

**Iets moeten doen aan parkeerbeleid:
"de klantvriendelijke ruimteregisseur"**

Dr. Marc Witbreuk
VanMarleWitbreuk
m.witbreuk@vanmarlewitbreuk.nl

Drs. Frank van Marle
VanMarleWitbreuk
f.vanmarle@vanmarlewitbreuk.nl

**Bijdrage aan het Colloquium Vervoersplanologisch Speurwerk
19 en 20 november 2009, Antwerpen**

Samenvatting

Iets moeten doen aan parkeerbeleid: "de klantvriendelijke ruimteregisseur"

Mobiliteitsbeleid valt uiteen in een groot aantal deelgebieden, waaronder ook parkeerbeleid. Dit beleid behoort nog altijd tot de bevoegdheid van de lokale overheid. Tot ver in de vorige eeuw werd eigenlijk geen parkeerbeleid gevoerd, maar met de groei van het autobezit nam de druk op de aanwezige ruimte toe. Met de daarmee gepaard gaande problemen, zoals het niet meer goed kunnen functioneren van economische centra, verdween voor steeds meer lokale overheden de optie van "niets doen". Iets doen had veel impact. Iets doen betekent parkeerregulering, beheer en onderhoud, exploitatie, bouw van garages, beleidsvorming, handhaving, vergunningverlening. Gemeenten moesten hun organisatie optuigen om deze taken te kunnen vervullen. En gingen soms delen hiervan uitbesteden.

De trends die zich voordoen verminderen de opgave voor de gemeenten niet bepaald. Integendeel, rijksbeleid lijkt juist te zorgen voor een verschuiving van de problemen naar de gemeenten. Niets doen is voor steeds minder gemeenten een optie. De rol die de gemeente vervult wordt die van een klantvriendelijke ruimteregisseur. Klantvriendelijk, omdat de parkeerder (burger) de klant is die een product (parkeren op de schaarse ruimte) wordt geboden. Ruimteregisseur, omdat het de gemeente is die ervoor moet zorgen dat de aanwezige ruimte zo optimaal mogelijk wordt benut.

1. Inleiding

Parkeerbeleid is iets van de laatste decennia. Met de opkomst van de auto ontstond er langzamerhand een behoefte om regels te stellen aan het gebruik van die auto. Dat gold in eerste instantie voor het onderweg zijn met de auto. Waar mocht gereden worden, hoe hard etcetera. Allerhande verkeersregels werden bedacht en aangepast. Ten aanzien van het parkeren van de auto werd lang volstaan met de eenvoudige regel dat dat aan de kant van de weg moest. Al snel groeide de hoeveelheid auto's echter. Eén van de gevolgen was het nadenken over het stallen ervan. Na de uitvinding van gewapend beton werd in 1930 de eerste parkeergarage gebouwd (Den Haag). In diezelfde periode werd in de USA de eerste parkeermeter op straat gezet. Dit bleek in eerste instantie een toeristische attractie te zijn. Mensen kwamen er naartoe om te parkeren.

Inmiddels is het 2009. Parkeren in het centrum van Amsterdam kost € 5,- per uur. De prijs van een vergunning om te parkeren voor een bedrijf in die stad kan oplopen tot bijna € 1.000,- voor een maand. En ze worden aangeschaft. Gebrek aan parkeerplaatsen leidt soms tot ruzies tussen parkerenden. Het bouwen van parkeergarages leidt tot grote tekorten voor sommige gemeenten, maar in andere gemeenten is sprake van miljoenen aan parkeerinkomsten. In Amsterdam rijdt een scanauto rond die 1200 kentekens per uur scant op hun parkeerrecht. Sommige bewoners moeten 5 jaar wachten voordat ze hun auto kunnen parkeren in de buurt van hun woning. Met andere woorden, er is erg veel veranderd in een periode van enkele decennia. De rol van de overheid op het terrein van parkeren en wat daarmee samenhangt is geëxplodeerd.

In deze paper wordt allereerst een aantal trends beschreven. Vervolgens worden de opties niets doen en iets doen beschreven. Conclusie is, dat iets moet worden gedaan. Vervolgens wordt een aantal mogelijkheden voor vernieuwing gegeven en een beschrijving van de rol van de overheid. Het oppakken van die rol is een uitdaging voor de overheid, maar betekent ook nogal wat voor de markt. Vervolgens wordt een doorkijkje gemaakt naar een verdere toekomst.

2. Trends

2.1 Maatschappelijke trends

Er doet zich een aantal trends voor die van invloed is op mobiliteit, en daarmee op parkeren.

De afgelopen decennia is Nederland verder verstedelijkt. Deze trend zal zich ook de komende jaren voortzetten. Steeds meer mensen leven in de stedelijke gebieden. Dat betekent dat de druk op de ruimte in de stedelijke gebieden ook verder toeneemt. Ruimte die uiteraard niet groter wordt.

Nederland vergrijsst ook. De bevolking wordt gemiddeld genomen ouder, waarbij ook de ouderen langer vitaal blijven. Zij blijven gebruik maken van de auto, blijven mobiel. Ook jongeren zijn meer dan vorige generaties gewend zich te verplaatsen. Even een stedentrip in binnen- of buitenland of een weekend naar vrienden aan de andere kant van het land. Dergelijke verplaatsingen zijn inmiddels gemeengoed geworden.

De welvaart zal naar verwachting, na de huidige recessie, weer verder toenemen. Waar momenteel sprake is van een krimp, met als gevolg onder meer een vermindering van de druk op het wegennet (meer werkloosheid, minder goederenvervoer, en als gevolg ook minder mobiliteit), zal de groei op de middellange termijn toch weer doorzetten. De druk op de beperkte ruimte leidt tot hogere prijzen voor die ruimte. Grondprijzen worden hoger, zodat zo efficiënt mogelijk met de ruimte wordt omgegaan. Just in Time transport is daarvan een afgeleide. Voorraden afgestemd op de vraag. De ontwikkelingen in de ICT leiden ertoe, dat de mobiliteit ook over een grotere periode aanwezig kan zijn. Eerst thuiswerken voor de reis, of meer dubbel tijdgebruik (bellen tijdens autorijden, op laptop werken in de trein) tijdens reizen zijn voorbeelden. Als gevolg daarvan zullen spijtijden langer gaan duren.

2.2 Trends in het beleid

Ook in het beleid kan een aantal trends worden onderscheiden.

Een trend die al enige jaren geleden is ingezet is die van de marktwerking. Publieke openbaar vervoerbedrijven zijn geprivatiseerd, er wordt aanbesteed. Taken die bij de overheid lagen worden verzelfstandigd, geprivatiseerd of uitbesteed. En dat geldt ook voor het parkeren. Handhaving, vergunningverlening, exploitatie van parkeergarages zijn voorbeelden van taken waarover door verschillende overheden verschillend wordt gedacht. En die in bepaalde gevallen wel zijn ondergebracht bij de overheid, en in andere gevallen niet. De overheid, lokaal en nationaal, focust zich meer op haar kerntaken. Daarbij hoort ook de vraag op welk niveau bepaalde taken dienen te worden uitgevoerd. In het algemeen is de rijksoverheid van mening, dat gedecentraliseerd moet worden waar dat nuttig is. Maar geeft zij ook aan, dat het voordelen kan bieden indien lagere overheden meer met elkaar zouden samenwerken om op die manier voordelen te behalen. Door regionale bundeling van krachten zou ook het beleid effectiever kunnen zijn.

Een andere belangrijke trend is die van anders betalen voor mobiliteit. De rijksoverheid heeft een trend ingezet, waardoor mobilisten meer moeten betalen naar hun gebruik. Niet het bezit van de auto wordt belast, maar het gebruik ervan. De BPM gaat omlaag, en een prijs voor het gebruik komt ervoor in de plaats. In feite betekent dit, dat de rijksoverheid de problemen verlegt naar de gemeenten. Immers, rijden gaat over wegen van alle wegbeheerders, maar parkeren en stallen vindt vrijwel uitsluitend plaats op gemeentelijke gronden (openbare ruimte of op eigen terrein).

2.3 Impact van de trends

De trends die in de voorgaande subparagrafen zijn beschreven hebben verschillende gevolgen.

In de eerste plaats leiden ze ertoe, dat er meer verkeer in een beperktere ruimte zal zijn. Daarbij zal ook de druk tijdens de daluren vergroten. Daarvoor is de vergrijzing mede verantwoordelijk.

Op het gebied van parkeren zijn de gevolgen van de trends enorm groot. De parkeerdruk groeit, ook tijdens daluren. Het prijsbeleid zal ertoe leiden dat het autobezit een verdere vlucht omhoog neemt. Dus meer auto's. Die ergens geparkeerd of gestald dienen te

worden. De vraag is dan wat dit betekent voor de overheidsopgave, of beter gezegd de opgave voor de gemeenten. Want daar worden de problemen juist vergroot, ook door het rijksbeleid. Niets doen of iets doen?

3. Parkeren: niets doen?

Parkeerbeleid is een bevoegdheid van de lokale overheid. Dat is in den lande ook goed te zien. De wijze waarop het parkeerbeleid is ingevuld verschilt sterk. In kleine gemeenten, met kernen kleiner dan 20.000 inwoners, is regelmatig sprake van gratis parkeren. Dat biedt voordelen, want de gemeente hoeft geen organisatie op te (laten) tuigen die zich bezighoudt met aanschaf van apparatuur, onderhoud, vergunningverlening, inning van gelden, administratie, handhaving, etcetera. In andere gemeenten is sprake van het tegendeel, en worden tientallen mensen in dienst genomen als gevolg van de invoering/aanwezigheid van parkeerbeleid.

De trends en het beleid van de rijksoverheid leiden ertoe, dat de parkeerdruk in alle centra toeneemt.

De optie "niets doen" is eigenlijk de optie die gemeenten altijd volgen. Reden daarvan is dat parkeerbeleid niet populair is. Een bewoner wil niet betalen om te kunnen parkeren voor zijn huis, en is tegen een vergunningenbeleid totdat de overlast te groot wordt. Een bezoeker parkeert liever gratis voor zijn bezoek aan een winkelcentrum. En vanuit de gemeente geredeneerd: waarom een administratieve organisatie optuigen voor parkeren als er geen echt parkeerprobleem is (of beter: wordt ervaren).

Indien de gemeente niets doet bij een toenemende parkeerdruk, dan kan het volgende scenario worden geschetst:

Werknemers van gevestigde bedrijven in het centrum komen als eerste aan en parkeren hun auto zo dicht mogelijk bij hun werkplek. Afhankelijk van hun werkplek en het aanbod aan plaatsen is dat in het centrum of daar vlakbij.

Bewoners van het centrum vertrekken 's ochtends en verlaten hun parkeerplaats. Bezoekers van het centrum arriveren en bezetten de eventueel overgebleven parkeerplaatsen. Afhankelijk van het aanbod zijn dat er voldoende, maar waarschijnlijker is dat het er onvoldoende zijn. Er ontstaat zoekverkeer in het centrum, de verkeersveiligheid vermindert, en bezoekers gaan parkeren in de omliggende wijken van de stad. Gelet op een gebrek aan handhaving wordt meer foutgeparkeerd.

Bewoners krijgen bij thuiskomst te maken met geparkeerde auto's van bezoekers en werknemers van het centrum. Dat kan leiden tot parkeerproblemen, vooral in die wijken waar het aanbod al onvoldoende was om de auto's van de bewoners te kunnen laten parkeren (oudere wijken). Foutparkeren neemt toe..

Ondernemers van het centrum klagen over teruglopende omzetten, omdat bezoekers niet goed kunnen parkeren en nabijgelegen centra bezoeken. Bewoners klagen omdat zij hun auto moeilijk kwijt kunnen als gevolg van parkerende werknemers en bezoekers. Er ontstaat een druk op de gemeente (ook politiek) om maatregelen te treffen.

In feite is het geschetste scenario het scenario dat elke stad doorloopt. Niets doen is op den duur niet een houdbare optie.

4. Parkeren: iets doen

Niets doen is, zoals aangegeven, vaak dus geen optie. Veel gemeenten voeren dan ook een parkeerbeleid, min of meer gevolg gevend aan de druk vanuit de samenleving.

Parkeerbeleid in de centra (van steden) bestaat vaak uit een combinatie van prijsbeleid (parkeertarieven) en duurbependingen (om langparkeren te beperken). In de regel wordt begonnen met relatief lage tarieven, die vervolgens verhoogd worden om meer effect te sorteren. Duurbependingen worden traditioneel gebruikt om langparkeren onmogelijk te maken. De vraag is of dat een toekomstgericht beleid is. De prijselasticiteit is relatief gering, en het is de vraag of het prijsbeleid ook sociaal rechtvaardig is.

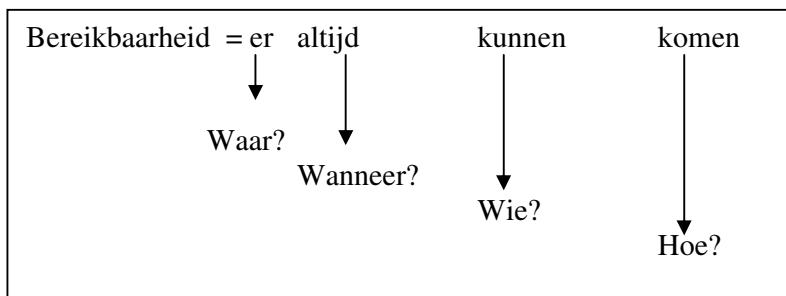
In de woongebieden wordt traditioneel een vergunningenbeleid toegepast, waarbij bewoners een vergunning kunnen aanschaffen. In sommige gevallen mogen uitsluitend vergunninghouders er parkeren, in andere gevallen wordt ook parkeren door anderen (tegen betaling) toegestaan. De vraag is of het huidige beleid volstaat naar de toekomst.

In de werkgebieden wordt over het algemeen weinig gedaan aan parkeerbeleid. Soms wordt een prijsbeleid gevoerd, parkeernormen worden toegepast in verschillende mate, en soms wordt iets gedaan aan flankerend beleid. Ook hier is het de vraag of voortzetting van het huidige beleid voldoende is en of parkmanagement een nuttige aanvulling is.

5. Parkeren: mogelijkheden voor vernieuwing

5.1 Bereikbaarheid als hoofdpoging

Voor de lokale overheid is niets doen aan parkeren in de meeste gevallen geen optie, zoals aangegeven. De hoofdpoging voor parkeren is eigenlijk het ervoor zorg dragen dat de parkeervraag dusdanig gefaciliteerd wordt, dat daarmee de bereikbaarheid geoptimaliseerd wordt. Dat betekent niet, dat de parkeervraag ongebreideld gefaciliteerd moet worden, maar dat de parkeervraag gefaciliteerd wordt waar dat kan en selectief bediend waar dat nodig is, in combinatie met het aanbieden van aantrekkelijke vervoersalternatieven.



Figuur 1: bereikbaarheid

In figuur 1 is weergegeven uit welke elementen het begrip bereikbaarheid eigenlijk bestaat. Essentieel zijn de elementen:

- Locatie: wat moet bereikbaar zijn? Dat kan zijn een stedelijk gebied, een woon of werkgebied, een recreatievoorziening.
- Tijdstip: wanneer moet de locatie bereikt worden? Die bereikbaarheid wordt, als gevolg van de trends, meer en meer altijd gevraagd. Zowel binnen als buiten de spits.
- Subject: wie moet de locatie bereiken? Dat geldt voor iedereen, op verschillende momenten in verschillende hoedanigheden. Als bewoner, werknemer, bezoeker, recreant.
- Wijze: op welke wijze moet de locatie bereikt worden? Dat geldt voor alle manieren, van lopend tot fiets, auto, openbaar vervoer en combinaties.

Indien gebruik wordt gemaakt van de elementen van het begrip "bereikbaarheid", zoals beschreven, zouden aangrijpingspunten kunnen worden verkregen voor een andere invulling van parkeerbeleid en wat daarmee samenhangt. Hierop wordt in de volgende subparagrafen ingegaan.

5.2 Het element "waar"

In de huidige ruimtelijke ordening wordt nog gewerkt met een aanzienlijke scheiding tussen wonen, werken en recreëren. Het is de vraag of meer functiemenging niet zou kunnen bijdragen aan een evenwichtiger spreiding van (mobiliteitsstromen en) de parkeerdruk.

Een tweede aangrijpingspunt, gerelateerd aan het "waar", kan zijn om parkeerkosten separaat inzichtelijk te maken. Op dit moment worden huizen verkocht, waarbij de mogelijkheid en de kosten van het parkeren amper aandacht krijgen. Het separaat inzichtelijk maken van de kosten van parkeren, of eventueel het apart van de woning verkopen van parkeerruimte maakt mensen meer bewust van de kosten die parkeren met zich meebrengt. Dat geldt uiteraard ook voor bedrijfsterreinen.

Het parkeren zou eventueel ook apart kunnen worden geregeld per wijk of zone. In de huidige situatie wordt vaak per woning rekening gehouden met een of meerdere parkeerplekken. Ruimte-efficiënt is dat uiteraard niet. Het zorgen voor grotere parkeerterreinen of garages voor een gezamenlijke groep woningen kan niet alleen leiden tot een efficiënter ruimtegebruik (en een verbetering van het woonklimaat; denk aan minder verkeer voor de woningen), maar biedt ook meer flexibiliteit naar de toekomst (bijvoorbeeld het realiseren van een extra parkeerlaag).

In Nederland wordt de vraag over het parkeren door de burger meestal eigenlijk neergelegd bij de overheid. Dat geldt niet voor de aanschaf van een auto. Eén van de voorwaarden voor een parkeervergunning is vervolgens een kentekenbewijs. In Japan is dat in sommige steden eigenlijk net andersom (en verdergaand). Daar krijgt een bewoner pas een kentekenbewijs als hij kan aantonen over een parkeerplaats te bezitten.

5.3 Het element "wanneer"

Parkeerbezettingsonderzoeken laten zien, dat de grootste knelpunten in de parkeerbezettingen in centra zich over het algemeen voordoen op koopavonden en zaterdagmiddagen. Dan zijn de stromen bezoekers het grootst en met de aanwezige werknemers leidt dat tot de hoogste parkeerdruk. In woongebieden doen de meeste problemen zich voor aan het eind van de middag, op de momenten dat bewoners terugkeren van hun werk en werknemers nog niet allemaal vertrokken zijn. Het beleid moet zich echter steeds meer richten op de gehele dag, vanwege de trends. De parkeerdruk zou meer gespreid kunnen worden door stimulering van de 24-uurseconomie. Cultureel zal het niet eenvoudig zijn, maar het stimuleren van 's nachts werken, 's nachts winkelen en ook meer over 24 uur recreëren zou kunnen leiden tot een geheel ander mobiliteitspatroon.

Verder geldt nog, dat het als normaal ervaren wordt dat bewoners voor de eigen deur in de openbare ruimte kunnen parkeren. Andere parkeerders worden nogal eens gezien als indringers in het territorium (de evolutie is op dit punt wat langzamer gegaan). Om het delen van parkeerruimte ook mentaal te bevorderen, lijkt een communicatiecampagne (Postbus 51?) wenselijk.

5.4 Het element "hoe"

Op het terrein van parkeren doet zich een groot aantal technologische ontwikkelingen voor, die van invloed zijn op het parkeren. De technologie helpt om de ruimte die er is efficiënt toe te wijzen, en parkeerders zo efficiënt mogelijk daar naar toe te geleiden. Dat gebeurt zowel collectief als individueel.

Collectieve systemen zijn er al in verschillende steden. Gedacht kan worden aan de statische parkeerverwijssystemen en, meer geavanceerd uiteraard, de dynamische systemen.

Individuele systemen zijn er nog niet zozeer, maar verwacht kan worden dat de mobilist in de toekomst volledig begeleid wordt van zijn herkomst tot en met het parkeer/stalmoment. Allereerst zal via navigatiesystemen de meest geschikte nabij de bestemming gelegen parkeerplaats worden bepaald. Deze kan via internet of via voice (telefoon of pc) worden gereserveerd, hetgeen wordt opgeslagen in een databank. Andere mobilisten die zonder reservering willen parkeren kunnen zich op dat moment niet aanmelden, tenzij er voldoende (niet gereserveerde) ruimte is. Navigatie helpt individueel de betreffende parkeerplaats te bereiken. Aangekomen op de parkeerplaats zal de parkeerder zich aanmelden, waarna de betaling start. De parkeerplaats is gegarandeerd in de databank, en ook daar wordt het gekochte recht geregistreerd. Een dergelijke databank is momenteel in ontwikkeling, en zal landelijk diensten gaan leveren.

Dat betekent dat de parkeerautomaat zoals die op straat staat zijn einde tegemoet gaat. Wat is immers het nut van de parkeerautomaat? Het verstrekken van een kaartje zodat de handhaver kan zien dat er betaald is. De verdergaande digitalisering maakt het echter mogelijk dat dat een overbodige activiteit wordt. Het kopen van een parkeerrecht kan immers via internet of via de telefoon, waardoor ook real-time betalen voor parkeren mogelijk is geworden. Gekochte parkeerrechten worden opgeslagen in de databank. Het straatbeeld wijzigt dan nogal. Parkeerautomaten zullen verdwijnen.

Er zijn al gemeenten waar, via internet of telefoon, een vergunning geactiveerd kan worden. Het aantal gebruikers van het belparkeren maakt in deze gemeenten een gestage groei door. Daarnaast is bijvoorbeeld in Amsterdam een webwinkel in ontwikkeling, via welke bijvoorbeeld dagkaarten kunnen worden gekocht.

6. De rol voor de lokale overheid

6.1 Inleiding

De lokale overheid staat voor een behoorlijke uitdaging. Het regie voeren over de beperkte ruimte binnen de grenzen is een aspect, waarbij ook de klantvriendelijkheid hoog gehouden moet worden. Vele gemeenten zijn momenteel bezig om hun klantprocessen beter in te richten. Klantencontactcentra, enkelvoudige aanspreekpunten voor de burger, verbetering van de dienstverlening en digitalisering van dienstverlening zijn kernbegrippen.

6.2 Ruimteregisseur

De rol van ruimteregisseur houdt in, dat de lokale overheid de taak heeft om zo efficiënt mogelijk de ruimte te verdelen. In feite is er sprake van een wisselwerking tussen het ruimtelijke ordeningsbeleid binnen de gemeente (zie ook de paragraaf waar het element van functiemenging bijvoorbeeld werd ingebracht) en mobiliteitsbeleid (en daarmee parkeren). De gemeente beschikt over de bevoegdheden tot het maken en wijzigen van een bestemmingsplan, en daarmee heeft de gemeente dus ook de mogelijkheid invloed uit te oefenen op mobiliteitsstromen en parkeren. Een aantal gedachtegangen:

1. Het realiseren van meer P+R-terreinen om de druk op de binnensteden te verminderen is een beleidsmaatregel die reeds vaker wordt toegepast. De gedachte is, dat door het aanbieden van parkeergelegenheid aan de rand en het vervolgen van de reis met een alternatief vervoermiddel (zoals bus of metro) de binnenstad wordt ontlast. Succes van de maatregel is afhankelijk van een goede communicatie en flankerend beleid. De reiziger moet weten wat de nieuwe reistijd is (bij voorkeur lager met de overstap), de kosten (bij voorkeur lager met het parkeren bij het P+R en de voortzetting van de reis). Daaraan ontbreekt het nogal eens.
2. Bij verdichting wordt al vaker gekozen voor gestapelde bouw. Er is immers anders geen ruimte. Toch wordt gestapelde bouw nog te weinig toegepast, met name op bedrijventerreinen.
3. Bij de bouw van nieuwe woningen of kantoren zou ook naar de vormgeving gekeken kunnen worden vanuit de gedachte dat de functie gewijzigd zou moeten kunnen worden. Een kantoor zou zodanig gebouwd moeten worden, dat dit eenvoudig kan worden omgebouwd naar een wooncomplex (voor bijvoorbeeld het sterk groeiende aantal senioren) met inpandige parkeergarage. Of andersom. Of een combinatie.

4. Parkeerruimte moet meer dan nu beschouwd worden als een quascallectief goed. Het is de overheid die realiseert/bouwt en vervolgens verdeelt. De gedachte dat elk bedrijf maar moet zorgen voor zijn eigen parkeervoorziening, of de mogelijkheid krijgt om uitsluitend voor eigen gebruik parkeergelegenheid te realiseren is achterhaald. Er moet zo efficiënt mogelijk met de ruimte worden omgegaan. De taak daartoe ligt bij de overheid.
5. Een verdere uitwerking van het derde punt, maar nog aansluitend bij de huidige situatie en gericht op het zo efficiënt mogelijke gebruik van beschikbare ruimte, kan zijn het aanstellen van een parkeermakelaar. Veel ruimte wordt slechts gedurende bepaalde momenten gebruikt. Als voorbeeld kan dienen de parkeergelegenheid bij kantoren. Gebruik vindt plaats tijdens kantoortijden, waarna in meerdere gevallen het gebruik door andere doelgroepen onmogelijk is vanwege bijvoorbeeld een omheining (of ligging in een parkeergarage). Openstelling voor andere groepen tijdens die uren (en daarmee dubbelgebruik) kan een bijdrage zijn aan een efficiënter gebruik van de ruimte.

6.3 Klantvriendelijkheid

Klantvriendelijkheid dan wel klantgerichtheid is ook een in belang toenemende eis waaraan de gemeente moet voldoen. Zoals eerder aangegeven is vaak sprake van volgend beleid (er worden maatregelen genomen niet eerder dan dat de bevolking er om vraagt). Dat vraagt een nauwe band met de bevolking. Zonder draagvlak is het moeilijk beleid voeren. Aan de andere kant kan draagvlak wel worden beïnvloed.

Als gevolg van het uitvoeren van beleid ontstaat er een leverancier-klant relatie tussen overheid en burger. Het is een taak voor de gemeente te zorgen dat deze klantvriendelijk is. Gestreefd moet worden naar een situatie van buitengewone burgertevredenheid. Processen van dienstverlening moeten verder verbeterd worden. Op het gebied van vergunningverlening (parkeervergunningen) bijvoorbeeld kan het gemak voor de burger verder vergroot worden door:

1. Toepassing van internet, 24 uur per dag, 7 dagen per week. Waarom een burger naar het gemeentehuis laten komen voor iets wat hij of zij ook thuis via internet kan. Dat scheelt tijd, voor zowel burger als gemeente.
2. Naast internet kan ook de telefoon in verschillende gevallen een dienstverleningsproces verbeteren. Groepen die niet of nauwelijks over internet beschikken, dan wel er niet of nauwelijks gebruik van (willen) maken, beschikken over het algemeen wel over een telefoon.
3. Automatische incasso. In een vergunningverleningproces moet de burger in verschillende gemeenten een betaling verrichten. Verschillende gemeenten kiezen voor de acceptgiro of voor een handmatige betaling aan de balie. Meer gebruikmaking van automatische incasso leidt tot meer gemak en meer efficiency.
4. De snelheid van handelen is vaak nog niet optimaal bij de overheid. In ieder geval zal het voordelen hebben als de burger één aanspreekpunt heeft binnen de gemeente. Dat vergroot de herkenbaarheid en zorgt ook voor een efficiëntere afhandeling voor de burger.
5. Veel burgers hebben dezelfde vragen. In plaats van steeds opnieuw op dezelfde vraag een antwoord te hoeven geven, kan het gebruik van f.a.q.'s bijdragen aan efficiency. De prijs van een parkeervergunning is in een bepaalde zone voor een

bewoner gelijk. Vragen en bijbehorende antwoorden kunnen via internet beschikbaar zijn. En zijn dat dan elke dag op elk gewenst moment.

7. Uitdagingen voor overheid en markt

7.1 Uitdaging voor de overheid

Wijziging van de koers van de lokale overheid zal niet eenvoudig zijn. Misschien is het wel relatief eenvoudig een verbetering te maken op het gebied van klantvriendelijkheid, maar een beleidsmatige wijziging in de richtingen die in deze paper zijn beschreven ligt minder voor de hand. Een aantal overwegingen hierbij is:

- Cultuur is niet eenvoudig te veranderen. De gedachte om een 24-uurs-economie te stimuleren zodat de mobiliteitspatronen een fundamentele wijziging ondergaan, zal moeilijk haalbaar blijken. Dat geldt ook voor het beschouwen van alle parkeergelegenheid als openbare plaatsen en het niet langer toestaan dat parkeerplaatsen op privégronden worden gerealiseerd. Proefballonnetjes in deze worden met argusogen aanschouwd door marktpartijen.
- Hoe effectiever het beleid is, des te minder draagvlak het heeft. Deze algemene regel doet vaak zijn opgeld. Uit discussies rond carpoolstrook, rekening rijden, tolheffing etc. in binnen- en buitenland kan in ieder geval worden geleerd, dat essentieel is om goed te communiceren wat met de inkomsten gebeurt. Indien de burger duidelijk wordt gemaakt, dat met behulp van de inkomsten uit parkeren uitgaven kunnen worden gedekt waardoor de bereikbaarheid verbeterd wordt (zoals een extra busverbinding, de bouw van een parkeergarage of de realisatie van een P+R terrein), dan stijgt het draagvlak voor dat betaald parkeren (als er al een positief resultaat te behalen is met het parkeerbeleid).
- Politici worden gekozen voor een periode van 4 jaar, en velen hebben ook de neiging zich te beperken in hun visie tot die periode. De combinatie met het vorige punt (hoe effectiever, hoe minder draagvlak) is uiteraard niet positief voor het doorvoeren van veranderingen zoals bepleit in deze paper.

7.2 Uitdagingen voor de markt

Voor de marktpartijen betekenen de technologische ontwikkelingen die zich voordoen nogal wat. Automaten verdwijnen, parkeerkaartjes en bebording zijn niet meer nodig. Parkeerrechten worden volledig digitaal verstrekt en opgeslagen. Bebording is digitaal beschikbaar in head up displays van auto's, navigatiesystemen en internet. Handhaving vindt digitaal plaats en bonnen mogen achteraf worden toegezonden naar eventuele overtreders/wanbetalers. Het betekent dat de aanbieders van fysieke parkeertoepassingen een steeds kleinere markt zullen hebben en dat er marktkansen zijn voor de ICT-aanbieders.

Slotwoord

Alle voorgaande innovaties en trends overziende, kan de vraag gesteld worden of we er dan zijn. Verwacht kan worden dat op lange termijn een integratie zal plaats kunnen vinden van de kilometerheffing met de verblijfsheffing. Als er dan toch al een "GPS-kastje" in iedere auto komt voor de kilometerheffing en een landelijke parkeerrechtendatabase wordt opgezet, dan gaan we naar een landelijk dekkend systeem. De volgende stap komt dan dichtbij om ook aan iedere parkeerplek / zone een parkeertarief te hangen (variërend van 0 tot ?). Een aanbieder van parkeervoorzieningen, zoals een gemeente of een commerciële exploitant van een parkeergarage, kan dan volstaan met het doorgeven van de tarieven per parkeerplek / zone. Parkeerhandhaving kan zich beperken tot Wet-Mulder feiten. De gebruiker krijgt maandelijks een geïntegreerde rekening voor gereden kilometers en voor het verblijven op de verschillende plekken. Al met al een ontwikkeling die de klantgerichtheid en de efficiency ten goede komen. Echter, naast het realiseren van technische perfectie zal ook eerst nog de nodige wetgeving, zoals privacy-wetgeving, moeten veranderen, om dit mogelijk te maken. Maar deze toekomst zou toch wel eens dichterbij kunnen liggen, dan we gisteren nog dachten.