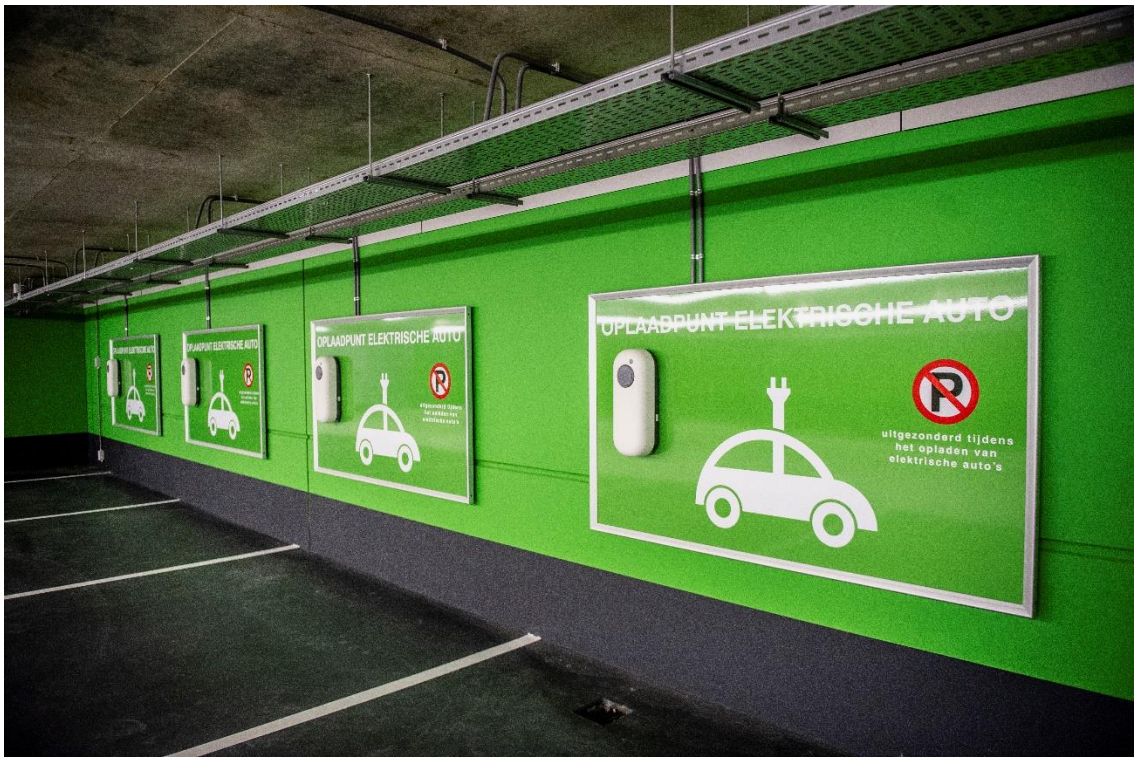
Parkeren in Delft

Bedrijfsplan 2020- 2023



Directeur: de heer E.L.P.G. Bavelaar
Raad van Commissarissen: de heer F.M.A.M. van den Akker (voorzitter),
de heer G. Slagmolen en de heer H.J. Groenewegen
Aandeelhouder gemeente Delft: Wethouder S. Brandligt

Inhoudsopgave

1. Inleiding ... 3
1.1. Ontwikkeling ParkerenDelft ... 3
1.2. Visie en Missie ParkerenDelft ... 4
1.3. Doelstellingen ... 5
1.4. Leeswijzer ... 6

2. Strategie ... 7
2.1. Regisseur van het parkeerbeleid ... 7
2.2. Moderne en gastvrije garages ... 7
2.3. De parkeerketen ... 8
2.4. Beheer en onderhoud garages ... 8
2.5. Duurzaamheid ... 8
2.6. Samenwerking ... 9
2.7. Benutting van onze mensen, middelen en faciliteiten ... 9

3. Werkplan 2020 en verder ... 10
3.1. Garages ... 10
3.2. Straatparkeren en Handhaving ... 10
3.3. Marketing en Productontwikkeling ... 11
3.4. Ontwikkeling van ParkerenDelft ... 12

4. Financiële aspecten ... 13
4.1. Strategie ... 13
4.2. Toelichting op de meerjarenbegroting ... 14
4.3. Winst en verlies, begroting 2020 -2023 ... 16

5. Risico's ... 18

1. Inleiding

1.1. Ontwikkeling ParkerenDelft

Historie
ParkerenDelft (PD) is in 2005 opgericht onder de naam Parking Delft. PD heeft inmiddels 5 parkeergarages in eigendom en daarnaast een aantal parkeergarages en parkeerterreinen in beheer.

Vanaf 2017 zijn ook de taken voor het uitvoeren van het gereguleerd parkeren vanuit de gemeente Delft overgeheveld naar PD. Dit maakt PD de parkeerregisseur voor de gemeente Delft voor de uitvoering van het parkeerbeleid van de gemeente Delft.

Garages
PD heeft onderstaande garages in eigendom en/of beheer:

• Phoenixgarage, 202 plaatsen	Kort parkeren, in eigendom
• Zuidpoortgarage, 810 plaatsen	Kort parkeren, in eigendom
• Marktgarage, 322 plaatsen	Kort parkeren, in eigendom
• Prinsenhofgarage, 650 plaatsen	Kort parkeren, in eigendom
• Kampveldgarage, 32 plaatsen	Stallingsgarage, in eigendom
• Buitenhofgarage, 66 plaatsen	In beheer
• Parkeerterreinen TU Delft, Heertjeslaan en Molengraaffsingel (86 resp. 265 plaatsen)	In beheer

Organisatie
De organisatie van PD bestaat uit 29 personen. Front- en backoffice bestaat uit 6 personen.. Daarnaast werken 11 personen in de handhaving. Zij verzorgen het besturen van de scan auto, de beoordeling van de camerabeelden en de fysieke opvolging op straat. 5 medewerkers zorgen ervoor dat het beheer van de garages en terrein 24/7 wordt verzorgd. Administratie en functioneel beheer wordt door 5 medewerkers verzorgd. Aansturing van PD ligt bij de directeur en operationeel manager.

De organisatie heeft met het toevoegen van de parkeerhandhaving en het starten van de pilot, Desktop of digitale handhaving, een forse verandering ondergaan. Hiermee komen we in een volgende fase waarbij er een aantal structuren wordt aangepast om de groei en ontwikkeling van de afgelopen periode te ondersteunen en te borgen. Eind 3e kwartaal 2019 heeft er ook een directiewisseling plaatsgevonden.

ParkerenDelft: de parkeerregisseur in en voor Delft
Als parkeerregisseur is PD het gezicht van het Delftse parkeerbeleid naar buiten. Het beleid wordt vertaald naar uitvoering op straat en in de garages. Dit uit zich in de volgende taken:

1. Het gezicht van de gemeente op gebied van parkeren
2. Gedelegeerd opdrachtgever voor de uitvoering van het integrale parkeerbeheer
3. Verantwoordelijk voor de inhoudelijke en procesmatige kwaliteit van het parkeerproduct.
4. Verantwoordelijk voor het exploitatieresultaat (binnen de kaders van het beleid).
5. Adviseur en ondersteuner van het gemeentebestuur
6. Aanjager van ontwikkelingen en innovaties bij het parkeren

7. Verbinden met de diverse stakeholders in de stad

Straatparkeren
De taken voor het uitvoeren van handhaving van de (parkeer)regulering op straat liggen volledig bij PD. Hieronder zijn deze taken opgesomd:

- Het beheer van de betaalfaciliteiten van het straatparkeren
- De handhaving van fiscaal parkeren en handhaving op Wet Mulder parkeren in gereguleerd gebied.
- Het beheer van de systemen voor handhaving van diverse geslotenverklaringen (binnenstad, Kristalweg, Buitenwatersloot)
- Het uitgeven van kenteken gebonden producten en ontheffingen
- Het verzorgen van het klantencontact aangaande onze dienstverlening
- Het in behandeling nemen van beroep en bezwaar op naheffingen en boetes.

Garageparkeren
De garages die in eigendom zijn van PD worden voor eigen risico en rekening geëxploiteerd. Hieronder valt onder andere:

- Dagelijks beheer en onderhoud
- Plannen en uitvoeren van grootonderhoud
- Uitvoeren van (grotere) investeringsprojecten
- Sturen op de jaarlijkse kosten en opbrengsten

Voor de overige garages en terreinen verzorgt PD het dagelijks beheer

1.2. Visie en Missie ParkerenDelft

De kerntaak van PD is "het gastvrij ontvangen van de parkeerder in Delft binnen de kaders van het vastgestelde gemeentelijke parkeerbeleid". Daarbij wil PD bijdragen aan de stad Delft als prettige stad om te wonen en te werken en naar de bezoeker van Delft de gastvrijheid en bereikbaarheid van de stand verder benadrukken.

Bovenstaande laat zich verwoorden in de volgende missie:
"*Het op een klantvriendelijke wijze kostenefficiënt, innovatief en duurzaam ontwikkelen, beheren (en bij garages ook: exploiteren) van kwalitatief hoogwaardige parkeervoorzieningen – en aanverwante faciliteiten - in Delft ten behoeve van de goede bereikbaarheid en de ontwikkeling en het economisch functioneren van Delft.*"

Doordat de gemeente Delft de uitvoering van het parkeerbeleid bij één partij heeft neergelegd, ontstaat meer grip op de hele parkeerketen en kan beter gebruik worden gemaakt van het totale parkeerareaal. Zo ontstaat een integrale benadering die een verdere efficiencyslag in de parkeerketen mogelijk maakt en daardoor betere sturing mogelijk maakt op de beschikbare (parkeer)ruimte.

PD heeft de afgelopen jaren een forse groei doorgemaakt waarbij taken en verantwoordelijkheden voor de organisatie fors zijn uitgebreid. Dit maakt dat de organisatie in een volgende fase komt waarbij de nadruk ligt op het bestendigen van de groei in verschillende structuren. Ook moet er komend jaar aandacht zijn voor de robuustheid van de beschikbare systemen en installaties.

PD houdt oog voor verdere ontwikkeling en groei. PD is het aan haar stand verplicht om als parkeerregisseur in Delft de laatste ontwikkelingen op het gebied

van parkeren te kennen en waar mogelijk en zinvol toe te passen. Met Delft als kennisstad gaan we pilots die op termijn kunnen bijdragen aan een beter parkeerproduct ook niet uit de weg.

Daarnaast kent de gemeente Delft in het nieuwe MobiliteitsPlanDelft (MPD) ook de nodige ambities op het gebied van parkeren. PD zal ook de komende periode in staat zijn om hierop te informeren, adviseren en faciliteren.

De ontwikkelingen in de stad volgen we nauwlettend. Daar waar nodig en opportuun zoeken wij contact met bijv. TU-Delft, ontwikkelaars, Vve's etc. om te onderzoeken of een samenwerking met PD toegevoegde waarde kan hebben. Door aansluiting te realiseren en te houden met stakeholders en organisaties in de stad weet PD wat er leeft en volgt daarmee de effecten van het parkeerbeleid en haar eigen handelen.

1.3. Doelstellingen

Voor Delft is het van belang om een aantrekkelijke en gastvrije stad te zijn. Dit geldt voor bewoners, werkenden en bezoekers van Delft. De bereikbaarheid van de stad speelt daarbij een belangrijke rol. Op het punt van autobereikbaarheid is het dan van belang dat ook, de mogelijkheid tot, parkeren goed en transparant geregeld is. PD draagt bij aan een goede uitvoering van het parkeerbeleid. De doelstellingen van het parkeerbeleid zijn als volgt:

- Het optimaal benutten van de schaarse parkeercapaciteit
- Hoge klanttevredenheid
- Tegen een optimale prijs/kwaliteit verhouding
- Een gemiddelde bezetting van de parkeergarages die ligt tussen 15 en 30% voor kort parkeren.

PD zorgt er samen met de gemeente Delft voor dat de juiste parkeerplaats voor de juiste parkeerder beschikbaar is tegen een acceptabel tarief.
Voor bewoners betekent dit een goede kans op toegang tot een parkeerplaats in de buurt van hun woning. Voor bezoekers dat er voldoende, makkelijk vindbare parkeermogelijkheden zijn in garages en op daarvoor aangewezen parkeerplaatsen met keuze in het serviceniveau.

Garageparkeren
Voor de (auto)bezoekers van Delft zijn onze garages de eerste of hernieuwde kennismaking met de stad. Deze visitekaartjes moeten goed bereikbaar zijn en een prettige en comfortabele uitstraling hebben. Met gemeente Delft zijn een aantal doelstelling geformuleerd die dit monitoren. We hebben hiertoe de volgende Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) geformuleerd:

Kwaliteit
- Het aantal ongevallen en klachten als gevolg van een in de beleving van de klant onveilige situatie mag niet meer dan 5 per jaar bedragen.
- Het aantal klachten als gevolg van een storing mag niet meer dan 25 per jaar per garage bedragen.
- Het streven naar maximale klanttevredenheid, waarbij wij het uitgangspunt hanteren dat afhandeling van vragen en klachten binnen 72 uur plaats vindt en dat wij daarbij de tevredenheid van de klant vooropstellen.

Bezettingsgraad
- Voor de Markt- en Zuidpoortgarage dient de bezettingsgraad voor kort parkeren en abonnementhouders tenminste gemiddeld 25% te zijn.

- Voor de Phoenixgarage dient de bezettingsgraad voor kort parkeren en abonnementhouders tenminste gemiddeld 30% te zijn.
- Voor de Prinsenhofgarage dient de bezettingsgraad voor kort parkeren en abonnementhouders in 2020 gemiddeld minimaal 15% te zijn. Dit percentage loopt vervolgens jaarlijks op.

Bedrijfseconomische gezondheid
Doelstelling is om veertig jaar na ingebruikname van een garage dat alle kasstromen cumulatief op 0 uitkomen. Met de huidige garages moet deze positieve kasstroom in 2042 zijn gerealiseerd. PD heeft de afgelopen jaren telkens een exploitatie laten zien waarmee dit punt eerder werd gerealiseerd. Door introductie van de VpB (vennootschapsbelasting) plicht voor PD per 1 januari 2016 en door nadere aanscherping van de fiscale wetgeving per 1 januari 2019 is de oorspronkelijke businesscase verslechterd. De huidige meerjarenprognose 2020-2050 laat zien dat het punt van een cumulatieve kasstroom gelijk aan nul nog steeds behaald wordt op de grens van 2042.

Straatparkeren en handhaving
PD heeft een digitaliseringsslag ingezet die de dienstverlening en efficiëntie in de uitvoering van handhaving en dienstverlening op het gebied van parkeerregulering vergroten. In dienstverleningsovereenkomst (DVO) die met de gemeente is afgesproken, zijn KPI's opgenomen om de volgende onderdelen te monitoren:

- Klanttevredenheid van de parkeerder/klant
- Betalingsbereidheid
- Zorgvuldige fiscale handhaving
- Coordinatieverplichting binnen de keten
- Ketenoptimalisatie en Innovatie
- Samenwerking tussen opdrachtgever en Opdrachtnemer.

De DVO wordt geëvalueerd en daar waar nodig in overleg tussen GD en PD bijgesteld. De DVO is ook onderwerp van evaluatie omdat de wijzigingen en aanvullingen in het parkeerbeleid kunnen leiden tot wijziging van de dienstverlening van PD.

1.4. Leeswijzer

In het hoofdstuk 2 wordt de strategie beschreven en hoe PD verder ontwikkelt op onze bestaande en nieuwe taken qua organisatie met inzet van mensen, middelen en faciliteiten. In hoofdstuk 3 wordt ons werkplan voor het komende jaar toegelicht aan de hand van vier belangrijke ontwikkelingen/taken:

1. Garageparkeren
2. Straatparkeren
3. Marketing en productontwikkeling
4. Ontwikkeling van ParkerenDelft

Hoofdstuk 4 bevat onze strategie op financieel gebied en een toelichting op de meerjarenbegroting, in hoofdstuk 5 worden de risico's die we zien nader toegelicht.

2.Strategie

2.1. Regisseur van het parkeerbeleid

PD heeft zich, met name in de afgelopen 2 jaar, ontwikkeld als de regisseur van het parkeerbeleid van de gemeente Delft. Daarmee is de organisatie het gezicht geworden van dit beleid. Wij maken de vertaalslag van beleid naar operatie. Dit doen we door invulling te geven aan de handhaving op straat, het verstrekken van tal van parkeerproducten, zowel fysiek als digitaal, en we verzorgen de exploitatie en het beheer van de parkeergarages.

We zijn het gezicht van de parkeerketen namens de gemeente Delft. Hierbij vertalen we het beleid naar uitvoering, sturen de uitvoerende taken voor het parkeerbeheer op straat en in garages aan en onderhouden een effectief netwerk van diverse stakeholders en belanghebbenden. Als parkeerregisseur hebben we ook de regie op de invoering van gereguleerd parkeren in uitbreidingsgebieden.

Om dit goed te doen is er continu aandacht voor de klant. Daarnaast onderhouden wij, op het gebied van parkeren en bereikbaarheid, goede contacten met belanghebbenden in de stad.

Gemeente Delft heeft een nieuw mobiliteitsplan (MPD) in voorbereiding waarbij men de openbare ruimte in Delft zo goed mogelijk wil inrichten en verdelen. PD speelt hierin nu al een belangrijke rol door onder andere de monitoring van de autoluwe binnenstad. In opstelling van het nieuwe beleid kunnen wij echter door toevoegen van (parkeer)data en ervaringen uit de praktijk een substantiële bijdrage leveren aan het nieuwe MPD.

2.2. Moderne en gastvrije garages

PD exploiteert één stallingsgarage en de vier bezoekersgarages aan de randen van de stad. Deze vier garages zijn op die locaties ontwikkeld om bezoekers van Delft vanuit iedere windstreek goed te faciliteren. De Prinsenhofgarage is het laatst geopend (2018). Deze garage heeft naast het faciliteren van bezoekers van Delft ook een belangrijke functie voor het parkeren van omwonenden. Om die reden is het aantal abonnementhouders in deze garage hoger dan in de andere garages, maar dit kan zeker nog verder toenemen. Hiervoor is voldoende capaciteit beschikbaar.

De parkeergarages moeten een visitekaartje zijn voor de stad. Daarom zijn onderstaande zaken van belang:

- Aandacht voor de behoefte van de klant
- Schoon, heel en veilig
- Effectieve producten en diensten
- Minimalisatie van kosten, optimalisatie van opbrengsten
- Hoge kwaliteit van dienstverlening

De garages dienen schoon, heel en veilig te zijn en goed te functioneren. Met garages die van hoge kwaliteit zijn en onze zeer klantvriendelijke dienstverlening (snel en adequaat), bieden wij een hoge servicekwaliteit passend bij het gewenste imago van de stad.

Een sterk punt van PD is dat persoonlijk en direct contact met de klant, maar ook met stakeholders mogelijk is. Hierdoor kunnen we direct en indirect een bijdrage leveren aan een groei van het aantal bezoekers in Delft en de Delftse binnenstad.

2.3. De parkeerketen

De parkeerketen bestaat uit de aankoop van een recht om te parkeren (vergunning of kaartje) en de handhaving. In Delft is dit allemaal gedigitaliseerd en onder gebracht bij PD. Om goed uitvoering te kunnen geven aan dit proces zijn diverse systemen nodig die ook nog in meer of mindere mate aan elkaar gekoppeld zijn. Om dit goed te laten verlopen is het van cruciaal belang dat de systemen goed worden beheerd, robuust zijn uitgevoerd en de samenwerking tussen leveranciers wordt bewaakt. Dit om effectief te kunnen optreden bij mogelijke storingen. Dit alles is een belangrijk onderdeel van de activiteiten van PD.

De digitale keten omvat en genereert grote hoeveelheden data. Deze data wordt door ons steeds meer omgezet naar informatie en daarmee ingezet om de doelstellingen binnen het geformuleerde beleid te bereiken. Het spreekt voor zich dat PD bij het genereren, verwerken en opslaan van data alle privacyregels respecteert. We maken alleen gebruik van geanonimiseerde gegevens. De data wordt omgezet in informatie die we gebruiken voor de aansturing van de organisatie, maar ook om input te kunnen geven aan de formulering van nieuw beleid of bijsturing van bestaand beleid.

Wij verzorgen ook het versturen van duplicaat naheffingsaanslagen, het innen van naheffingen en het behandelen van bezwaar en beroep naar aanleiding hiervan. Deze activiteiten lagen tot 2018 bij de RBG.
Voor het goed functioneren van de keten is het essentieel om de redenen te kennen voor het indienen en honoreren van bezwaar en beroep, zodat wij daar als parkeerregisseur en handhavingsorganisatie actie op kunnen ondernemen. Het invorderen van naheffingen verloopt goed. Een substantieel deel van de naheffingen wordt binnen 72 uur direct bij ons betaald aan de balie of via internet.

2.4. Beheer en onderhoud garages

Bij de garages die ParkerenDelft in eigendom heeft, hoort naast het onderhoud van de panden ook het onderhoud van de bijbehorende installaties. De Zuidpoortgarage is inmiddels meer dan 10 jaar en de Phoenixgarage meer dan 15 jaar oud. De noodzakelijke aandacht voor het vastgoed en installaties wordt groter en de werkzaamheden die hieruit voortvloeien vormen een groter onderdeel van de activiteiten van PD.

Er wordt gewerkt met een meerjaren beheer- en onderhoudsplan. Volgens dit plan wordt in 2019 een start gemaakt met een up-grade van Phoenixgarage. Noodzakelijke investeringen voor beheer en onderhoud zijn verwerkt in de cashflow prognose.

2.5. Duurzaamheid

PD heeft continu oog voor duurzaamheid. Daar waar mogelijk en financieel verantwoord wordt in onze bedrijfsvoering voor duurzame en robuuste oplossingen gekozen. Wij zijn van mening dat we als organisatie in een kennisstad als Delft op dit gebied een voorbeeld functie hebben.

Het grootste deel van de huidige parkeerautomaten op straat draait op zonne-energie en alle nieuw te plaatsen parkeerautomaten zullen op zonne-energie draaien. Het ombouwen van de parkeerautomaten die nog niet op zonne-energie draaien gebeurt op het moment dat zij uit de grond moeten in het kader van verplaatsing of groot onderhoud.

Voor de handhaving maakt PD inmiddels gebruik van een elektrische auto en ook de scooters voor onze handhavers zijn elektrisch. Bij het onderhouden en vervangen van installaties speelt in de afweging duurzaamheid ook altijd een rol. We streven ernaar om gebruik te maken van nieuwe technieken die leiden tot verantwoorde besparingen.

2.6. Samenwerking

PD is een organisatie die de stad Delft wil faciliteren op het gebied van parkeren. Daarmee leveren we een bijdrage aan de gastvrijheid en de economische gezondheid van de stad. PD investeert daarom veel in contacten met partijen in de stad, zoals bijv. TU Delft, om het 'parkeren in Delft' te faciliteren, informatie te verstrekken over het parkeerbeleid en -faciliteiten en feedback op te halen.

PD zoekt het contact met VvE's, ondernemers en ondernemersverenigingen om op de hoogte te zijn en in te kunnen spelen op behoeften en wensen vanuit deze partijen. De komende jaren zal PD meer producten en acties gaan ontwikkelen en promoten. Uitgangspunt moet altijd zijn dat een actie in financieel en in exploitatie opzicht waarde toevoegt voor ons bedrijf.

2.7. Benutting van onze mensen, middelen en faciliteiten

Bij PD staat voorop dat de beschikbare middelen en menskracht zo efficiënt mogelijk worden ingezet. Daarbij zoeken wij continu naar de balans tussen een zo hoog mogelijk service niveau naar onze klanten en de kosten die PD moet maken om dit niveau te bereiken en te behouden.

De exploitatie van de garages bestaat uit werkzaamheden vanuit de centrale locatie boven de Zuidpoortgarage (cameratoezicht, bediening intercom, bediening slagbomen), dagelijks onderhoud van de garages en haar apparatuur, verkoop en administratie.

Met een beperkte uitbreiding van de personele capaciteit is PD in staat geweest om de regisseursfunctie en de uitvoering van het straatparkeren incl. aanverwante activiteiten te realiseren. Door combineren van werkzaamheden op één locatie en binnen één functie slaagt PD erin om deze werkzaamheden efficiënt en kwalitatief hoogwaardig uit te voeren.

3. Werkplan 2020 en verder

3.1. Garages

- **Phoenixgarage**

In 2019 is gestart met de voorbereidingen voor de Up-grade van de Phoenixgarage. De vloer moet onderhoud hebben en gelijktijdig zullen de (grootte) van de parkeervakken worden aangepast. Verder zal de nieuwe huisstijl ook in deze garage worden doorgevoerd en zal de verlichting worden omgezet naar LED verlichting. Door deze aanpassingen moet de Phoenixgarage weer aansluiten bij het hoge niveau van de overige parkeergarages.

- **Zuidpoortgarage**

In 2019 is de Zuidpoortgarage geheel in lijn met de nieuwe huisstijl gebracht. De uitstraling is die van een comfortabele moderne parkeergarage. Op dit punt wordt in 2020 het noodzakelijke beheer en onderhoud uitgevoerd.

In de Zuidpoortgarage bevinden zich ook tal van technische installaties. In 2020 wordt een (inhaal)slag gemaakt in het beheer in onderhoud van deze installaties. Dit om de continuïteit van zowel de garagefuncties als ICT/kantoorfuncties te kunnen borgen.

Lopende het jaar zullen wij verder inspelen op de voortgang van de werkzaamheden aan de St. Sebastiaanbrug. Wij zijn alert, zowel in de communicatie naar onze klanten als fysieke aanpassingen om de beschikbaarheid van de garage zo groot mogelijk te houden. In 2020 wordt onderzocht of een systeem van vol-vrij aanduidingen van parkeervakken een toegevoegde waarde heeft voor de klanten.

- **Prinsenhofgarage**

Voor de Prinsenhofgarage zijn de lopende issues vanuit de oplevering in 2019 opgelost. Naast dat PD groei in de bezetting voor alle garages nastreeft, heeft dit voor de Prinsenhofgarage als nieuwe garage extra aandacht. Via benadering van relevante stakeholders proberen wij de bezetting te vergroten, maar ook in overleg met de gemeente wordt bekeken hoe de Prinsenhofgarage een instrument kan zijn in de uitvoering van het parkeerbeleid.

- **Marktgarage**

Voor de Marktgarage zijn in 2020 geen extra activiteiten gepland.

3.2. Straatparkeren en Handhaving

Ontwikkelingen in handhaving op straat

In het laatste kwartaal 2019 zijn de voorbereidingen uitgevoerd om te starten met een pilot digitale handhaving. Doel van deze pilot is te onderzoeken of het mogelijk is om de handhaving nog efficiënter uit te voeren. Kort samengevat houdt dit in dat de scanauto detecteert of iemand een parkeerrecht heeft of niet. Dit wordt via beelden op de computer nogmaals beoordeeld en daaruit volgt of iemand een naheffingsaanslag (NHA) ontvangt of niet. Vanaf 1 januari krijgt de parkeerder dus geen kennisgeving meer op de voorruit, maar krijgt de NHA via het invorderingsbureau thuisgestuurd. Het seponerings- en coulancebeleid wijzigt niet. In de samenwerking met het invorderingsbureau wordt ook bewaakt dat PD haar klantgerichte werkwijze blijft behouden.

De (parkeer)handhavers op straat zullen nog steeds actief zijn bij het opvolgen van buitenlandse kentekens en Mulderfeiten. De pilot wordt geëvalueerd in Juni 2020.

In december 2019 zijn de gebiedsuitbreidingen in gebied D en E geeffectueerd. PD heeft voorafgaand aan deze uitbreidingen nog twee inloop/informatie avonden georganiseerd. Deze avonden zijn goed bezocht. Bewoners konden nog extra informatie/uitleg krijgen over de parkeerregulering in hun wijk en straat en tevens konden direct parkeervergunningen worden aangeschaft. Hier is veelvuldig gebruik van gemaakt.

Activiteiten Frontoffice
PD heeft een sterke positie in de wijze waarop de klant wordt benaderd, maar nadrukkelijk ook de brede bereikbaarheid. Hierin speelt de frontoffice een cruciale rol en dat zal ook in 2020 het geval zijn. De front office verzorgt het contact met de klant, zowel digitaal, als fysiek (via de balie), als telefonisch en via de intercom. In 2020 zal de webshop, en in het verlengde daarvan de website, van PD een "facelift" krijgen om het eerste klantcontact zo goed mogelijk te verzorgen
De backoffice zorgt voor "tweede lijn" klantvragen en functioneel beheer waakt over de werkingen van de systemen. De handhaving voert handhaving op straat en op kantoor uit. Doordat de medewerkers dicht bij elkaar zitten, vindt er veel interactie plaats tussen de diverse teams waardoor het snel bekend is als er iets niet optimaal functioneert.

ParkerenDelft als parkeerregisseur
PD is verantwoordelijk voor het goed functioneren van de totale (parkeer)keten. Veel onderdelen, zowel op het punt van garageparkeren als straatparkeren, zijn steeds verder gedigitaliseerd. PD bewaakt het functioneren en de aansluitingen van de diverse systemen. Hier is veel aandacht voor omdat de operatie veelal buiten kantooruren plaatsvindt. Het is de taak van PD om volledig op de hoogte te zijn en te blijven van de ontwikkeling van systemen op parkeergebied. Daar waar mogelijk en zinvol zal PD deze systemen binnen Delft toepassen.

Samenwerking met de gemeente vanuit de regisseursrol
Delft is een stad die sterk in ontwikkeling is. Het gebied in en rond de Spoorzone verandert nog steeds en ook in andere delen van de stad zoals de TU wijk en Delft Zuid vinden grote ontwikkelingen plaats. Om de stad leefbaar, bereikbaar en aantrekkelijk te houden, zal gemeente Delft in 2020 een nieuw Mobiliteitsplan Delft (MPD) presenteren. Parkeren en de wijze waarop ruimte aan de verschillende functies wordt toebedeeld is hierin een belangrijk thema. PD zoekt ook hier de samenwerking met de gemeente om in het opstellen van het MPD met kennis van zaken te adviseren en bij uitvoering van het opgestelde beleid dit optimaal in de stad te implementeren.

In de samenwerking met PD heeft de gemeente Delft een sterk instrument in handen om succesvol uitvoering te geven aan het parkeerbeleid. De overleggen moeten worden geïntensiveerd om, bijvoorbeeld, producten met elkaar te ontwikkelen die aansluiten op de huidige (straat) vergunningsproducten en daarmee de garages beter te benutten en de ruimte op straat beter te verdelen.

3.3. Marketing en Productontwikkeling

Garageproducten worden steeds meer digitaal aangeboden. Dit betekent dat PD deze wijze van dienstverlening blijft door ontwikkelen. Klanten hebben nu al de mogelijkheid om eenvoudig een parkeerticket via internet te bestellen en direct te ontvangen om vervolgens via telefoon of een print toegang te krijgen tot onze garages. Dit gebeurt met de toepassing van een QR-code, een toepassing die ook

ingezet kan worden bij ondernemersacties. De QR-code kan eenvoudig op de achterkant van een kassabon worden geprint waardoor klanten korting op parkeren kunnen sparen en kunnen inzetten wanneer zij willen. De combinatie met kentekenherkenning in de garages kunnen we inzetten om deze producten nog verder te ontwikkelen.

PD zal een scan maken van de garageproducten om te onderzoeken of deze nog steeds voldoende aansluiten bij de vraag van onze klanten. Door actief contact te zoeken met stakeholders wil PD de verkoop van garageproducten uitbreiden en daarmee de bezetting in de garages vergroten.

In 2020 wordt de webshop opnieuw ingericht om weer volledig aan te sluiten bij de verwachtingen van onze klant. Dit is met name van belang op het punt van gebruikersvriendelijkheid. Daarnaast is het noodzakelijk om de webshop aan te passen omdat een aantal koppelingen met het financiële systeem onvoldoende werken.

Omdat PD regie voert op de gehele parkeerketen komt veel data beschikbaar die kan worden ingezet om waardevolle informatie te genereren. Deze informatie wordt gebruikt om gemeente Delft te ondersteunen in de vorming van beleid, maar ook om de processen binnen de organisatie te optimaliseren.

Om de vergunning verstrekking en het uitgeven van andere parkeerproducten beter te laten verlopen, wordt in 2020 Smartflow geïntroduceerd. Dit systeem vervangt het huidige Citypermit. Met deze introductie sluit PD weer beter aan in het uitvoeren van een aantal taken, met name in het verstrekken van ontheffingen voorde autoluwe binnenstad, van de gemeente Delft.

3.4. Ontwikkeling van ParkerenDelft

PD is alert op de mogelijkheden van uitbreiding van haar activiteiten met name binnen Delft. Dit sluit aan bij de ambitie van het huidige gemeentebestuur die mogelijkheden ziet om gebruik te maken van de organisatie en infrastructuur van PD.

PD houdt oog voor dienstverlening op het gebied van parkeren in de breedste zin. Daarbij kan de dialoog worden gestart of PD toegevoegde waarde kan creeeren op het gebied van bijv. fietsparkeren, maar ook in de realisatie en beheer van mobiliteits “HUB’s”.

PD zoekt actief naar mogelijkheden om haar positie binnen Delft op het gebied van (garage)beheer en exploitatie te versterken. Er is op dit punt de afgelopen jaren veel zichtbare ervaring en expertise opgebouwd. Doordat PD een gevestigde organisatie is binnen de gemeente en voldoende schaalgrootte heeft, kan PD partijen adviseren en ontzorgen op het gebied van beheer en monitoring.

4. Financiële aspecten

4.1. Strategie

Sinds 1 januari 2016 is PD vennootschapsbelasting (VpB) plichtig. Omdat PD in 2016 en 2017 winst heeft gemaakt wordt over deze jaren VpB betaald. In 2018 is verlies gemaakt omdat de Prinsenhofgarage is aangekocht en nieuwe garages in de beginperiode verlies maken door relatief hoge rentekosten.

Sinds 1 januari 2019 zijn de fiscale regels voor het bepalen van het fiscaal resultaat in Nederland gewijzigd. De gewijzigde fiscale wetgeving pakt negatief uit voor PD. Vanaf 2019 wordt door de nieuwe fiscale regelgeving juist wel belastbare winst gemaakt. Vanaf 2019 moet dan ook weer VpB betaald worden. De relevante wijzigingen per 1 januari 2019 zijn:

- Rentekosten mogen fiscaal nog maar afgetrokken worden tot max € 1 miljoen of 30% van de EBITDA. Vóór 2019 was dit onbeperkt.
- Garages mogen fiscaal nog maar afgeschreven worden tot 100% van de WOZ waarde. Vóór 2019 was dit 50% van de WOZ waarde
- Voorwaartse verliesverrekening is beperkt tot 6 jaar. Vóór 2019 was dit 9 jaar.

Sinds 2016 heeft PD twee resultaten: een commercieel resultaat en een fiscaal resultaat. Beide resultaten zijn weergegeven in paragraaf 4.3. Het commercieel resultaat is vanaf 2019 nog steeds negatief. Het fiscaal resultaat is positief. In 2020 bedraagt de correctie op het commercieel resultaat in verband met bovengenoemde fiscale regels maar liefst € 1,7 miljoen.

De totale te betalen VpB van 2020 tot 2040 was in de voorgaande meerjarenbegroting (2019-2050) afgerond € 4,0 miljoen. In de huidige meerjarenbegroting is de totale te betalen VpB van 2020 tot 2040 gelijk aan € 11,1 miljoen.

Om ons jaarlijkse tekort te dekken hebben we een lening bij de gemeente afgesloten (de zgn. kasgeldlening). Deze lening liep tot 2015 jaarlijks op en in 2016 en 2017 nam deze af. Vanaf 2018 loopt deze kasgeldlening weer jaarlijks op. Vanaf het moment van positieve kasstromen neemt de lening jaarlijks af. Uiteindelijk lossen we de hele lening inclusief de daarbij horende rentelasten af. Het moment waarop deze rentelast uiteindelijk helemaal afgelost dient te zijn lag in voorgaande meerjarenbegroting op 2039. Nu ligt deze op 2042. Het ijkpunt (kritische grens) is in het verleden gelegd op het jaar 2042. De te betalen VpB brengt ons dus terug op dit kritische punt.

Inmiddels loopt er een onderzoek naar mogelijkheden van “fiscale optimalisering”. EY ondersteunt bij dit onderzoek. Het onderzoek spitst zich toe op de overdracht van de garages aan de gemeente Delft. Gezamenlijk met het aflossen van de leningen en vervolgens het betalen van jaarlijkse huur aan de gemeente Delft. Een dergelijke overdracht ontdoet PD immers van alle fiscale nadelen van de beperkte renteaftrek en beperkte mogelijkheden tot afschrijven op garages. Dit scenario leidt tot een substantiële verlaging van de te betalen VpB over de periode 2020-2040. Ook de maximale kasgeldlening daalt sterk in dit scenario. Gedurende 2019 (en 2020) wordt gezamenlijk met gemeente Delft dit scenario verder uitgewerkt.

De risico’s op onze businesscase en op de dienstverlening zijn met onze aandeelhouder in kaart gebracht en in hoofdstuk 5 opgenomen. Deze risico’s worden continue gemonitord en jaarlijks bijgesteld.

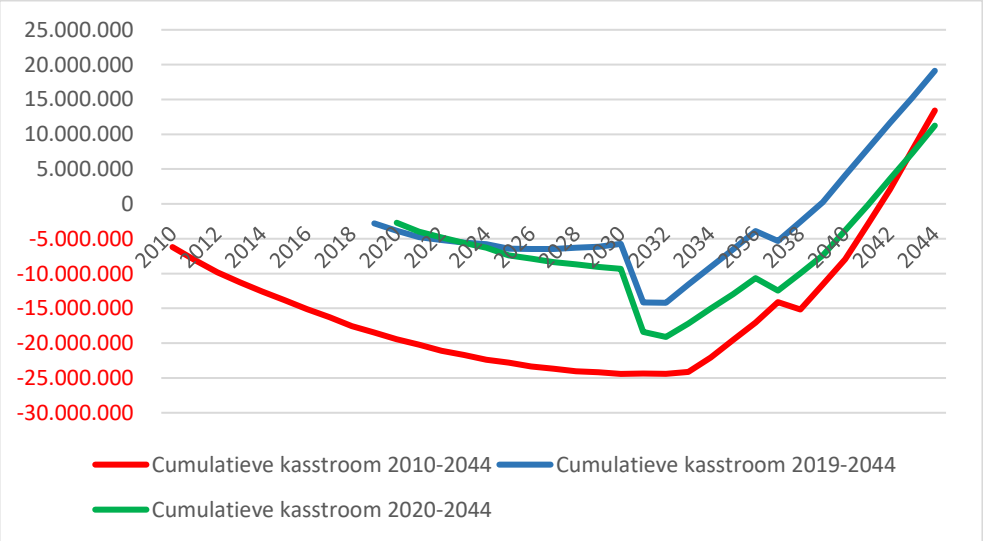
4.2. Toelichting op de meerjarenbegroting

Begroting 2020 -2023
In paragraaf 4.3 is de begroting voor de komende vier jaar opgenomen. Deze is gebaseerd op de voorlopige resultaten van 2019 en onze verwachtingen voor 2019-2023. Hieronder is weergegeven welke uitgangspunten aan deze begroting ten grondslag liggen.

- De omzet kort parkeren 2020 is gebaseerd op de prognose voor 2019, de ingroei van de Prinsenhofgarage en een realistische inschatting van de tijdelijke omzetderving in verband met de sluiting van de Sebastiaansbrug. Er vindt per 1 januari een beperkte aanpassing van de parkeertarieven plaats.
- De personeelskosten stijgen en de reguliere inhuur daalt. Dit komt omdat in 2019 een deel van de reguliere inhuur is vervangen door vast personeel. In 2020 zal dit effect verder doorwerken. Daarnaast bestond in 2019 onderbezetting van de handhavers.
- De algemene kosten zijn relatief hoog in 2019. Dit komt vooral door het extra fiscaal advies in 2019. Deze verhoging wordt ook in 2020 nog verwacht. Vanaf 2021 dalen de algemene kosten weer naar het normale niveau.

De businesscase van ParkerenDelft en cashflows
De businesscase (40 jaar) van PD is een begroting die in het verleden is vastgesteld door de Gemeenteraad en die geldt als ons financieel kader voor de lange termijn. Het jaar 2010 is daarbij het ijkpunt met het jaar 2042 waar de cumulatieve kasstroom de nullijn snijdt. Van 2010 tot 2015 heeft een ruime verbetering van de businesscase plaatsgevonden door verbeteringen in de exploitatie. In 2016 is de businesscase weer verslechterd door de VpB. In 2018 heeft de totale businesscase een extra druk gekregen door de introductie van de Prinsenhofgarage. In 2019 (de voorgaande meerjarenbegroting) was de nieuwe fiscale regelgeving per 1 januari 2019 nog niet verwerkt. Daarom laat de meerjarenbegroting 2020-2050 een nieuwe verslechtering van de businesscase zien. In de meerjarenbegroting 2019-2050 is het jaartal van cumulatieve kasstroom gelijk aan nul nog 2039 en in de huidige meerjarenbegroting (2020-2050) is dit 2042.

Figuur 1: verloop kasstromen, ten tijde van 2010, 2019 en 2020



Vervolgens kan nader ingezoomd worden op de financiële indicatoren van de meerjarenbegroting 2020-2050. Van belang daarin zijn de maximale omvang van de kasgeldlening binnen deze periode en het jaartal waarin dit maximum bereikt wordt. Vorig jaar was de maximale kasgeldlening nog gelijk aan € 14,4 miljoen. Dit jaar is dat € 19,1 miljoen (beiden worden bereikt in 2032). Vervolgens worden overige indicatoren in figuur 2 gepresenteerd. Waaronder het eerste jaar van cumulatieve kasstroom gelijk aan nul: 2042.

Figuur 2: Financiële kerngegevens 2020 en verder:

Kerngegevens bij begroting 2020	**Jaar**
Hoogste waarde kasgeldlening	2032
Eerste jaar positieve kasstroom	2033
Eerste jaar positief resultaat (comm.)	2026
Eerste jaar positief resultaat (fisc.)	2016
Eerste jaar positieve kasstroom cum.	2042

4.3. Winst en verlies, begroting 2020 -2023

Baten	jaarrek	begroting	prognose	begroting	begroting	begroting	begroting	
	2018	2019	2019	2020	2021	2022	2023	
kort parkeren	5.010.578	5.158.752	5.168.710	5.246.793	5.319.870	5.600.153	5.600.153	1.
aftrek ivm Sebastiaansburg		-600.000	-110.000	-55.000	0	0	0	
abonnementen	386.772	345.018	431.090	448.334	448.334	466.267	466.267	
TU Delft	32.054	32.695	32.054	32.695	33.349	34.016	34.696	
DVO gemeente IPD	1.718.732	1.745.954	1.745.954	1.754.873	1.763.971	1.799.250	1.835.235	
DVO gemeente IPD variabel	0	0	46.443	47.372	48.319	49.286	50.271	
overige	43.399	50.010	56.976	58.116	59.278	60.463	61.673	
Totaal baten	**7.191.535**	**6.732.429**	**7.371.227**	**7.533.182**	**7.673.120**	**8.009.435**	**8.048.295**	

Lasten	2018	2019	2019	2020	2021	2022	2023	
personeelskosten	1.197.448	1.299.023	1.302.980	1.519.039	1.549.420	1.580.409	1.612.017	
uitbesteed werk regulier	453.615	506.180	344.944	251.843	256.880	262.017	267.258	
uitbesteed werk projecten	84.170	85.194	123.544	126.015	128.535	131.106	133.728	2.
huisvestingskosten	386.079	440.457	456.908	466.046	475.367	484.874	494.572	
onderhoud en schoonmaak	490.719	571.807	571.807	583.243	594.908	606.807	618.943	
ICT en SAAS	265.714	295.328	339.079	345.861	352.778	359.833	367.030	
verkoopkosten	65.570	50.000	50.000	51.000	52.020	53.060	54.122	
kantoorkosten	33.010	30.999	27.599	28.151	28.714	29.288	29.874	
betalingsverkeer	130.832	131.316	157.613	160.765	163.981	167.260	170.606	
algemene kosten	105.456	98.462	125.000	125.000	104.489	106.579	108.710	
afschrijvingen garages	1.912.967	2.043.087	1.746.136	1.746.100	1.746.100	1.746.100	1.746.100	3.
afschrijvingen overig	0		350.000	350.000	350.000	350.000	357.000	4.
Totaal lasten	**5.125.580**	**5.551.854**	**5.595.610**	**5.753.063**	**5.803.192**	**5.877.334**	**5.959.958**	
	jaarrek	begroting	prognose	begroting	begroting	begroting	begroting	
	2018	2019	2019	2020	2021	2022	2023	

Bedrijfsresultaat	**2.065.955**	**1.180.575**	**1.775.617**	**1.780.119**	**1.869.928**	**2.132.101**	**2.088.337**	

rentelasten kort	3.934	17.542	1.443	26.632	46.455	94.024	113.104	
rentelasten lang	2.639.231	2.689.418	2.689.418	2.606.076	2.518.654	2.426.942	2.332.999	
Financiële baten en lasten	**-2.643.165**	**-2.706.960**	**-2.690.861**	**-2.632.708**	**-2.565.109**	**-2.520.966**	**-2.446.103**	

Resultaat commercieel	**-577.210**	**-1.526.385**	**-915.245**	**-852.589**	**-695.181**	**-388.865**	**-357.766**	

Toelichting

1. Ingroei van de Prinsenhof garage is de komende twee jaar nog zichtbaar, vanaf 2022 is in de ontwikkeling de prijsstijgingen die om het jaar plaatsvinden terug te zien.

2. Door het langer doorlopen van verschillende projecten zijn consultants langer aangebleven dan begroot.
3. Afschrijving op het vastgoed en investeringen in de garages
4. Afschrijving overig betreft de kantoor en inventaris afschrijvingskosten

WenV fiscaal en VpB	**jaarrek**	**begroting**	**prognose**	**begroting**	**begroting**	**begroting**	**begroting**
	2018	**2019**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**
Totaal baten	7.191.535	6.732.429	7.371.227	7.533.182	7.673.120	8.009.435	8.048.295
Totaal lasten	7.768.745	8.258.814	8.286.471	8.385.771	8.368.301	8.398.299	8.406.061
Resultaat commercieel	**-577.210**	**-1.526.385**	**-915.245**	**-852.589**	**-695.181**	**-388.865**	**-357.766**
Belasting			184.593	184.597	322.433	368.376	361.272
Resultaat na belasting			**-1.099.837**	**-1.037.186**	**-1.017.614**	**-757.240**	**-719.038**

Fiscale correcties en VpB	**2018**	**2019**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**
Resultaat commercieel			-915.245	-852.589	-695.181	-388.865	-357.766
Totale correctie fiscaal			1.718.506	1.658.977	2.242.799	2.148.200	2.084.367
Resultaat fiscaal			803.262	806.388	1.547.618	1.759.336	1.726.601
Te betalen VpB			184.593	184.597	322.433	368.376	361.272

5. Risico's

Evenals in andere jaren is ook in 2019 een risico analyse uitgevoerd. De risicoanalyse is uitgevoerd op de businesscase en de dienstverlening door PD. De risicosessie is niet alleen gericht op financiële risico's maar ook op technische, politieke en veiligheidsrisico's. Deze risico's en maatregelen zullen ook tijdens de strategiesessie worden geagendeerd.

Onderstaand de 5 belangrijkste risico's met geformuleerde beheersmaatregelen. In 2019 is zowel op ambtelijk als op bestuurlijk niveau een risicoanalyse uitgevoerd. Doel van deze analyse is inzichtelijk te maken wat de risico's zijn, beheersmaatregelen te concretiseren en sturing daarop mogelijk te maken.

Hieronder worden de belangrijkste risico's benoemd als uitkomst van de risicoanalyse sessies in volgorde van kans X impact (eerstgenoemde heeft de hoogste score als de kans van optreden wordt vermenigvuldigd met de impact).

1. **Gewijzigde regelgeving Vennootschapsbelasting**

Vanwege gewijzigde regelgeving is PD (PD) vanaf 1 januari 2016 vennootschapsbelasting plichtig. Vanaf dat moment heeft PD gesprekken gevoerd met verschillende adviseurs over de fiscale balans, resultaten en optimalisatie van de VpB lasten. De huidige doorkijk in de meerjarenbegroting van PD is tot en met 2050. Het is inmiddels duidelijk dat, bij ongewijzigd beleid, cumulatief over deze periode op basis van de huidige prognose en regelgeving tussen de €10 en € 15 miljoen VpB belasting betaald moet gaan worden. Het eerste jaar van betaling van VpB ligt in 2016. In 2019 is dit bedrag al opgelopen tot ca. 180.000 Euro aan Vpb.

Beheersmaatregel

In nauw overleg met de gemeente Delft (GD) is onderzocht op welke wijze de Vpb last voor PD kan worden beperkt. Uitkomst is dat een project is gestart waarbij de parkeergarages worden overgedragen van PD aan GD. Gebleken is dat dit de enige variant is die daadwerkelijk verschil maakt. Het gaat om een technisch financiële correctie.

2. **Bezettingsgraad niet conform verwachting: negatieve exploitatie, leegstand**

In de exploitatie van de garages kunnen er altijd oorzaken optreden waardoor de bezetting achterblijft. Voor zowel de Prinsenhofgarage als de Zuidpoortgarage moet hier extra scherp aandacht op blijven.
Oorzaken kunnen liggen in de bereikbaarheid van de garages, maar ook in de (perceptie) van de tarieven voor zowel straat- als garageparkeren.

Beheersmaatregel

De volgende beheersmaatregels zijn genoemd:

- In het parkeerbeleid moeten de vergunning tarieven en tarieven voor garageparkeren een andere verhouding krijgen zodat garageparkeren aantrekkelijker wordt.
- Continu monitoren en alert zijn op gewijzigde vraag;
- Zoeken naar product-marktcombinaties die nieuwe doelgroepen aanboren voor de garage.
- Eventueel prijsdifferentiatie aanbrengen binnen de garages en voor doelgroepen.
- Goede communicatie over bereikbaarheid tijdens werkzaamheden

3. Staat van de garages

De garages moeten in goede staat zijn en blijven om onze klanten een veilige en comfortabele parkeerplaats te bieden. Zowel bij de Prinsenhofgarage als bij de Zuidpoortgarage is hier extra aandacht voor met name vanwege bouwactiviteiten in de directe omgeving die van invloed kunnen zijn op de staat van de gebouwen.

Beheersmaatregel

Bij beide garages worden frequent metingen uitgevoerd om de gebouwen te monitoren. Voor de Prinsenhofgarage wordt dit uitgevoerd door de gemeente en voor de Zuidpoortgarage door de aannemer van het project vervanging St. Sebastiaanbrug.

4. Onvoldoende samenwerking tussen gemeente Delft en ParkerenDelft

Gemeente Delft en PD zijn nauw aan elkaar verbonden in de totale parkeerketen. Als opsteller van het parkeerbeleid is het goed dat gemeente Delft gebruik maakt van de informatie en expertise die bij PD beschikbaar is. Wanneer de samenwerking onvoldoende is bestaat de kans dat het parkeerbeleid minder effectief is, maar ook dat PD kwetsbaar wordt in de uitvoering van het beleid.

Beheermaatregel

Bij zowel gemeente Delft als PD wordt de bewustwording van de wederzijdse afhankelijkheid verder vergroot. Daarnaast worden er nieuwe (overleg)structuren ontwikkeld die borgen dat er voldoende en kwalitatief goed contact mogelijk is op alle niveau's.

5. Systemen zijn onvoldoende stabiel waardoor de kwaliteit van de dienstverlening onder druk staat.

Omdat de parkeerketen geheel digitaal is, is het een groot risico op de dienstverlening als de systemen niet voldoende stabiel zijn. Dit risico wordt vergroot doordat de systemen voor ons nieuw zijn én dat ook de leveranciers onvoldoende capaciteit en kennis hebben van hun eigen systeem. Er zijn nog te weinig marktpartijen die systemen aanbieden waardoor marktwerking niet op gang komt en de systemen zijn onvoldoende robuust waardoor storingen kunnen ontstaan waarvan de oorzaak onduidelijk is.
Storingen en niet goed werkende systemen zorgen ervoor dat je 'het toch niet goed kan doen waardoor het moeilijk is om medewerkers gemotiveerd te houden.

Beheersmaatregel

Beheersmaatregelen die genoemd zijn:

- Strakke sturing op leveranciers (systemen zijn SAAS)
- Professionalisering van functioneel beheer
- Sturing op besluitvorming door een gedegen advies over risico's, planning en kosten van beleidsaanpassingen die leden tot systeemaanpassing.
- Leveranciers inschakelen waarbij minder rekening wordt gehouden met het kostenniveau, verbetering is doel. Van belang hierbij is dat er zichtbare resultaten worden gerealiseerd (ook zal zijn het geringe resultaten)
- Kennisniveau van medewerkers verhogen door opleiding en zelf doen (training on the job)
- Sterkte- zwakte analyse op de systemen uitvoeren.