is het mogelijk binnen de conventionele oplossingen (bijvoorbeeld de kraskaart, die reeds minmaal zes jaar digitaal bestaat) te migreren naar het digitaal parkeren. De verordening die een gemeente opstelt is veelal inconsequent, omdat er binnen elke verordening uitzonderingen op de uitzonderingen worden gemaakt. Het omzetten van elke uitzondering vormt de grootste uitdaging binnen het parkeerproduct.

Veel gemeenten kiezen ervoor om een adviseur te raadplegen of in te huren. Men dient er echter op verdacht te zijn, dat het voor adviseurs ondoenlijk is om alle producten van alle leveranciers helder voor ogen te hebben. Vaak komt dit in een gunstig geval uit op één of enkele producten binnen het parkeersegment. Daarbij is over het algemeen de automatiseringskennis van de gemiddelde adviseur ontoereikend. Een kritische houding van de gemeente naar hun adviseurs is daarom aan te raden of aan te vullen met een automatiseringsdeskundige (mogelijk kan hierbij het Kwaliteits Instituut Nederlandse Gemeenten ondersteunen).

DE PARKEERVERGUNNING

Ondanks de enorme innovatieve veranderingen van de laatste jaren zijn, kan men helaas beperkt gedegen advies inwinnen over de digitalisering van de parkeervergunning. De parkeervergunning vormt een onlosmakelijk deel van het gemeentelijk beleid en maakt hierdoor ook deel uit van de gemeentelijke structuur. Het nieuwe werken (NORA/GEMMA) binnen de ICT-afdelingen van de gemeente maakt de integratie van de grote hoeveelheid verschillende systemen erg moeilijk.

Alle gemeentelijke leveranciers dienen hun aanpassingen te realiseren volgens de nieuwe standaards, koppelvlakken dienen besproken en gestandaardiseerd te worden. Volgens de minister gaat het niet snel genoeg: "Parkeervergunning uitgifte is net zo simpel als een naheffing". Parkeerafdelingen willen zo snel mogelijk aansluiting op DigiD en eHerkenning, terwijl de interne ICT-afdelingen lijn en structuur trachten aan te brengen in de wirwar van allerhande systemen en de vernieuwing die volgens het VNG wordt gestimuleerd.

De gewenste oplossing, binnen het NORA/GEMMA concept, is natuurlijk dat het parkeervergunningen systeem koppelt aan het MID-office. Hiermee worden alle 'zaken' beschikbaar in het zaaksysteem en daarom ook bruikbaar in het KCC (Klant Contact Center). Een goed gebruikt alternatief is dat het MID-office van het parkeervergunningen systeem middels StuF-ZKN koppelt met het zaaksysteem. Afhankelijk van de situatie binnen de betreffende gemeente kan men dus kiezen, eventueel wordt de mogelijkheid geboden om een gehost Parkeer-Loket te realiseren.

Wij vinden dat de gedigitaliseerde parkeerverordening leidend is in de presentatie voor de baliemedewerkers en het E-loket. Met andere woorden een wijziging in een parkeerproduct dient niet als gevolg te hebben dat hiermee eerst wijzigingen in bijvoorbeeld het E-loket plaats dient te vinden. Deze dynamische E-loket Formulieren staan vaak haaks op de statische wijze waarop de Front-office leveranciers hun e-Formulieren opbouwen.

KENTEKEN PARKEREN

Bijna alle gemeenten overwegen het invoeren van kentekens parkeren, men dient echter alle facetten secuur te doorlopen. Handhaving wordt op deze wijze zeer eenvoudig (zie bijvoorbeeld de scan-auto van Amsterdam).

BEL-PARKEREN

Ooit in 2001 gestart en ondanks het voordeel van betalen per minuut, parkeert men nog steeds veel met de parkeerautomaat. Alle kosten van een parkeerautomaat worden

betaald door de gemeente, terwijl er voor het bel-parkeren de kosten mede gedragen wordt door de gebruiker. Een prijsdifferentiatie invoeren zou in onze ogen wenselijk zijn. Aansluiting met het landelijk NPR (Nationaal Parkeer Register) neemt een grote vlucht en is voor de meeste gemeenten de eenvoudigste wijze het bel-parkeren te introduceren en over te schakelen naar digitalisering van hun producten.

HANDHAVEN

Handhaving wordt met de komst van de scan-auto/scooter steeds eenvoudiger. Ook innoveren de huidige leveranciers met handhaaf-software op de mobiele telefoon. De kosten gaan hiermee drastisch omlaag omdat men niet de dure mobiele handheld apparatuur behoeft aan te schaffen."

Als één van de voordelen van digitalisering wordt genoemd dat de beschikbare parkeerruimte beter gebruikt wordt waardoor nieuwe investeringen in parkeervoorzieningen kunnen worden uitgesteld of voorkomen. Klopt dit ook met de praktijk? Zijn hier voorbeelden van?

Volkert Kieft: “Digitalisering van het parkeren geeft in algemene zin meer inzicht in het gebruik van parkeerplaatsen. Of dit daadwerkelijk resulteert in het voorkomen en/of uitstellen van de investering in (nieuwe) parkeervoorzieningen hangt meer af van bijvoorbeeld de locatie van de parkeervoorziening, het door een gemeente gehanteerde beleid, de wens van de burger, enz. De parkeerder laat zich niet alleen leiden door de wetenschap dat er een lege plek is, maar ook andere zaken die het parkeren op een bepaalde locatie aantrekkelijk maken, bijvoorbeeld: dichtbij de plaats van bestemming, diverse betaalmogelijkheden, eenvoudig in- en uitrijden (evt. op kenteken), inrichting en vormgeving van de garage etc.”

Peter Dingemans: “Er zijn initiatieven gaande waarmee de beschikbare parkeerplaatsen en verkeersintensiteit in een stad of regio real-time wordt gemeten en waar deze informatie gebruikt gaat worden om de weggebruiker actief te sturen. Bij deze initiatieven is Rijkswaterstaat betrokken en wordt er samengewerkt met lokale overheden en marktpartijen (bijvoorbeeld. Amsterdam Zuid-Oost, Regio Zwolle Kampen). Het analyseren van reistijden gebeurt dan bijvoorbeeld op basis van Bluetooth maar ook via sensoren per parkeerplaats. Ook actuele data over beschikbare parkeerplaatsen in parkeergarages zijn hierbij nodig om zo integrale en dynamische verkeersmanagementoplossingen te realiseren die de bereikbaarheid en benutting van beschikbare parkeerplaatsen verbetert en hierdoor dus ook de noodzaak van investeren in nieuwe parkeervoorzieningen beperkt.

Een andere mogelijkheid om bestaande parkeerplaatsen beter te benutten is het zgn. dubbel gebruik van parkeerplaatsen. De afgelopen jaren is hier in de parkeerbranche veel over gesproken. Een mooi voorbeeld van een beschikbare service op dit terrein is Switchpark.nl. Switchpark-parkeerders worden selectief toegelaten op een tijdelijk beschikbare parkeerplaats van de originele gebruiker, bijvoorbeeld een VVE-gebruiker of een bedrijfslocatie. Op die manier wordt parkeerruimte optimaal benut. Een andere mogelijkheid om de parkeerruimte beter te benutten is gebaseerd

op het introduceren van gedifferentieerde parkeertarieven voor verschillende parkeerdoelgroepen in combinatie met tijdstippen en bezoekdoel. Zo kunnen bewoners in een binnenstad bijvoorbeeld verleid worden om hun auto tegen een aantrekkelijk tarief in plaats van op straat juist in een nabijgelegen parkeergarage te parkeren waarmee er in de binnenstad leefruimte of parkeerruimte voor bezoekers beschikbaar komt. Om dit goed te faciliteren is het gebruik van slimme parkeerportals essentieel. Ook het toepassen van gedifferentieerde parkeertarieven in parkeergarages biedt diverse interessante mogelijkheden om gebruikersgroepen beter te sturen en te faciliteren in lijn met bezoekdoelen.”

Jimmy Smulders: “Ja, hier zijn zeker voorbeelden van. Een simpele, maar effectieve oplossing is het ‘leren delen’ van de parkeerplaatsen die er al gewoon zijn. Door parkeerplaatsen naar het web te brengen wordt een optimale bezetting mogelijk gemaakt. Met name bij parkeervoorzieningen waar meerdere bedrijven gebruik van maken kan dit verbluffende resultaten geven. Reserveringssoftware is ook in opmars, daarmee kun je zelfs een optimale bezetting in de toekomst gaan inplannen!”

Tomas Novak: “In theorie zou betrouwbare informatie over vrije plaatsen moeten leiden tot minder zoekverkeer en beter gebruik van de beschikbare ruimte. De PRIS systemen die in diverse steden de beschikbaarheidsinformatie van parkeergarages tonen leveren echter geen overtuigend bewijs dat dit in de praktijk ook zo functioneert.

Veel automobilisten zoeken een vrije plaats zo dicht mogelijk bij de eindbestemming en die ligt vaak op straat (aldus ook diverse onderzoeken). Met behulp van sensoren in het wegdek (of met behulp van camera's) zouden de vrije plaatsen kunnen worden bepaald en kunnen worden aangegeven op een kaart op het dashboard-, PND- of smartphone scherm. In hoeveel plaatsen de beschikbare parkeerruimte betrouwbaar zal kunnen worden aangegeven en in welke mate van deze informatie gebruik zal worden gemaakt zal de praktijk moeten uitwijzen.”

Coen Borren: “Alhoewel nog beperkt of nog in voorbereidende fase, zien we dit in de praktijk gebeuren: vergunninghouders krijgen op basis van hun kenteken toegang tot parkeergarages die (bijvoorbeeld in avond en nacht) overcapaciteit hebben. Ook wordt op basis van informatie uit het digitale handhavingsproces beleid gemaakt, waaronder de keuze om betaald parkeergebieden al dan niet uit te breiden. Naar verwachting zal in de nabije toekomst de informatie vanuit digitaal handhaven ook gebruikt worden om parkeerders te informeren over beschikbare parkeerplaatsen op straat per wijk(deel). Dit kan ook door gebruik te maken van parkeersensoren, ook een goede vorm van digitaliseren met directe voordelen voor de parkeerder. Ge-

zien de kosten kan het zijn dat dit alleen ingezet zal worden in winkelgebieden met een grote parkeerrotatie.”

Ton van Puffelen: “Leveranciers dienen vooral hun data (die feitelijk eigendom van een gemeente is) op simpele wijze beschikbaar te stellen, waardoor gemeenten over real-time informatie kunnen beschikken over de bezettingsgraad in verschillende gebieden. Op korte termijn verwachten wij wel profijt binnen het garage parkeren.”

Bespaart digitalisering de gemeente geld?

Tomas Novak: “Kort maar krachtig: ja. De uiteindelijke besparing zit in de efficiency en verbeterde klantvriendelijkheid van de organisatie en met name de afdeling parkeren. Bonus kan zijn dat vrijgekomen FTE's kunnen worden ingezet op verdere verbetertrajecten binnen de parkeerorganisatie of zelfs binnen de gemeente. Besparingen worden gerealiseerd door verlagen van de personeelskosten als gevolg van een efficiëntere handhaving en de geautomatiseerde verstrekking van parkeervergunningen via het internet en door het verminderen van de kosten van aanschaf en onderhoud van parkeerautomaten als gevolg van het verminderen van het aantal parkeerautomaten.”

Jimmy Smulders: “Harde cijfers heb ik daar nooit van gezien. Het is natuurlijk vanzelfsprekend dat er minder cash geld verwerkt hoeft te worden. Maar hier worden pas echt resultaten behaald als je cash geld compleet afschaft. Een digitale vergunning zal goedkoper uitpakken dan een stapel kraskaarten. Handhaven met een scan-auto klinkt ook efficiënter dan bonnetjes aflezen achter een autoruit. Dus ja, er zijn zeker voordelen te behalen maar pas bij 100 procent digitaal kan er écht geld worden bespaard.”

Peter Dingemans: “Jazeker, door de parkeerdruk anders te verdelen en beter te beheersen wordt de vraag naar nieuwe parkeervoorzieningen beperkt en dit scheelt forse investeringen in nieuwe voorzieningen.”

Coen Borren: “Ja, digitalisering bespaart gemeenten geld op de volgende gebieden:

- Niet printen en versturen van papieren vergunningen.
- Minder fraude.
- Minder parkeerautomaten door mogelijkheid van betalen via mobiele telefoon en internet

- Minder kosten voor afwikkeling van bezwaarschriften
- Minder kosten als gevolg van een eenvoudiger administratie
- Lagere handhavingskosten door:
 - Hogere snelheid van controle d.m.v. kentekenscannen
 - Informatiegestuurd handhaven (juiste moment, juiste plaats, juiste mensen en hulpmiddelen)
 - Bij 100 % digitaal is niet langer visuele check op parkeerkaartje nodig en kan een parkeerbon eventueel direct naar het huisadres verzonden worden.”

Ton van Puffelen: “In theorie zou dit zo moeten zijn, maar de meeste gemeenten zitten helaas met legacy systemen. Bijvoorbeeld parkeerautomaten die net twee jaar oud zijn, zonder enige mogelijkheid van digitalisering.

Digitalisering biedt voor wat betreft parkeervergunningen vooral gebruiksgemak. Dat geldt voor de burger die op ieder gewenst tijdstip een vergunning kan aanvragen/wijzigen en/of beëindigen. Dus ook buiten openingstijden van de publieksbalie.

Maar het is ook zo dat het aanvraag- en verwerkingsproces door digitalisering beter en sneller wordt afgehandeld, dat hiervoor minder personen voor nodig zijn of dat er een handmatige controle noodzakelijk is. Er worden geen vergunningen meer uitgegeven die niet ‘kunnen’ en daarbij is de informatievoorziening sterk verbeterd.

Ook de handhaving heeft gemak bij digitalisering, vanwege het feit dat de gegevens altijd actueel zijn bij bevraging. Zodra een kenteken van een vergunning gewijzigd is, zal dit direct bij de handhaving van toepassing zijn. De wijziging kan dus ook door de vergunninghouder zelf worden uitgevoerd.

Wanneer het Rotterdam lukt om ruim 75 procent van hun

parkeerautomaten van straat te laten verdwijnen, bespaart zij aanzienlijk op aanschaf en jaarlijkse kosten. Helaas is het momenteel echter onbekend waardoor er momenteel nog

geen 25 procent gebruik maakt van de digitale vorm van parkeren. Mogelijk zou onderzoek hierin kunnen helpen.”

Maken gemeenten al optimaal gebruik van de mogelijkheden die digitalisering van parkeren biedt?

Ton van Puffelen: “Zolang er nog papieren (bezoekers) vergunningen, kraskaarten door gemeenten gebruikt worden, is er nog veel te optimaliseren. Voor al deze producten bestaan er digitale varianten, waarbij de gemeente zelf de keuze kan maken hoe er gehandhaafd wordt. De keuze hierbij is op pas of op kenteken. De handhaving service biedt functionaliteit voor beide zoekingen.”

Verder is een optimaal E-Loket, zoals al jaren in gebruik door de gemeente Vlaardingen. Een substantiële verbetering, die absoluut navolging verdient.”

Coen Borren: “De gemeente Amsterdam loopt wat betreft digitalisering voorop. Zij is de enige gemeente die momenteel 100 procent digitalisering invoert. En Amsterdam/Citien hebben al plannen om verder door te ontwikkelen. Bij sommige gemeentes is de eerste stap, het digitaliseren van de vergunningen, nog niet voltoerd. Bij andere gemeentes zijn de parkeerautomaten en/of het belparkeren nog niet ingevoerd. Zonder deze maatregelen zullen de kosten voor handhaving hoger blijven en de voordelen van het digitaliseren wat betreft flexibiliteit, dienstverlening en kostenverlaging (gedeeltelijk) achterwege blijven. Overigens kan vanaf een digitaliseringsgraad van 80-85 procent al efficiency behaald worden. Dus starten met vergunningen en belparkeren levert meteen al meerdere voordelen op, voor klant en organisatie.”

Peter Dingemans: “Het kan altijd beter. Ik pleit hier voor meer samenwerking en uitwisseling van best practices en standaardisatie. Het is belangrijk dat er ook op het gebied van interoperabiliteit met betrekking tot toegang en betalen tussen gemeenten geen wildgroei aan lokale en afwijkende oplossingen komt.”

Tomas Novak: “Nee, nog lang niet alle gemeenten zijn volledig overgegaan op het digitaliseren van parkeerrechten. Mobiel parkeren is (inter)nationaal bezig aan een sterke opmars. Inmiddels is mobiel parkeren in meer dan 65 Nederlandse steden mogelijk. Slechts een zeer beperkt aantal steden hebben verdere stappen in het digitaliseringsproces gemaakt, zoals het uitgeven van vergunningen op kenteken via het internet, het toegang verlenen tot garages op basis van kenteken of het uitrusten van parkeerautomaten met aanraakschermen voor het invoeren van kentekens etc. Een obstakel hierin is de besluitvorming: het parkeerbeprijing is niet altijd de eindredacteur van het uit te voeren beleid. Onze ervaring is dat als het parkeerbeprijing de regie strak in handen heeft de digitaliseringslag succesvol wordt uitgerold.”

Jimmy Smulders: “Er worden mooie stappen gezet. Maar er zijn nog steeds gemeenten die niet zijn gestart met digitaal parkeren. Realtime en dus digitaal parkeren zou wat mij betreft de standaard moeten zijn, waar ik ook ben.”

Veel mensen vinden het betalen bij een parkeerautomaat te ingewikkeld. Werken de ontwerpers aan een oplossing?

Volkert Kieft: “Als leverancier van parkeerapparatuur zijn we dagelijks bezig met het gebruiksgemak van betaalautomaten te optimaliseren. Vanuit het perspectief van de gebruiker is er geen universele gebruikersinterface, waardoor de betaalprocedure verwarrend is. Als leverancier maak je een ontwerp wat zo duidelijk mogelijk en zo herkenbaar mogelijk is. Er zijn echter wel beperkingen waardoor je

compromissen moet sluiten als het gaat om de gebruikersinterface. In een betaalautomaat moeten vele aspecten gecombineerd worden, zoals de afmetingen van de diverse onderdelen, acceptatie van de gewenste betaalmiddelen en identificatiemiddelen, inbraakbestendigheid, vandaal bestedigheid enz.



Er zijn daarnaast ontwikkelingen (vooral op gebied van elektronisch betalen) die het gemakkelijker maken om te betalen, zoals betalen zonder PIN-code, contactloos betalen, betalen via smartphone (op basis van een app.) enz. De enige echte oplossing in het vereenvoudigen van de betaalprocedure is door het beperken van de keuzes in betaaloplossingen. Dit spreekt echter de ontwikkelingen in de markt weer tegen. De exploitant wil parkeerders diverse betaalmogelijkheden bieden. Dit draagt echter niet bij in het vereenvoudigen van de betaalprocedure.”

Coen Borren: “Elke vernieuwing geeft weerstand. Met andere woorden: dat er geklaagd wordt, is niet uitzonderlijk. Er zijn inderdaad situaties waar het een stuk eenvoudiger had gekund. De automaten hebben de afgelopen jaren een ontwikkeling doorgemaakt waarbij veel aandacht is besteed aan de gebruikerservaring. Uiteindelijk blijft de automaat een omslachtige manier van betalen in vergelijking met bijvoorbeeld de mobiele telefoon. De verwachting is dan ook dat het belang van de automaat op straat afneemt. Daarbij zullen vernieuwingen zoals het koppelen van het kenteken aan de betaalpas ook deze laatste problemen kunnen verhelpen..”

Jimmy Smulders: “Gebruikers raken door smartphones en tablets steeds meer gewend aan het gebruik van touchscreens. Het probleem zit hem vaak in zaken als gebruikers-interface, de aanraakgevoeligheid en direct zonlicht. Ontwikkelingen die je kunt verwachten zijn betere touchscreens en vriendelijkere interfaces. Daarnaast is het een crime dat PIN-betalingen binnen een voorgeschreven omgeving moet gebeuren, met een eigen interface en display. Hierdoor

moet er altijd ‘geswitched’ worden tussen twee applicaties hetgeen voor een gebruiker verwarrend is.”

Peter Dingemans: “Helaas is er voor het de betaalflow op de automaten geen standaardisatie zoals we dit op geldautomaten in Nederland en ver daarbuiten wel kennen. Ik zie dit voor de parkeerautomaten als een gemiste kans v.w.b. gebruikersacceptatie en uniformiteit in gebruik. Hier ligt dus nog een mooie taak voor de fabrikanten van parkeerautomaten. De juiste coördinatie is daarbij belangrijk en standaardisering op dit terrein is niet eenvoudig door de diversiteit aan fabrikanten en de internationale parkeermarkt.”

Tomas Novak: “Het probleem lost zich vanzelf op. Net als telefooncellen zullen ook de parkeerautomaten uit het straatbeeld verdwijnen. Smartphones en connected cars nemen deze rol nu en in de toekomst over.”

Ton van Puffelen: “Wij ontwikkelen geen automaten, maar software. De parkeermarkt kenmerkt zich door technische oplossingen, bedacht door intelligente technici. De gebruiker wordt daarbij gemakkelijk uit het oog verloren.

Gebruiksvriendelijkheid en zelfredzaamheid zijn belangrijke punten van aandacht bij softwareontwikkeling. De bruikbaarheid van een E-Loket is in grote mate afhankelijk van gebruiksvriendelijkheid. Gezien het geringe aantal vragen over het E-loket in Vlaardingen (voor zover ons bekend: geen) slagen wij er in – in samenwerking met partners – gebruiksvriendelijke oplossingen te realiseren.”

Moeten data ‘open’ zijn zodat alle informatie onderling uitgewisseld kan worden of komt hiermee de privacy te zeer in het gedrang?

Coen Borren: “Nee, deze openheid van data is onnodig om toch verder te kunnen ontwikkelen en meer voordelen uit de digitalisering te halen. Het gaat er niet zozeer om wie ergens parkeert, wel is het interessant te weten hoe lang geparkeerd wordt, op welke tijdstippen en zones en bij voorkeur ook door welke categorie parkeerder (bewoner, bezoeker, zakelijk, ...) en hoe betaald is. Op basis van data kan men het beleid verbeteren, inschatten hoe de parkeerdruk op een bepaald moment zal zijn, daarover informeren en promoties of aanbiedingen doen, etc. De parkeersektor

en overheid moet steeds laten zien en horen dat individuele gegevens nooit bewaard worden (tenzij de klant dat expliciet wil omdat hij/zij daarmee bijvoorbeeld als VIP of vaste klant herkend kan worden). Zodra betaald is voor parkeren of naheffing kunnen de parkeerdata van bijvoorbeeld kentekengegevens ontdaan worden. De voordelen van digitalisering worden in de waag gesteld wanneer we een discussie over privacy krijgen. Individuele gegevens zijn niet nodig – dus bewaar deze niet!”



Jimmy Smulders: “Dat hangt er van af wat je onder ‘open’ verstaat. Uiteraard moeten er protocollen zijn om digitale systemen aan elkaar te koppelen, maar daadwerkelijke privacygegevens moeten daar niet standaard onderdeel van zijn, integendeel. Met de introductie van het kenteken als identificatiemiddel praten we echter direct over privacygevoelige gegevens. Zeker voor ongeregistreerde kortparkeerders moet je de garantie geven dat kentekendata pertinent worden verwijderd uit de database. Bij straatparkeren is de afloop van de bezwaarschriftperiode op de parkeerboete het aangewezen tijdstip hiervoor. Parkeergarages kunnen een kortere opslagperiode hanteren.”

Volkert Kieft: “Om de digitalisering van het parkeren te optimaliseren, moeten zo veel mogelijk systemen data beschikbaar stellen zodat zoveel mogelijk data benut kunnen worden. Deze informatie kan bijvoorbeeld gebruikt worden om optimaal je beleid te ontwikkelen. Daarnaast is er in Nederland wetgeving over hoe omgegaan moet worden met privacygevoelige informatie. Alle systemen die werken met dit soort gevoelige informatie moeten daar natuurlijk ook aan voldoen. Dan komt de privacy dus niet in het gedrang.”

Ton van Puffelen: “Wij zijn als bedrijf voorstander van ‘open’ data. De privacy hoeft zeker niet in het gedrang te komen, zolang de data geanonimiseerd aangeboden

worden. Parkeren hoeft niet gepersonaliseerd te worden uitgevoerd en biedt daarom ook producten waarmee ‘realtime’ geparkeerd kan worden, zonder de persoonsgegevens van de parkeerder vast te leggen. Onze ‘Virtuele Parkeerautomaat’ vraagt niet om persoonsgegevens, maar een kenteken (of een vervangend identificatie), locatie en centjes, zoals we dit op straat gewend zijn met de reguliere parkeerautomaat. Anonimiseren is dan ook heel eenvoudig.”

Tomas Novak: “Ik ben het op dit punt met Van Puffelen eens. Open datamodellen moeten uiteraard berusten op geanonimiseerde gegevens teneinde de privacy van de automobilist te waarborgen. Open data kunnen het parkeren nog slimmer en makkelijker maken door het bevorderen van doorstroming dan wel het terugdringen van zoekverkeer. Daarnaast biedt het mogelijkheden voor het dynamisch beprijzen van de parkeerplaatsen op basis van vraag en aanbod en/of het belonen van parkeerders op bepaalde plaatsen en momenten.”

Peter Dingemans: “Parkeerddata zijn prima uitwisselbaar en door hierover in de parkeerbranche gezamenlijk de juiste afspraken te maken kan ook de privacy van individuele parkeerders gewaarborgd worden.”

Welke mogelijkheden zijn er op het gebied van digitaliseren in parkeer-garages?

Peter Dingemans: “Denk hierbij aan het toepassen van slimme parkeerportals waarop je als bezoeker een reservering kunt doen maar ook combinaties maakt met een evenement dat lokaal plaatsvindt en waarvoor je graag van tevoren ook een parkeerplaats wilt reserveren. Handige ‘find your car’ parkeerapps om je auto snel terug te vinden in parkeergarages. Dynamic pricing structuren waarmee parkeerplaatsen op drukke momenten tegen betere prijzen worden afgerekend dan op rustige momenten etc. etc.”

Jimmy Smulders: “De mogelijkheden zijn eigenlijk eindeloos. Met een webbased parkeersysteem ben je eigenlijk al direct aanwezig op het internet. Van daaruit kun je vele applicaties realiseren of koppelen met derde partijen. Denk daarbij aan reserveringssystemen, ontsluiting voor kentekensparkeren met parkeerproviders, in-car informatie, kortingscodes. Online bedrijf accounts, Intercom en CCTV over het net, ga maar door.”

Tomas Novak: “Waarom toch nog ouderwets stoppen voor een slagboom als die automatisch open kan gaan? Dan voel je je als automobilist pas echt welkom! Binnen garageparkeren is er dan ook nog volop ruimte voor verdere digitalisering. Het ultieme VIP-parkeer gevoel middels het in- en uitrijden op basis van het kenteken wordt nog veel te weinig geïmplementeerd. Kentekenherkenning verhoogt de afhandelingssnelheid en het gebruiksgemak voor de automobilist. Daarnaast wordt ook het reserveren van parkeerplaatsen, het belonen van de parkeerders en het eenvoudig toegang verlenen aan specifieke bezoekersgroepen en voertuigen eenvoudig mogelijk.”

Coen Borren: “Het in- en uitrijden wordt aanzienlijk vergemakkelijkt en versneld met behulp van kentekenherkenning. Klanten kunnen specifieke voordelen krijgen en de exploitanten kunnen gerichte promoties doen, een voorkeursbehandeling geven of (informatie)services bieden die

klanten binden. De parkeerder ervaart gemak, de exploitant krijgt kostenvoordelen, loyaliteit en meer grip op omzet. We zien initiatieven, voortbouwend op digitalisering, om de capaciteit van parkeergarages beter te benutten. De data (niet van individuele, wel van categorieën parkeerders) over capaciteit en gebruik gaan in yielding modellen. Bestaande en nieuwe klanten worden via digitale en traditionele verkoopkanalen aangetrokken om juist in perioden van overcapaciteit te komen parkeren.”

Volkert Kieft: “Op het gebied van digitalisering valt te denken aan de volgende toepassingen:

- Kentekenherkenning
- Digitale betaalmogelijkheden (betalen zonder PIN, contactloos betalen, betalen via een app.)
- Delen van bezettingsinformatie
- (Dynamische) verwijzing van parkeerders in de garage
- Internet reserveren
- Automatiseren/differentiëren van tarieven o.b.v. vraag en aanbod
- Automatiseren/differentiëren van tarief o.b.v. bijv. milieulabel, doelgroepen
- Kortingsmogelijkheden
- Klantbinding (loyaliteit)
- Aanmaken abonnementen door parkeerders via een webportal

In de toekomst kunnen we wellicht meer verwachten, echter niet alles kan worden ontwikkeld omdat sommige toepassingen gewoonweg (nog) niet commercieel interessant zijn.”

Wanneer verdwijnen de betaalautomaten uit het straatbeeld?

Jimmy Smulders: “Voorlopig niet. Wereldwijd is er volgens mij niet één gemeente die daar ervaring mee heeft. Het is natuurlijk fantastisch mooi al die techniek en het gebruik zal zeker blijven groeien. Maar vooralsnog zie ik geen gemeente opstaan die het gebruik van een smartphone of ander intelligent betaalmiddel gaat afdwingen. Ik denk juist dat een gemeente blij zal zijn met iedere bezoeker die geld spendeert bij de lokale middenstand. Betaalautomaten met muntacceptatie worden nog altijd volop geplaatst in Nederland. Kijkende naar de levensduur van twaalf jaar verwacht ik niet dat de automaat de komende twintig jaar compleet uit het straatbeeld verdwijnt. Afstand tussen de automaten

Ton van Puffelen: “Onze visie is dat parkeren in de parkeergarage gebaseerd kan worden op de gebruiksmogelijkheden van ‘realtime’ parkeren. De parkeerder kan dan optimaal gebruik maken van de parkeermogelijkheden. De herkenningsgraad van kentekenherkenningssysteem is op zijn best 98 procent. Dit houdt dus in dat 2 procent niet automatisch herkend kan worden. Afhankelijk van het aantal bewegingen in een garage kan dit om aanzienlijke aantallen gaan, waar extra handelingen voor benodigd zijn.

Verder in dit kader de vraag: Wie parkeert er eigenlijk? Het voertuig met kenteken of de bestuurder? Uitlenen van uw auto houdt dan ook meteen in dat er op uw rekening in de garage geparkeerd kan worden.

Als laatste punt van aandacht nog de mogelijkheid tot frauduleuze handelingen. Het noteren van aanwezige kentekens en het kopiëren van een dergelijk kenteken voor je eigen voertuig bij in- uitrijden, maakt het parkeren op rekening van een ander relatief eenvoudig.

Het grootste probleem bij digitalisering van parkeergarages zijn vaak de leveranciers van de garagesystemen. Zij trachten – zo gesloten als een parkeergarage kan zijn – hun digitale openheid zo beperkt mogelijk te houden. Garage leveranciers die geen open koppeling voor kort parkeerders en/of abonenthouders wil garanderen (koppelingen zijn derhalve incl. aanschafkosten) dienen reeds binnen een aanbestedingsprocedure buiten de boot te vallen. Juist hier is marktprotectionisme zeer ongewenst en belemmert het betreden van nieuwe innovatieve partijen in de markt.”

en daarmee het ‘aantal per gebied’ zal afnemen naar rato van het gebruik van de betaalautomaten.”

Ton van Puffelen: “We zullen de komende tien jaar een drastische vermindering zien van de betaalautomaten. Ook onze buurlanden hebben hier enige invloed op; zij hebben veelal nog de standaard parkeerautomaat. Bezoekers uit het buitenland zullen derhalve over voldoende informatie dienen te beschikken hoe in Nederland geparkeerd kan worden zonder de parkeerautomaat. Rotterdam gaat in ieder geval een proef aan waar nog geen 12% van de parkeerautomaten terugkeert in het straatbeeld. Ook in



Woerden is het aantal parkeerautomaten met tweederde verminderd! Per 1 juli 2013 zijn ter vervanging van de 60 parkeerautomaten er maar 20 geplaatst. Ook hier is gekozen voor digitalisering van hun producten (bijvoorbeeld de digitale bezoekersregeling)."

Peter Dingemans: "Mijn verwachting is dat we de komende vijf tot tien jaar nog gewoon parkeerautomaten in het straatbeeld zullen blijven zien. Wel zal het aantal automaten door de digitalisering afnemen waardoor de parkeerder wat verder zal moeten gaan lopen. In plaats van vier automaten in een straat worden dit er een of twee. Voor het straatparkeren geldt dat ook bezoekers die geen gebruik van digitale parkeerdiensten kunnen of willen maken een alternatief dienen te hebben. Denk hierbij bijvoorbeeld ook aan buitenlandse toeristen."

Tomas Novak: "In diverse steden wereldwijd bestaat al lange tijd de tendens om de afstand tussen de parkeerautomaten te vergroten en het aantal parkeermeters te verminderen. In Nederland kondigen steden als Amsterdam en Rotterdam nu soortgelijke stappen aan. Helemaal verdwijnen zullen de automaten voorlopig niet. Net zoals het geval is bij telefooncellen zullen er zelfs over twintig jaar vast nog wel een paar parkeerautomaten in de stadscentra te vinden zijn."

Coen Borren: "Dat duurt nog heel lang. Om de simpele reden dat ze er nu staan en iedereen ze verwacht. Het aantal zal wel minder worden doordat men steeds meer op andere manieren kan betalen en steeds meer mensen daarvan het gemak (snel, eenvoudig, per werkelijke parkeerduur, eenvoudig voor administratie) zien. Het aantal steden waar dit gebeurt wordt groter, de aanbieders beter en internationaler waardoor ook buitenlandse toeristen er gebruik van kunnen maken. Volgens ons zijn er nu geen steden die plannen hebben om ze geheel weg te halen. Sterker nog, men maakt plannen om de oude generatie te vervangen (zij het in mindere aantallen). Mobiel betalen is de toekomst en op een gegeven moment accepteert men het verdwijnen van de parkeerautomaat, net zoals men het volkomen normaal vond dat de telefooncellen uit het straatbeeld verdwenen.

Soms hebben we in het buitenland contact met steden die beginnen met betaald parkeren op straat en bespreken we de mogelijkheden om zonder parkeerautomaten te werken. We hebben nog niet meegemaakt dat daarvoor gekozen wordt. In enkele landen wordt de parkeerautomaat ook voor aankoop van bijvoorbeeld theatertickets gebruikt. Deze multi-functionaliteit verlengt de levensduur, maar in Nederland zal dat naar verwachting niet meer ingevoerd worden."

Moeten alle gemeenten zich aansluiten bij het NPR?

Jimmy Smulders: "Dat zal iedere gemeente zelf moeten afwegen. Gebruik maken van zo'n centraal systeem heeft voor- en nadelen."

Peter Dingemans: "Wat mij betreft wel, aansluiting zorgt voor een eenduidige en landelijk dekkende manier van uitwisseling van parkeerrechten."

Tomas Novak: "De wedervraag kan zijn: moeten alle parkeerrechten in een database staan zonder dat de deelnemende gemeenten daar onderling belang bij hebben? Wij denken dat in de relatie tot parkeerrechten een eigen omgeving altijd de voorkeur hoort te hebben.

Wij zetten vraagtekens bij de privacybescherming van de automobilist wanneer alle parkeergegevens worden opgeslagen in een landelijk systeem (en des te meer wanneer dat uitgerekend door het RDW wordt gedaan). Zowel de beveiliging van de gegevens als de bescherming van de privacy zijn net als in het geval van een nationaal patiëntendossier

bij een landelijke parkeerdatabank in het geding. In relatie tot de eerder genoemde Open Data modellen kunnen alle gemeenten, via NPR of anders, hun data eenvoudig exporteren naar een Open Data portal."

Coen Borren: "Daar is zeker wat voor te zeggen. Het concept biedt duidelijke voordelen, het is een soort marktplaats waar diverse commerciële en gemeentelijke organisaties zich bij kunnen aansluiten. Het creëert een level playing field, geeft bepaalde efficiencyvoordelen en de afwezigheid van afhankelijkheden en package deals (vender lock in) maken dat men gaat concurreren op de punten waar men sterk in is. Maar de concurrentie is sterk en levert goede producten die gemak voor de klant bieden tegen competitieve prijzen."

Ton van Puffelen: "Momenteel zijn alle gemeenten vrij om te kiezen of zich aan te sluiten bij het NPR. Wij zijn een groot voorstander van deze vrijheid. De aansluiting bij het NPR biedt voor veel gemeenten zeer veel voordelen

(bijv. één omgeving waar de handhaver de parkeerrechten kunnen bevragen of één omgeving waar alle informatie over gebieden, tarieven etc. zijn vastgelegd; anderen, echter beoordelen de nadelen (er wordt regelmatig geroepen over de hoge kosten betreffende de bevragingen van eigen data) zwaarder en besluiten hier niet aan mee te werken.

Het NPR staat voor grootschalige standarisering van de digitalisering waar men zeker niet alleen dient te denken aan digitalisering van parkeervergunningen, ontheffingen, bel-parkeren, maar ook garage parkeren!”

Pusht de overheid teveel? Zoals met de oproep van minister Schultz om een app voor vrije parkeerplaatsen te ontwikkelen.

Jimmy Smulders: “In mijn ogen pusht de overheid juist veel te weinig. Het begint bij een aanbesteding voor de parkeeroplossing waar digitale systemen hoger zouden moeten scoren. Dit onderscheid wordt zelden in punten gewaardeerd maar is de enige methode waarmee de overheid digitalisatie echt kan ‘pushen’. Zo’n oproep van Minister Schultz is goed, maar het is niet zo dat wij als leveranciers een brief krijgen of we alstublieft een app willen bouwen. Zo’n oproep heeft wat dat betreft weinig gewicht. Technologische ontwikkelingen moet Schultz lekker aan de markt overlaten.”

Peter Dingemans: “Nee, dit is juist goed om de parkeermarkt in beweging te krijgen. Wat mij betreft is er binnen de parkeerbranche te lang op de automatische piloot gewerkt onder het mom van ‘de parkeerder komt en betaalt toch wel’. De ontwikkelingen van de laatste jaren ook op het gebied van internetshoppen laten zien dat er nieuwe initiatieven en oplossingen in combinatie met parkeren nodig zijn.”

Coen Borren: “Nee, de overheid pusht niet teveel. Ook de oproep van minister Plasterk om parkeervergunningen via het digitale loket veel eenvoudiger voor de burger te maken is nuttig en heeft effect. Natuurlijk is er wel wat gemopper over de manier waarop het gebeurt, maar de markt komt er door in beweging. En laten we wel wezen: we zien hier ook de mogelijkheden en willen en kunnen als commerciële partijen (exploitanten, leveranciers, providers, adviseurs) hier toch graag onze toegevoegde waarde bieden.

De overheid kan op deze wijze en met stimuleringsmaatregelen richting geven en zou ook heldere en scherpere verwachtingen naar de markt kunnen uitspreken. En op gemeentelijk niveau zouden de invoering van digitalisering (aanvraag/wijziging vergunningen, beoordeling, uitgifte,

bezoekersregelingen, belparkeren, handhaving, ...) echt wel wat versneld kunnen worden.”

Volkert Kieft: “Het is natuurlijk erg begrijpelijk dat de minister deze oproep doet! Vanuit de gedachte van de parkeerder kan dit ook niet zo moeilijk zijn. De parkeermarkt is echter nog verbrokken en teveel gericht op ieder zijn eigen vakgebied. Er zijn nog te weinig partijen die bij multidisciplinaire initiatieven het voortouw nemen en het risico willen dragen om dit van de grond te krijgen.”

Ton van Puffelen: “Die indruk bestaat er inderdaad jammer genoeg. De parkeermarkt is een belangrijke markt voor beleidsbepalers en de spelers op deze markt, zowel de private als de publieke partijen, zijn er mee gebaat dat we elkaar ondersteunen. Zo hebben wij een betere ondersteuning vanuit het Ministerie van BZK mogen ervaren om digitalisering inderdaad makkelijker te maken.”

Tomas Novak: “Het is goed als de overheid duidelijk een standpunt inneemt. Maar het moet daarbij wel een logisch antwoord zijn op de markt waarbij reeds gestarte initiatieven in ogenschouw worden genomen. Daarnaast is de vraag of de overheid wel de aangewezen partij is om dit op zich te nemen. Dit lijkt weer een zeer kostbaar initiatief te worden. De overheid moet een langetermijnvisie uitdragen en bedrijven stimuleren deze visie om te zetten in innovatieve producten en diensten in plaats van PR-ballonnetjes op te laten die gevuld zijn met subsidies.”



Welke gemeenten zijn (naast de vier grote steden) het verst met de digitalisering van parkeren? Licht toe. Wat kunnen andere gemeenten van hen leren?

Jimmy Smulders: “Zevenaar en Helmond zijn qua gebruikersdichtheid goed op weg. Wat zij goed hebben gedaan is een breed pallet van aan- en afmeldmogelijkheden aanbieden bij de inwoners. Dus naast de parkeerapp ook realtime parkeren met de pas. Daarnaast is het ontsluiten van parkeergarages populair bij de gebruikers. Op basis van kenteken wordt een digitale parkeerder direct herkend en wordt de slagboom geopend: ‘Sesam open u!’. Dit werkt zowel voor vergunninghouders als voor de gebruikers van bel-parkeren. Wij doen dit al vanaf 2009 en het wordt als super service ervaren. Het is jammer dat niet alle gemeente dit standaard ontsluiten.”

Tomas Novak: “Haarlem en Arnhem zijn goede voorbeelden van gedigitaliseerde steden in Nederland. In sommige opzichten zijn ze al verder dan de grote vier. Hierbij is de snelheid van introductie, de besluitvaardigheid en de kennis binnen het parkeerbedrijf de sleutel. Binnen één jaar tijd is in beide steden overgegaan op gedigitaliseerde parkeer-rechten. In Haarlem zijn naast de reguliere digitale parkeer-systemen voor vergunningen en bel-parkeren ook pollers gekoppeld aan een lokale parkeerrechtendatabase. In Arnhem zijn naast vergunningen en bel-parkeren ook direct alle parkeergarages aan de lokale parkeerrechtendatabase gekoppeld, waarbij voor vergunninghouders de mogelijkheid is gecreëerd om zowel op straat als in de garages te kunnen parkeren.”

Ton van Puffelen: “In 2010 waren de gemeente Vlaardingen en Oss ver gevorderd in hun digitaliseringsproces. Vlaardingen lanceerde als enige een volledig geïntegreerd E-loket, waar natuurlijk de module afspraken op nummer één stond, het parkeerproduct was een goede nummer twee. De gemeente Oss voerde de digitale bezoekersregeling in, de digitale poolvergunning (van de 600 uitgegeven vergunningen mochten er 150 geactiveerd worden (middels het swipen van hun chip-pas); anderen dienen hun parkeerrecht te kopen aan de parkeerautomaat.

Met betrekking tot onze producten kunnen wij stellen dat november 2013 Alkmaar het verst zal zijn in de digitalisering van hun parkeerproducten. Alkmaar gaat alle produc-

ten, parkeervergunningen, bezoekersregeling, ontheffingen en dynamische (garage) producten volledig digitaliseren. Het mooie aan het ontwikkelen van Permit en PermitPlus, blijft voor ons dan ook dat Alkmaar nu kan profiteren van het voorwerk dat is gedaan door de gemeenten Oss, Vlaardingen en Breda, maar dat dezelfde gemeenten binnen deze gebruikersgroep nu weer kunnen profiteren van de ontwikkeling in Alkmaar. Alkmaar voegt nu eHerkenning en de digitale stadsafsluiting toe aan de Permit Suite, met daarbij de mogelijke integratie van de parkeerautomaten en de openstelling van alle garages voor belparkeerders! Reken maar dat alle gemeenten hier op termijn gebruik van gaan maken.”

Coen Borren: “Haarlem is sinds 2010 gedigitaliseerd. De gemeente heeft een enorme efficiëntie voordeel gehaald en neemt loopt wat betreft dat nog steeds voorop. Gemeentes als Alkmaar, Amstelveen, Helmond en Zaandam zijn een eind op weg met hun beleid, het digitaliseren van diverse vergunningen en bezoekersregelingen en de beoogde aansturing van de handhaaforganisatie maar moeten de vruchten van digitale handhaving nog plukken. Gemeentes als Delft en Zwolle hebben de beleidsmatige voorbereidingen voor digitalisering voor een groot deel achter de rug en kunnen nu diverse delen gaan digitaliseren. Veel andere gemeentes hebben wel gekozen te gaan starten met digitaliseren en hebben op enkele onderdelen stappen gezet. Andere gemeentes die nog in de onderzoeksfase zitten, kunnen leren dat het helpt om een punt aan de digitaliseringshorizon te zetten waarnaar je toe wilt gaan. En begin dan, voer maatregelen in. Het hoeft niet allemaal in een keer ingevoerd te worden, het kan stap voor stap. Pluk vanaf het begin de ‘laaghangende vruchten’. De zaken die voordelen voor de parkeerder én meteen ook kostenvoordelen opleveren. De eerste stap kan het digitaliseren van de vergunningen zijn en daarna meteen de stap naar digitale handhaving.”