

Ruimtelijke Ontwikkelingen

De Raad

Stadhuis, Bogaardplein 15
Postbus 5305, 2280 HH Rijswijk
Telefoon 14 070
Fax (070) 326 10 10
stadhuis@rijswijk.nl
www.rijswijk.nl
IBAN BNG: NL15BNGH0285007424

betreft Rapportage onderzoek Baker Tilly parkeerketen

datum

bijlage(n) 1

1. Inleiding

Naar aanleiding van de in de raadsvergadering van 30 maart 2021 besproken problematiek binnen de parkeerketen is op 11 mei 2021 toegezegd (IB 21 056) de ontstane problemen op te lossen en een brede evaluatie van de parkeerketen te laten uitvoeren. Er was reeds gestart met het oplossen van de ontstane problemen met de achterstallige naheffingen. Dit is voortgezet onder aanvoering van een Taskforce. In juli 2021 is Baker Tilly gestart met een grondige evaluatie met als doel: "Zicht krijgen op de concrete problematiek en onderliggende oorzaken, de organisatie van de parkeerketen en de lessons learned in zowel specifieke als in generieke zin".

De generieke aanbevelingen kunnen een bredere werking hebben binnen de organisatie. In deze brief wordt alleen ingegaan op de aanbevelingen voor de parkeerketen.

2. Onderzoek Baker Tilly

Het onderzoek kende een aantal fasen waarbij een feitenrelaas is opgesteld en een organisatie onderzoek is uitgevoerd met onze interne medewerkers maar ook met de ketenpartners. Dit leidde tot een probleem- en oorzaakanalyse, aanbevelingen en lessons learned. Hieronder treft u de parkeerketen gerelateerde aanbevelingen en lessons learned aan, welke zijn onderverdeeld in vier categorieën:

- Proces sturing en beheersing

De keten parkeren bestaat uit meerdere interne en externe partners die samen het traject van constatering tot invordering uitvoeren. Er worden meerdere aanbevelingen gedaan om meer controle te hebben over dit proces en dit beter te laten aansluiten bij de gemeentelijke processen en het gemeentelijk beleid.

- Functies en rollen, taken en verantwoordelijkheden

De rollen en taken van de bij de parkeerketen betrokken functionarissen moeten beter worden gedefinieerd. Werkzaamheden dienen te worden vastgelegd in werkinstructies. Kennis dient te worden gedeeld tussen verschillende afdelingen en op verschillende sturingsniveaus. Hiertoe worden meerdere handvaten geboden, zoals een multidisciplinair overleg en een escalatiemodel. Het bewustzijn ten aanzien van het sociaal contract met de burger moet worden vergroot.

- Systemen

Er bestaan meerdere computersystemen die de processen van de parkeerketen faciliteren. Deze systemen zijn niet altijd goed ingericht, niet altijd goed op elkaar afgestemd en onvoldoende ondersteund. Storingen dienen te worden geregistreerd. Er ontbreekt een degelijke architectuur waardoor de verbindingen tussen systemen en de gevolgen bij een fout in het systeem onvoldoende zichtbaar zijn.

- Externe partijen

De afspraken die zijn gemaakt met de externe partijen zijn niet altijd bekend bij de afdeling die het contact onderhoudt. Inzicht in de afspraken en de uitvoering moet worden gerealiseerd. Op die manier kan bijsturing plaatsvinden wanneer incidenten zich voordoen. Hiervoor dient een escalatiemodel te worden opgesteld om bij calamiteiten snel en efficiënt te kunnen handelen.

De eerste stappen zijn reeds gezet om de in het Baker Tilly rapport benoemde aandachtspunten te verbeteren en risico's te voorkomen. Alle verbeteracties zijn in het jaarwerkplan Parkeren opgenomen en worden middels de bestaande Planning en Control cyclus gemonitord. Hiertoe behoort ook het actualiseren en aanpassen van beleid. Als eerste komt het coulancekader aan bod. Verwacht wordt deze in juni aan het college voor te leggen. Het uitvoeren van de verbeteractiviteiten wordt geheel in overeenstemming met het advies van Baker Tilly voortgezet.

3. Tot slot

De evaluatie van Baker Tilly was gericht op het functioneren van de parkeerketen, maar de conclusies in het evaluatierapport geven ook breder inzicht in de werkwijze van de gemeentelijke organisatie. Wij delen deze inzichten, evenals de daaruit geleerde lessen en de ingezette verbetertrajecten, graag met u in een informele bijeenkomst voor raadsleden. Wij zullen deze bijeenkomst binnenkort plannen in overleg met het presidium.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,
de secretaris,

de burgemeester (wnd),

P.M. Schuit

mr.drs. G.A.A. Verkerk