

## Wij zoeken een ervaren functioneel beheerder

### 1. Over Parkeren Delft

Parkeren Delft is een 100% gemeentelijke B.V. die in 2006 is opgericht om alle parkeergarages in het centrum van Delft commercieel en slagvaardig te exploiteren. Wij zijn ook eigenaar van deze garages. De gemeente Delft is 100% eigenaar van het bedrijf en stuurt door vaststelling van de jaarlijkse begroting en jaarrekening.

Sinds januari 2017 verzorgen wij in opdracht van de gemeente ook het parkeerbeheer en de parkeerhandhaving op straat in het gereguleerde gebied. In 2018 zijn daar nog taken bijgekomen waardoor we uiteindelijk verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van het parkeerbeleid van de gemeente Delft voor zover dat is gereguleerd. Wij zijn "Parkeerregisseur". De gemeente Delft stuurt op deze taken via een dienstverleningsovereenkomst (DVO).

#### Garages

Wij hebben verschillende garages en parkeerterreinen in eigendom en/of beheer:

- |                          |  |                              |
|--------------------------|--|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Phoenixgarage, 202 plaatsen  | Kort parkeren, in eigendom   |
| <input type="checkbox"/> | Zuidpoortgarage, 810 plaatsen  | Kort parkeren, in eigendom   |
| <input type="checkbox"/> | Marktgarage, 322 plaatsen  | Kort parkeren, in eigendom   |
| <input type="checkbox"/> | Kampveldgarage, 32 plaatsen  | Stallingsgarage, in eigendom |
| <input type="checkbox"/> | Buitenhofgarage, 66 plaatsen   | In beheer                    |
| <input type="checkbox"/> | Parkeerterreinen TU Delft, Heertjeslaan en Molengraaffsingel (86 resp. 265 plaatsen) | In beheer                    |
| <input type="checkbox"/> | Vanaf maart 2018 de Prinsenhofgarage, 650 plaatsen                                   | Kort parkeren, in eigendom   |

#### Op straat

Sinds januari 2017 verzorgen wij ook het parkeerbeheer en de parkeerhandhaving op straat in het gereguleerde gebied met meer dan 10.000 parkeerplaatsen. In 2018 komen daar nog taken bij. Vanaf april 2018 sturen wij de hele uitvoering van parkeren en kentekengebonden producten aan. Van uitgifte tot en met handhaving en bezwaar en beroep daarop.

De Delftse binnenstad en de directe omgeving is voornamelijk vergunninghoudergebied, waarbij er enkele "mix-parkeren" gebieden zijn waar het ook mogelijk is om tegen betaling te parkeren. Een deel van de binnenstad is autoluw en is alleen toegankelijk voor auto's met een ontheffing op kenteken.

### 2. Onze organisatie

ParkerenDelft is een groeiende organisatie die op hoofdlijnen uit de volgende onderdelen bestaat:

- Een front office die het klantencontact verzorgt met parkeerders of mensen die van plan zijn te parkeren in Delft.
- Het team Parkeerbeheer dat er voor zorgt dat garages schoon heel en veilig zijn en de apparatuur op straat en in de garages naar behoren werkt.
- Een team handhavers voor de parkeerhandhaving op straat.

- Een backoffice waar de functioneel beheerders onderdeel van uit maken. Deze backoffice zorgt er voor dat de systemen naar behoren blijven werken, doet verbetervoorstellen voor het presteren van de organisatie en lost vragen en problemen op waar de frontoffice (eerste lijn) niet uit komt.
- Een kleine staf bestaande uit een directeur, een controller en een officemanager.

### 3. Gedigitaliseerd parkeerproces / een digitale parkeerketen

Het parkeerproces in Delft is grotendeels gedigitaliseerd. Het aanvragen van vergunningen en ontheffingen, het betalen bij parkeerautomaten op straat en bij providers van parkeerapps en ook het handhaven gebeurt volledig digitaal.

Ook het parkeerproces voor onze garages verloopt steeds meer gedigitaliseerd. Binnenkort is het ook mogelijk om in de garages via kentekenherkenning te parkeren.

Het digitale parkeerproces is mogelijk doordat diverse systemen in een keten aan elkaar gekoppeld zijn. Deze systemen staan SAAS (Software as a Service) bij de leveranciers. Een goed functionerende keten met onderlinge samenwerking en afstemming tussen de ketenpartners (leveranciers) is essentieel. Uitgangspunt is dat leveranciers zelf verantwoordelijk zijn voor het signaleren en oplossen van verstoringen in de parkeerketen en daarbij de andere partners in de keten inlichten en indien nodig betrekken bij een oplossing. Dit is voor alle partners in de keten een nieuwe rol/werkwijze.

Onze functioneel beheerders zijn verantwoordelijk voor het (technisch) beheer van de digitale parkeerketen, de coördinatie op deze keten richting gebruikers en leveranciers en de (digitale) doorontwikkeling van de digitale parkeerketen. Ook zijn zij verantwoordelijk voor het beheer van de systemen voor het garageparkeren en de webshop.

Wij zoeken een functioneel beheerder die zicht richt op het optimaal functioneren van de dagelijkse operatie en ook in staat is om analyses te doen naar aanleiding van veel voorkomende storingen of fouten en te sturen op het structureel oplossen hiervan. Aangezien de systemen allemaal SAAS zijn is deze rol voornamelijk het opdrachtgeverschap richting de leveranciers van de software, het analyseren van de keten om na te gaan waar het fout gaat en het opstellen van een functioneel ontwerp voor de invoering van nieuwe wensen. Heel belangrijk is ook de communicatie met de uitvoering, met name met het team Frontoffice en de handhavers. Problemen van klanten hebben direct aandacht nodig, wat betekent dat je snel moet kunnen schakelen en een flexibele werkhouding moet hebben. Je werkt samen met collega's in het team backoffice en bent in dat team de tweede functioneel beheerder.

### Vacature Functioneel beheerder

De functioneel beheerder zorgt voor een zodanige inrichting van de systemen, dat deze een optimale operatie ondersteunen. Daarnaast willen we dat je de data uit de systemen omzet in informatie en daarmee input levert voor optimalisatie van inzet van handhavers en het bepalen van routes. Het hoort bij je functie dat je de data uit de diverse systemen omzet in managementinformatie. Deze managementinformatie deel je in ieder geval met de directeur en de coördinator handhaving en wordt door jou aangeleverd voor de kwartaalrapportages.

#### Werkgebieden

##### *Functioneren systemen en digitale keten*

- Systemen (incl. webshop) optimaal (laten) inrichten
- Professioneel beheer van de parkeerketen, coördinerende werkzaamheden richting andere beheerders (bijv. voor systemen die niet in beheer zijn bij ParkerenDelft)
- Monitoring performance van applicaties/systemen
- Overleg met gebruikers van applicaties (performance, beschikbaarheid, etc.), individuele

- leveranciers en met de keten als geheel
- Doorontwikkeling digitale parkeerketen

#### *Informatiemanagement en Business Intelligence*

- Analyseren van data uit systemen
- Opstellen input voor managementrapportages
- Doen van verbetervoorstellen o.b.v. data en nieuwe ontwikkelingen (waaronder business intelligence)
- Sparringpartner voor coordinatoren.

#### **Competenties**

- Goed kunnen samenwerken met verschillende disciplines op verschillende niveaus  
De vraag van mensen uit de organisatie kunnen vertalen naar de goede actie voor functioneel beheer, en andersom goed uit kunnen leggen wat je van andere mensen verwacht
- Projectmatig en gestructureerd kunnen werken.
- Flexibiliteit: snel kunnen reageren op ad-hoc vragen
- Vooruit kunnen denken en openstaan voor vernieuwing
- Je zoekt en neemt verantwoordelijkheid
- Sterk analytisch en zorgvuldig, je beschikt daarnaast over goede adviesvaardigheden
- Pro-actief in signalering en advisering, (binnen de kaders en afspraken) denken in kansen en oplossingen.
- Stressbestendig, flexibel en bestand tegen de dagelijkse dynamiek van een parkeerbedrijf.

#### **Opleidingsniveau, omvang en inschaling**

- Opleidingsniveau: HBO werk- en denkniveau
- Salarisindicatie: max. 55.000 per jaar op fulltime basis.
- Omvang functie: 32-38 uur.