

Afdeling	: OG - Parkeren	B&W-voorstel:
Naam opsteller voorstel	: Jurjen Feld (0495-575216)	DJ-978106
Portefeuillehouder	: drs. W.P.J. (Wendy) van Eijk	Zaaknummer: 936439
		Publicatie: Openbaar

Onderwerp

Centrale meldkamer parkeergarages

Voorstel

In te stemmen met de lijn om de parkeergarages aan te sluiten op een centrale meldkamer.

Inleiding

Op 19 december 2018 heeft het college het voornemen uitgesproken om het parkeerbeheer in Weert uit te besteden. Op 10 december 2019 heeft het college besloten om de mogelijke uitbesteding on hold te zetten. Het volledig uitbesteden van de parkeertaken (beheer en onderhoud parkeergarages, storingsafhandelingen op straat en in de garages, schoonmaak van de garages en geldgaring) leidt namelijk tot te grote structurele investeringen. Echter, de huidige storingsdienst van parkeerbeheer is te kwetsbaar en de bereikbaarheid van de storingsdienst (24/7) is niet optimaal. Om de dienstverlening te verbeteren biedt de aansluiting op een (landelijke) centrale meldkamer de oplossing.

Beoogd effect/doel

Door de aansluiting op een centrale meldkamer wordt de kwetsbaarheid van de storingsdienst verminderd en bereikbaarheid verbeterd.

Argumenten

De storingsdienst van parkeerbeheer is te kwetsbaar.

Op dit moment bestaat de storingsdienst nog maar uit één fulltime parkeerbeheerder en twee piket-medewerkers. Zij zijn 24/7 verantwoordelijk voor de afhandeling van intercomoproepen (1ste lijn) en storingen / calamiteiten in de parkeergarages (2de lijn).

Weert, 23 maart 2020	S		B	W	W	W	W	W
				GG	MvdH	TG	WvE	PS
		akkoord						
		bespreken						
Soort besluit: Besluit college								

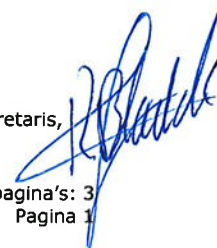
In te vullen door het B&W secretariaat:

- Akkoord
 Niet akkoord
 Akkoord met tekstuele aanpassing door portefeuillehouder
 Gewijzigde versie
 Anders, nl.:

Beslissing d.d.: 31 maart 2020

Nummer: 8

De secretaris,



Door de aansluiting op een centrale meldkamer ontvangen de storingsdienstmedewerkers niet meer de intercom-oproepen. Zij dienen alleen nog stand-by te staan voor calamiteiten en storingen die incidenteel voorkomen. De meldkamer zorgt er dus voor dat de werkdruk bij de storingsdienstmedewerkers afneemt.

Bereikbaarheid van de storingsdienst is niet optimaal.

Intercom-oproepen vanuit de parkeergarages komen direct binnen op het telefoonnummer van de storingsdienst. Het komt voor dat oproepen niet in behandeling worden genomen doordat het telefoonnummer niet bereikbaar is. Dit is het geval wanneer de medewerker in een garage is of zich in het buitengebied van Weert bevindt. Daarnaast is het systeem niet ingericht op het gelijktijdig afhandelen van twee of meer oproepen vanuit verschillende intercoms. Een meldkamer is 24/7 bemand en kan meerdere oproepen gelijktijdig afhandelen.

Een meldkamer zorgt voor een betere controle bij de afhandeling van intercomoproepen.

In tegenstelling tot de storingsdienstmedewerkers beschikt een centrale meldkamer wel altijd over de data uit parkeersysteem en camerabeelden. Hierdoor kan de meldkamer beter controleren of een klant daadwerkelijk heeft betaald voor het parkeren in de garage.

Kanttelingen en risico's

n.v.t.

Financiële, personele en juridische gevolgen

Per jaar kost het gebruik van een centrale meldkamer € 37.995,- (exclusief jaarlijkse indexering). Dit bedrag komt voort uit een meervoudige onderhandse aanbesteding. Bij de aansluiting van de meldkamer in medio juni bedragen de kosten in 2020 circa € 20.000,-. Deze kosten kunnen binnen de bestaande exploitatiebegroting 2020 voor parkeren worden opgevangen. In de begroting voor 2020 ontstaat namelijk een financieel voordeel door de lagere ledigingskosten. De aanpassing van de frequentie van het ledigen zorgt voor een besparing van circa € 20.000,-. Voor het resterende bedrag is vanaf 2021 structureel € 20.000,- benodigd. Het voorstel is om dit bedrag mee te nemen bij de integrale afweging van prioriteiten 2021-2024. Mocht er geen structureel bedrag beschikbaar worden gesteld dan kan de overeenkomst voor de centrale meldkamer medio mei 2021, na één jaar, worden beëindigd. De kosten voor het gebruik van de meldkamer in de eerste maanden van 2021 worden in de exploitatiebegroting 2021 gedekt door het financiële voordeel van de ledigingskosten (circa € 20.000,-) wat door dit besluit voor de centrale meldkamer wordt ingezet. Als er geen structureel bedrag beschikbaar wordt gesteld voor de centrale meldkamer vervalt het budget van € 20.000,- vanaf 2022.

De implementatiekosten voor de centrale meldkamer worden ten laste gebracht van het krediet centraliseren intercoms (P21402926). Hier is € 37.000,- voor beschikbaar gesteld.

Door de centrale meldkamer wordt het personeel van de storingsdienst ontzorgd. Wel dienen zij beschikbaar te blijven voor storingen en calamiteiten in de parkeergarages of bij parkeerapparatuur op straat (van maandag tot en met zaterdag van 09:00 tot 18:00 uur). De parkeerbeheerder, die fulltime werkt, kan dankzij de meldkamer meer tijd besteden aan preventief onderhoud van de parkeerapparatuur. Dit levert in de toekomst mogelijk een besparing op in de onderhoudskosten.

Duurzaamheid

n.v.t.

Uitvoering/evaluatie

De looptijd van de overeenkomst wordt één jaar. De overeenkomst kan jaarlijks worden verlengd met één jaar. De parkeerregisseur van de gemeente Weert evalueert jaarlijks samen met aanbieder de werkzaamheden. Op basis van de evaluatie en beschikbaarheid van financiële middelen wordt de overeenkomst wel of niet verlengd.

Communicatie/participatie

n.v.t.

Overleg gevoerd metIntern:

- Loet Koppen (financieel adviseur / afdeling Financiën
- Alwin Sniijders (Teamleider Toezicht & Handhaving / afdeling Vergunningen, Toezicht & Handhaving)

Extern:

n.v.t.

Bijlagen:

n.v.t

