

Organisatie : Gemeente Goirle
T.a.v. : Hildegard de Kort en Nico van Aarle
Datum : 24 augustus 2011
Betreft : Beheer parkeergarage De Hovel per 1 januari 2012
Van : Rogier Kuypers
Onze ref. : 2011/466 – versie 3

Aanleiding

Het contract met VP&A inzake het financieel en operationeel beheer van parkeergarage De Hovel is opgezegd per 31 december 2011. In de second opinion exploitatie parkeergarage De Hovel (d.d. 21 juni 2011) is door Empaction geconcludeerd dat het om diverse redenen voor de gemeente Goirle aantrekkelijk kan zijn om mee te liften in het project 'uitbesteden beheer parkeergarages' van de gemeente Tilburg. Naar verwachting zal de gemeente Tilburg het parkeerbeheer in 2012 aanbesteden, met als doel om het parkeerbeheer per 1 januari 2013 door een externe beheerorganisatie (lees: private organisatie) te laten uitvoeren.

Om de agenda van de gemeente Goirle met die van Tilburg te synchroniseren dient aan de overbruggingsperiode 1 jan. – 31 dec. 2012 nadere invulling te worden gegeven. Deze memo bevat een uitwerking van een tweetal scenario's over hoe in de overbruggingsperiode 2012 het beheer van het parkeergaragerelateerde deel van de parkeergarage georganiseerd kan worden. Los van deze scenario's dient een keuze te worden gemaakt over de gebouwgerelateerde werkzaamheden die op dit moment worden uitgevoerd door VP&A. Daarnaast staan er in deze notitie een aantal besparings-/optimalisatiemogelijkheden uit de Second Opinion opgesomd, waar los van de beheersvariant in 2012 op ingezet moet worden.

Globaal beeld situatie per 1 januari 2013

Vanwege de arbeidsrechtelijk situatie (overgang van onderneming) heeft Tilburg besloten een nieuw contract met een private beheerpartij in te laten gaan per 1 januari 2013. Daarin worden in grote lijnen de volgende werkzaamheden uitbesteed:

- fysiek beheer (beperkt) parkeergarages;
- beheer op afstand (vanuit centrale meldkamer toekomstige marktpartij);
- geldinning en verwerking;
- eerstelijns onderhoud parkeerapparatuur;
- schoonmaak (vloer, parkeerapparatuur, installaties, trappenhuisen, etc.).

Bezuinigingsmogelijkheden

Los van de scenario's voor het beheer van de parkeergarage zijn er diverse bezuinigingsmogelijkheden in de Second Opinion opgesomd die op korte termijn uitgevoerd kunnen worden.

Besparing energieverbruik: In de Second Opinion wordt duidelijk dat het huidige energieverbruik hoog is en een besparing op de energiekosten mogelijk is. De ontwikkelingen op het gebied van LED-verlichting hebben aangetoond dat een besparing mogelijk is van ca. 65% op het energieverbruik. Zelfs bij het model waar Goirle **niet** geconfronteerd wordt met

een forse investering (huurmodel), blijkt uit de uitgevoerde quick-scan dat het besparingspotentieel € 8.900,- (excl. BTW) per jaar bedraagt.

Flexibel beheer: Het is uit het oogpunt van kostenbesparing wenselijk dat er minder wordt ingezet op fysiek beheer in de parkeergarage en meer beheer op afstand te organiseren. Bij het fysieke beheer moet meer worden ingezet op een vorm van beheer gericht op de piekmomenten (zaterdagmiddag) in de parkeergarage. Het dagelijks openen en sluiten van de parkeergarage kan vervolgens automatisch of op afstand gebeuren. Indien gemiddeld het fysiek aanwezig zijn van een beheerder wordt beperkt tot circa 8 uren per week, dan bedraagt de jaarlijkse besparing ca. € 12.000,- (excl. BTW)

Onderhoudscontracten: De kosten voor diverse onderhoudscontracten van technische installaties zijn, afgezet tegen de referentiegegevens, aan de hoge kant. Het loont de moeite om de kosten voor onderhoudscontracten bij concurrerende bedrijven op te vragen. Een inschatting is dat hiermee circa 20% op de kosten voor de onderhoudscontracten bespaard kan worden. De jaarlijkse besparing bedraagt € 4.600,-.

Daarnaast zijn er in de Second Opinion diverse aandachtspunten en overwegingen meegegeven, zoals het aanpassen van de regeling uitgifte abonnementen voor het openbare gedeelte van de parkeergarage en het aansluiten van detectielussen op het parkeermanagement ten behoeve van registratie van de parkeerbezetting. Met deze overwegingen zijn geen investeringen of besparingen gemoeid en kunnen zo snel mogelijk worden uitgevoerd. Daarnaast dient een meerjarig investeringsprogramma voor groot onderhoud te worden opgesteld.

Scenario's

Voor de gemeente Goirle zijn twee beheersscenario's voor de overbruggingsperiode 2012 nader uitgewerkt. De scenario's gaan over de wijze waarop we 'het parkeren' in de garages kunnen organiseren (parkeergelateerde deel). Scenario 1 betreft het verlengen van het contact met VP&A en EBN, waarbij feitelijk de huidige werkwijze gecontinueerd wordt. In scenario 2 valt de aansturing van het parkeergelateerde deel van de parkeergarage (EBN) direct onder de verantwoordelijkheid van de gemeente (dus zonder betrokkenheid van VP&A)

Scenario 1: Verlengen contract met VP&A

In dit scenario wordt de huidige overeenkomst en het takenpakket van VP&A voor de periode van maximaal één jaar verlengd, met een flexibele opzegtermijn. De aansturing van het parkeergelateerde deel van de parkeergarage blijft de verantwoordelijkheid van VP&A. De gemeente Goirle is door de huidige overeenkomst met VP&A voor wat betreft de operationele werkzaamheden voor een groot deel ontzorgd. Wel is gebleken dat gedurende de overeenkomst diverse werkzaamheden uit de overeenkomst zijn verwaterd.

Indien ervoor wordt gekozen het contract met VP&A te verlengen met hetzelfde takenpakket voor de periode van 1 jaar, biedt deze verlenging beperkte mogelijkheden om een substantiële wijzigingen in de afspraken met VP&A overeen te komen. In dit scenario kunnen we ons

daarom slechts beperken tot het maken van de voornaamste (nieuwe) werkafspraken binnen de reeds gemaakte afspraken (kaders).

In feite geldt dat in dit scenario de afspraken die via VP&A met EBN gemaakt kunnen worden inzake het beheer van het parkeergelateerde deel van de parkeergarage hetzelfde zijn als in scenario twee. Het verschil hiertussen is dat in scenario 1 voor de gemeente VP&A de contactpersoon blijft en dat zij als opdrachtgever optreden richting beheerpartij EBN.

Voordelen scenario 1:

- VP&A blijft verantwoordelijk voor de aansturing en het opdrachtgeverschap van het parkeergelateerde deel van de parkeergarage. De gemeente wordt op operationeel niveau ontzorgd.

Nadelen scenario 1:

- VP&A verzorgt de aansturing en het opdrachtgeverschap voor het beheer van het parkeergelateerde deel van de parkeergarage. Afspraken die de gemeente over het beheer van de parkeergarage maakt met VP&A (als opdrachtgever), dient VPA door te vertalen in afspraken met EBN. Door deze extra schakel in het proces ontstaat gemakkelijk ruis en mist de gemeente directe aansturing van het beheer van het parkeergelateerde deel (huidige situatie);
- In de situatie dat de gemeente Goirle meelift in het proces 'uitbesteden beheer parkeergarages' namens de gemeente Tilburg, wordt zij zelf verantwoordelijk voor het opdrachtgeverschap richting de toekomstige beheerpartij. Continueren van de afspraken met VP&A is niet in lijn met de situatie per 1 januari 2013, waarbij de gemeente zelf als opdrachtgever moet gaan optreden.

Scenario 2: Zelf EBN aansturen

In dit scenario verzorgt de gemeente het contractbeheer met beheerpartij EBN. Ook als naar verwachting per 1 januari 2013 de gemeente Tilburg als moedergemeente de aanbestedende dienst vormt, is het verstandig om op operationeel niveau direct met de externe beheerpartij te schakelen. Dit scenario waarbij de gemeente direct schakelt met een externe beheerpartij, is dus meer in lijn met de beoogde beheervariant vanaf 1 januari 2013.

In dit scenario blijft EBN verantwoordelijk voor het fysieke beheer van de parkeergarage en het beheer op afstand, inclusief de overige taken die momenteel bij EBN liggen, zoals lediging van betaalautomaten, geldtransport- en verwerking en 1^e lijns onderhoud apparatuur. Daarbij is het tevens verstandig **alle** parkeergelateerde onderwerpen onder te brengen bij EBN, zodat deze verantwoordelijkheid bij één partij komt te liggen. Het gaat hierbij om de verantwoordelijkheid voor de werking en het onderhoud van de parkeergelateerde installaties, zijnde de toegangsvoorzieningen - slagbomen, deurlezers, roldeur -, betaalautomaten, verlichting, etc. EBN zal het contractbeheer en de aansturing van de parkeergelateerde installaties op zich nemen en hierover direct rapporteren aan de gemeente Goirle.

Afspraken met EBN

Deze verlenging met één jaar met EBN vormt aanleiding om nieuwe afspraken te maken, met name op het gebied van kwaliteit van dienstverlening (service levels) en managementrapportages. De afspraken in de SLA dienen in te gaan op zowel het fysieke

beheer in de parkeergarage, als het beheer op afstand. Onderdeel hiervan zijn tevens de afspraken die worden gemaakt ten aanzien van de aan te leveren managementrapportages. In de Service Level Agreement (SLA) staat omschreven aan welke kwaliteitseisen het uit te voeren beheer moet voldoen, zoals:

- Omschrijving van de eisen ten aanzien van de inzet van personeel;
 - o Kwalificatie, presentatie, opleiding en training.
- De wijze waarop calamiteiten en klachten van parkeerders worden afgehandeld;
 - o Procedures, termijnen, kwaliteit en wijze van afhandeling.
- Responstijden en kwaliteitseisen ten aanzien van storingsopvolging;
 - o Procedures, uitvoering 1^e lijns onderhoud, opschakelen onderhoudsbedrijf.
- Kwaliteitsniveau ten aanzien van bediening klant via de intercom;
 - o Snelheid opvolging, procedure handmatige opening slagboom.
- Kwaliteitseisen ten aanzien van de aan te leveren managementrapportage (zie bijlage).
 - o Bezetting van de parkeergarage en financiële overzichten, overzicht storingen en bijzonderheden (logboek), inzet parkeerbeheerder, etc.

In het af te sluiten beheercontract met EBN dient tevens de worden opgenomen dat het contract eindigt op 31 december 2012 en dat partijen daarna geen enkele verplichting naar elkaar hebben.

Voordelen scenario 2:

- De gemeente doet ervaring op met het op operationeel niveau direct schakelen met de externe beheerpartij. Dit scenario is daarmee meer in lijn met de beoogde beheervariant per 1 januari 2013;
- De gemeente heeft meer grip op het parkeerderelateerde deel van de parkeergarage en kan zodoende de kwaliteit in het uitvoeren van de dienstverlening rechtstreek bewaken.

Nadelen scenario 2:

- De gemeente zal zelf mensen moeten aanwijzen die zich bezig gaan houden met contractmanagement (nu nog VP&A).

Rol van VP&A in dit scenario

VP&A zou conform het huidige contract momenteel onderstaande werkzaamheden uitvoeren die niet direct een relatie hebben met het 'parkeerderelateerde deel' van de parkeergarage:

- *financieel beheer:*
 - o verrichten betalingen aan derden, verwerking facturen;
 - o debiteurenadministratie;
 - o opstellen jaarrekening (exploitatie-rekening en balans);
 - o accountantscontrole;
- *administratief:*
 - o het vertegenwoordigen van de opdrachtgever (gemeente) in de VVE (bijwonen jaarlijkse algemene ledenvergadering van de VVE);
 - o opstellen conceptbegroting voor volgende boekjaar (wordt echter nu niet uitgevoerd);

- opstellen en bijhouden logboek met betrekking tot voorkomende zaken die van belang zijn voor het hebben van een historisch overzicht van optredende storingen e.d. (wordt echter nu niet uitgevoerd; wordt verantwoordelijkheid EBN voor het parkeerderelateerde deel);
- *technisch en bouwkundig beheer:*
 - het jaarlijks vervaardigen van een onderhoudsrapport waarin een indicatie wordt gegeven van de staat van onderhoud met eventuele aanbevelingen voor de uit te voeren werkzaamheden in het komend onderhoudsjaar (wordt echter nu niet uitgevoerd);
 - contractbeheer onderhoudsovereenkomsten;
 - opstellen van kostenbegroting met betrekking tot de in het komend jaar aan te bevelen, respectievelijk uit te voeren groot onderhoud (wordt echter nu niet uitgevoerd);

In principe blijven deze taken gewoon doorlopen. De gemeente zal daarover aanvullende afspraken met VP&A moeten maken.

Resumé

Het is verstandig voor de overbruggingsperiode 2012 zoveel als mogelijk reeds in lijn te gaan werken met de beoogde beheersvariant per 1 januari 2013. Scenario 2 dus. Voor wat betreft het parkeerderelateerde deel van de parkeergarage is er na 2012 dan geen rol meer voor VP&A. Dit parkeerderelateerde deel van de parkeergarage wordt volledig de verantwoordelijkheid van EBN. Het contractbeheer met EBN wordt uitgevoerd door de gemeente zelf.

Stappenplan

1. Onderzoek de mogelijkheden van de besparingsmogelijkheden die zijn genoemd in de Second Opinion en kort zijn verwoord in deze memo;
2. Maak afspraken over de kwaliteit en uitvoering van de dienstverlening door EBN, omschreven in een SLA. Onderdeel hiervan is het aanleveren van managementrapportages;
3. Verkrijg intern duidelijkheid over de rol die de gemeente op zich kan nemen voor wat betreft het (technisch) gebouwbeheer en het financieel beheer van de parkeergarage. Indien deze werkzaamheden door de gemeente kunnen worden opgepakt, dan vervalt de rol van VP&A.
4. Treedt in overleg met de gemeente Tilburg over het project 'uitbesteden beheer parkeergarages'. Alhoewel de eisen die Tilburg zal stellen in deze aanbesteding ten aanzien van het beheer ook van toepassing zullen zijn op de parkeergarage De Hovel, kan het zijn dat de gemeente Goirle op basis van haar ervaring in de aansturing van een beheerpartij, mogelijk specifieke eisen of wensen heeft;

Eindhoven
24 augustus 2011

Bijlage – Voorbeeld opzet management rapportage

A. Algemeen

De marktpartij is verantwoordelijk voor het aanleveren van (management) rapportages aan de gemeente Goirle. Het rapporteren geschiedt per kwartaal.

De managementrapportages dienen digitaal te worden aangeleverd in gangbare MS-Office programma's. De rapportages dienen overzichtelijk en direct leesbaar te zijn. De managementrapportages dienen uiterlijk binnen 3 weken na afloop van het kwartaal beschikbaar te zijn voor de gemeente Goirle.

B. Inhoud rapportages

De kwartaalrapportages dienen betrekking te hebben op informatie over de afgelopen 3 maanden. Deze gegevens dienen een historisch overzicht van de afgelopen maanden te bevatten, zodat een database aan (historische) informatie wordt opgebouwd. Elke kwartaalrapportage dient een kwalitatieve onderbouwing te bevatten waarin de belangrijkste gebeurtenissen c.q. afwijkingen van het afgelopen kwartaal beschreven zijn. Ook is het van belang om maandelijks trends te signaleren, bijvoorbeeld over aantal storingen en de parkeerinkomsten. Deze trend analyses dienen ondersteund te worden met grafische weergaven.

De rapportages hebben een gelijke opzet, zodat deze op eenvoudige wijze te vergelijken zijn. In de rapportages worden de volgende onderdelen uitgewerkt:

1. Beheerders
2. Klachtenafhandeling en calamiteiten
3. Storingen
4. Inkomsten Parkeergarage
5. Bezetting
6. Kosten en uitgaven totaal en per onderdeel
7. Schoonmaak en onderhoud

Ad 1: Beheerder

De rapportage kent de volgende onderdelen;

1. Het werkelijk aantal ingezette mensen;
2. Een overzicht van het aantal ingezette mensen per medewerker, voor de uitvoering van deze opdracht;
3. Eventuele personele mutaties met betrekking tot de beheerder;
4. Gevolgde opleidingen en/of cursussen per individuele beheerder;
5. Samenvatting en conclusies van gevoerde functioneringsgesprekken;
6. Voorgevallen incidenten, gerapporteerd per beheerder.

Ad 2: Klachtenafhandeling en calamiteiten

De rapportage kent de volgende onderdelen;

1. Overzicht van het aantal schriftelijke klachten, inclusief een omschrijving van de aard van de klachten en de wijze van afhandeling;
2. Overzicht van het aantal calamiteiten, inclusief een omschrijving van de aard van de calamiteiten en de wijze van afhandeling

Ad 3: Storingen

Het betreft storingsrapportages van parkeerapparatuur en de parkeergarage gerelateerde installaties.

De rapportage kent de volgende onderdelen;

1. Datum en tijdstip van melding van de betreffende storing;
2. Aanduiding apparaat c.q. installaties en de locatie;
3. Omschrijving van de storing;
4. Uitgevoerde acties;
5. Motivering opschakelen Leverancier voor 3^e-lijns storing;
6. Tijdstip van gereed melding van storing.

Ad 4: Inkomsten Parkeergarages

Het parkeersysteem registreert in de logbestanden operationele en financiële gegevens. Deze logbestanden dienen als basis voor de maandelijkse rapportages over het gebruik van de parkeergarage. De gemeente wenst maandelijks een rapportage te ontvangen waarin de betreffende maand wordt vergeleken met dezelfde maand in het afgelopen jaar en de voorafgaande maanden.

De rapportage kent de volgende onderdelen;

1. Overzicht van de kortparkeeromzet per betaal- en ticketautomaat;
2. Betaalwijze van de gelden, credit card, chip, cash, etc;
3. Eventueel: Inkomsten uit Abonnementen en uitrijkaarten;

Ad 5: Bezetting

De rapportage kent de volgende onderdelen;

1. Ontwikkelingen van de bezettingsgraad;
2. Per abonnement/vergunning/ontheffingssoort naar type;
3. Kortparkeerders (inclusief parkeerduur);
4. Aantal in- en uitrij bewegingen in de parkeergarage;
5. Aantal en redenen van handmatige openingen van de slagboom;
6. Logboek gegevens van de controlerondes.

Ad 6: Kosten en uitgaven van de parkeergarage

Overzicht en verantwoordingsrapportage van de werkelijke kosten en uitgaven conform de overeenkomst of een Programma van Eisen

Ad 7: Schoonmaak en Onderhoud

De rapportage kent de volgende onderdelen;

1. Overzicht van uitgevoerde regulier onderhoudswerkzaamheden aan de parkeerapparatuur (inclusief camera's) in de parkeergarage, inclusief overzichten storingsopvolging;
2. Overzicht van uitgevoerde regulier onderhoudswerkzaamheden aan de garagegerelateerde installaties, inclusief overzichten storingsopvolging;
3. Bijzonderheden ten aanzien van het functioneren van parkeerapparatuur, bijvoorbeeld:
 - a. aantal keren uitgereden/defecte slagboom;
 - b. aantal keren storing roldeur entree;
 - c. overzicht vandalisme.