



Rekenkamer  
**ROTTERDAM**

## **casestudy parkeervergunning**



# 1 inleiding en leeswijzer

## 1-1 inleiding

De Rekenkamer Rotterdam heeft de gemeentelijke dienstverlening en de personele krimp onderzocht. De kwaliteit van de dienstverlening via de dienstverleningskanalen telefonie, website, balies en brieven/e-mail is geanalyseerd. Tevens zijn casestudy's uitgevoerd naar de dienstverlening voor een aantal specifieke gemeentelijke producten. Voor een uitgebreide toelichting op het onderzoek wordt verwezen naar de onderzoeksopzet.<sup>1</sup> Deze casestudy betreft de aanvraag voor een reguliere parkeervergunning voor bewoners en bedrijven en de bezoekersparkeervergunning.

## 1-2 leeswijzer

In het volgende hoofdstuk wordt een beknopte beschrijving gegeven van de relevante processen, de productspecifieke servicenormen en de wijze waarop de gemeente de kwaliteit van dienstverlening ten aanzien van de verstrekking van een parkeervergunning monitort. Vervolgens wordt in hoofdstuk 3 ingegaan op de ontwikkeling van de kwaliteit van de dienstverlening in de periode 2008-2015. In hoofdstuk 4 worden potentiële oorzaken benoemd en vervolgens op plausibiliteit beoordeeld. De gebruikte bronnen zijn vermeld in de bijlage.

<sup>1</sup> Rekenkamer Rotterdam, 'Onderzoeksopzet dienstverlening en personele krimp', 20 november 2015.

## 2 proces en product

### 2-1 aanvraag parkeervergunning en bezoekersparkeervergunning

Bewoners en bedrijven in betaald-parkeergebieden kunnen een parkeervergunning aanvragen. Bewoners kunnen bovendien een bezoekersparkeervergunning aanvragen, waarmee hun bezoek voordelig kan parkeren. De voorwaarden voor een aanvraag zijn opgenomen in het uitvoeringsbesluit parkeren.<sup>2</sup>

De kosten van een parkeervergunning voor particulieren zijn € 66 per jaar voor de eerste vergunning en € 132 voor een volgende. Voor bedrijven kost de vergunning € 396 per jaar. De bezoekersparkeervergunning is gratis. Wel worden kosten in rekening gebracht voor het gebruik van de vergunning. De kosten zijn € 1,50 per dagdeel.

### 2-2 proces aanvraag parkeervergunning en bezoekersparkeervergunning

Via 'mijn loket' kan een burger een parkeervergunning en bezoekersvergunning aanvragen of een wijziging doorvoeren. De aanvraag wordt dan vrijwel direct verleend of afgewezen. Ook is het mogelijk om op afspraak bij een stadswinkel langs te gaan en ter plekke een parkeervergunning aan te vragen. De behandeling van de aanvraag kost dan meer tijd.<sup>3</sup>

Alle aanvragen worden geregistreerd in het systeem Parksaver. Bij aanvragen via Mijn Loket gebeurt dit automatisch. Bij aanvragen via de stadswinkel of per post moet een medewerker de gegevens handmatig invoeren. Het systeem toetst op basis van o.a. de gegevens uit de gemeentelijke basisadministratie of iemand recht heeft op een parkeervergunning. Uiteindelijk wordt – in veel gevallen geautomatiseerd – besloten of de vergunning verleend wordt. Het besluit wordt vervolgens geregistreerd in Parksaver. Key-users van de vakeenheid Publiekszaken activeren vervolgens de vergunning.<sup>4</sup>

Voor het gebruik van een bezoekersparkeervergunning moeten bezoekers worden aangemeld. Dit kan via internet, app, sms en telefonisch via 14010. In de gebruikershandleiding is beschreven hoe een bezoeker vervolgens kan worden aangemeld.<sup>5</sup>

### 2-3 veranderingen in het proces

Het proces voor de aanvraag van een parkeervergunning is ingrijpend gewijzigd in de onderzoeksperiode. Belangrijke veranderingen in het proces zijn:

<sup>2</sup> Gemeente Rotterdam, 'Uitvoeringsbesluit parkeren Rotterdam 2016', Gemeenteblad 2015.

<sup>3</sup> Interview, 25 februari 2016.

<sup>4</sup> Gemeentelijke Ombudsman Rotterdam, 'Parkeerservice 010 Hoeveel Sch(R)rijven?'

<sup>5</sup> Gemeente Rotterdam, 'Gebruikershandleiding digitaal bezoekers/mantelzorgparkeren'.

- De introductie van Parksaver in 2012, waardoor het tevens mogelijk werd om vergunningen online aan te vragen. Parksaver functioneerde al in november 2010, maar alleen voor de parkeervergunningen van bewoners. Een jaar lang is met twee systemen naast elkaar gewerkt. In januari 2012 waren alle parkeerproducten in Parksaver opgenomen.
- Bij de introductie van het kentekenparkeren in 2015 is de vergunningpas verdwenen.
- Bezoekers moeten digitaal worden aangemeld. Eerder moest met de plastic pas van de bezoekersparkeervergunning via het parkeerautomaat een parkeerbewijs voor een bezoeker worden verkregen.
- Aanvragen door bedrijven voor een parkeervergunning worden sinds 2014 niet meer individueel bekeken, maar er wordt per bedrijf een maximum ingesteld. Hierdoor is een groot aantal handelingen van medewerkers geautomatiseerd. Dit is ingesteld in december 2014 voor het centrum en een jaar later voor de hele stad.
- Voor het controleren van de administratie van parkeervergunningen wordt steeds meer gebruik gemaakt van gegevens uit andere administraties. Zo is er al vanaf 2007 een koppeling met de Gemeentelijke Basis Administratie (GBA). Op deze manier is makkelijker te controleren of iemand recht heeft op een parkeervergunning. Bij verhuizing of overlijden wordt automatisch de vergunning beëindigd. Dit geldt echter alleen voor burgers en niet voor bedrijven.
- Voor het controleren van de geldigheid van parkeervergunningen voor bedrijven wordt sinds 2012 gebruik gemaakt van het register van de Kamer van Koophandel. Sinds 2015 worden de gegevens eens in de maand automatisch gecontroleerd.

## **2-4 organisatie**

### **2-4-1 betrokken dienstonderdelen**

Cluster Stadsbeheer, afdeling Parkeervoorzieningen, is verantwoordelijk voor het proces van de aanvraag van parkeervergunningen. Vergunningaanvragen, wijzigingen en beëindigingen worden afgehandeld door de vakeenheid Publiekszaken van cluster Dienstverlening. Telefonische vragen over parkeervergunningen worden beantwoord door de medewerkers van Ro!-Entree. Vragen die de callcentermedewerkers niet kunnen beantwoorden, worden doorverbonden naar de backoffice Publiekszaken (de centrale verwerkingseenheden). De vakeenheid belastingen van cluster Dienstverlening is verantwoordelijk voor de oplegging en invordering (facturering en incasso) van de heffingen verbonden aan een parkeervergunning.

Naast deze dienstonderdelen zijn ook Stadsontwikkeling (aanleggen parkeerplekken) en de GGD (keuringen i.v.m. aanvraag gehandicapten parkeervergunning) soms betrokken bij het proces van de aanvraag van een parkeervergunning. Deze onderdelen blijven echter buiten beschouwing in deze casestudy.

### **2-4-2 ICT-systemen**

Tot en met 2012 werd de parkeeradministratie gevoerd in Oracle BOP. Daarna werd het systeem Parksaver gebruikt. Voor de facturering van vergunningen door de vakeenheid Belastingen wordt Oracle ONS gebruikt.

### 2-4-3 kanalen voor interactie met burgers

Er wordt gebruik gemaakt van de standaarddienstverleningskanalen (balie, 14010, website en Mijn Loket, post/e-mail). Voor het aanmelden van bezoekers wordt gebruik gemaakt van de App parkmobile en een sms-dienst.

### 2-5 servicenormen

Op de website van de gemeente is vermeld dat digitale aanvragen en wijzigingen binnen een werkdag worden verwerkt; per post duurt het vijf werkdagen. Deze servicenorm is echter pas recent (2016) ingevoerd. In de periode 2008-2015 was de servicenorm vijf dagen voor een bewonersvergunning, tien dagen voor een bedrijfsvergunning en tien dagen voor een bezoekersparkeervergunning (pas).<sup>6</sup>

De wettelijke termijn voor de afhandeling van een parkeervergunning en een bezoekersparkeervergunning is volgens een medewerker van de vakeenheid Publiekszaken vier weken.<sup>7</sup>

In de dienstverleningsovereenkomst tussen Publiekszaken en (het voormalige) Stadstoezicht in 2008<sup>8</sup> is vermeld dat minder dan 5% van de aanvragen buiten de servicenorm mogen worden afgehandeld. Ook dient het percentage gegronde bezwaren onder de 10% te blijven. Van de klachten dient 90% binnen vier weken te zijn afgehandeld. Met de vakeenheid Belastingen is een soortgelijke dienstverleningsovereenkomst afgesloten. In deze overeenkomst zijn echter geen normen opgenomen voor de dienstverlening aan burgers en bedrijven.

### 2-6 monitoring kwaliteit van dienstverlening

De realisatie van de op de website vermelde normen met betrekking tot de doorlooptijd worden niet gemonitord. De behandeling van vergunningaanvragen kon tot 2016 ook niet worden gemonitord, omdat er geen registratie werd bijgehouden van de datum waarop vergunningen werden verleend. Pas recent zijn er in het systeem Parksaver velden toegevoegd, waarin het mogelijk is om de verzenddatum van een aanvraagformulier in te voeren. Het monitoren van afhandeltermijnen gebeurt volgens medewerkers van Stadsbeheer voornamelijk door het analyseren van klachten.<sup>9</sup>

De servicenormen voor publieksreacties over het aanvraagproces voor parkeervergunningen worden niet gemonitord door vakeenheid Publiekszaken of Stadsbeheer. De vakeenheid Belastingen monitort wel de doorlooptijd van de (formele en informele) klachten.<sup>10</sup>

Het ontbreken van de monitoring van servicenormen is opvallend, aangezien in de in 2009 gesloten dienstverleningsovereenkomst met Publiekszaken staat dat maandelijks de doorlooptijden ten opzichte van de servicenormen en de normen voor de

<sup>6</sup> Servicenormen 2008, ontvangen 29 maart 2016.

<sup>7</sup> E-mail 31 maart 2016.

<sup>8</sup> Publiekszaken Rotterdam en Stadstoezicht, 'Dienstverleningsovereenkomst Parkeerproducten', 2 april 2009.

<sup>9</sup> Interview 25 februari 2016.

<sup>10</sup> Zoals is geconstateerd in de casestudy combi-aanslag, kwijtschelding en bezwaarschriften belastingen.



afhandeling van bezwaarschriften en klachten worden verstrekt. Door medewerkers van Stadsbeheer wordt hierover het volgende opgemerkt:

“Er is ooit sprake geweest van de ontwikkeling van een dashboard bij Publiekszaken, maar die is er nooit gekomen of in ieder geval niet voor de servicenormen. Daarnaast zouden via het verkoopsysteem Parksaver de servicenormen inzichtelijk worden gemaakt via een invoerveld “Poststempeldatum”, maar dit heeft technisch nooit goed gewerkt. Dit is door prioriteiten ondergesneeuwd. Onlangs in januari 2016 is dit wel werkend gemaakt voor parkeer- en bezoekersvergunningen. De doorlooptijd heeft vooral in 2007-2010 vaak op de agenda gestaan van de onderlinge overleggen tussen Publiekszaken en Stadsbeheer. De ontwikkeling van het zelf aanvragen in Mijn Loket heeft de wachttijd zodanig verkort dat dit onderwerp later minder belangrijk is geworden.”<sup>11</sup>

Desgevraagd geeft de afdeling Stadsbeheer verder aan dat er geen onderzoeken, audits of rapportages bekend zijn m.b.t. de kwaliteit van dienstverlening ten aanzien van het proces aanvraag parkeervergunningen.<sup>12</sup>

<sup>11</sup> E-mail 13 april 2016.

<sup>12</sup> E-mail 30 maart 2016.



## 3 ontwikkeling kwaliteit dienstverlening

### 3-1 inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de ontwikkeling van de kwaliteit van de dienstverlening voor de (bezoekers)parkeervergunning. In de onderzoeksopzet is uiteengezet hoe de rekenkamer de ontwikkeling van de kwaliteit van de dienstverlening in kaart zal brengen. Relevante indicatoren zijn:

- productspecifieke servicenormen;
- peilingen van de waardering van de dienstverlening door burgers en bedrijven die gebruik maken van de geselecteerde producten;
- klachten en bezwaarschriften.

De vakafdelingen vervullen ook een belangrijke rol bij de afhandeling van publieksreacties (vragen, klachten en complimenten). Publieksreacties per e-mail worden rechtstreeks doorgestuurd naar de vakafdelingen. Burgers die telefonisch een vraag of klacht indienen die niet door het call center kan worden afgehandeld, worden vervolgens doorverbonden naar de vakafdelingen. Naast de genoemde indicatoren zijn daarom, voor zover beschikbaar, ook de realisatiecijfers van de algemene servicenormen ten aanzien van de telefonische bereikbaarheid van de backoffice en de snelheid van de afhandeling van publieksreacties opgenomen.

### 3-2 doorlooptijd aanvragen

De doorlooptijden van (bezoekers)parkeervergunningen worden niet gemeten (zie paragraaf 2-6). Wel wordt door betrokken medewerkers opgemerkt dat de doorlooptijd in de onderzoeksperiode sterk bekort is bij zowel de reguliere parkeervergunning als de bezoekersparkeervergunning. Een digitale aanvraag kan in principe nu dezelfde dag worden verleend.<sup>13</sup> Door een medewerker van Publiekszaken wordt opgemerkt: “De werkelijke afhandelduur kunnen we niet nagaan. Echter, het proces is nu zo ingeregeld dat wij een reguliere vergunning binnen 48 uur verstrekken.”<sup>14</sup>

Ervan uitgaande dat de servicenormen een indicatie geven van de duur van de aanvraag, is de doorlooptijd van de digitaal aangevraagde bezoekersparkeervergunningen verhoudingsgewijs meer bekort dan die van een reguliere parkeervergunning. Tot 2016 was de servicenorm tien dagen, nu is deze servicenorm één dag. In het begin van de onderzoeksperiode duurde de aanvraag van bezoekersparkeervergunningen volgens een medewerker van Stadsbeheer in sommige gevallen zelfs meer dan 24 dagen.<sup>15</sup> De lange doorlooptijd van aanvragen van bezoekerspassen wordt bevestigd door een notitie van Publiekszaken uit 2009.<sup>16</sup> In deze notitie wordt geconstateerd dat “het huidige proces van uitgifte van bezoekerspassen bij PZR een doorlooptijd heeft van *minimaal* 8 werkdagen bij een

<sup>13</sup> Interview 25 februari 2016.

<sup>14</sup> E-mail 1 april 2016.

<sup>15</sup> Interview 25 februari 2016.

<sup>16</sup> Bezoekerspas deelproces uitgifteproces, beleid en ontwikkeling publiekszaken Rotterdam, 30 juni 2009.

eerste aanvraag en minimaal 14 werkdagen bij een tweede aanvraag (vervangende pas).”

### 3-3 bezwaarschriften

Het aantal (gegronde) bezwaarschriften tegen beschikkingen inzake parkeervergunningen is een indicatie van de juridische deugdelijkheid en begrijpelijkheid van de beschikkingen. Het aantal bezwaarschriften en het percentage gegronde bezwaarschriften tegen besluiten over parkeervergunningen zijn weergegeven in tabel 3-1.

**tabel 3-1: bezwaren tegen beschikkingen parkeervergunningen**

jaar	bezwaarschriften	percentage gegrond
2008	363	4
2009	470	2
2010	606	3
2011	568	7
2012	654	14/15 <sup>17</sup>
2013	449	22
2014	545	11
2015	684	10

bron: jaarverslagen algemene bezwaarschriftencommissie

Het aantal bezwaarschriften vertoont geen duidelijke trend. Het gebied waarbinnen betaald parkeren van toepassing is uitgebreid van 76.000 parkeerplekken eind 2010 tot circa 85.000 in 2013.<sup>18</sup> Dit lijkt echter geen invloed te hebben gehad op het aantal bezwaarschriften. Wel neemt het percentage gegronde bezwaarschriften in dezelfde periode toe als de uitbreiding van het aantal plaatsen betaald parkeren, maar de toename loopt niet gelijk op. Los daarvan is in verhouding tot het aantal afgegeven parkeervergunningen het aantal gegronde bezwaarschriften verwaarloosbaar klein.<sup>19</sup>

### 3-4 klachten en resultaten klanttevredenheidsmetingen

#### 3-4-1 klachten en doorlooptijd klachten

##### aantal klachten

Gegronde klachten en bezwaren zijn een indicatie dat de kwaliteit van dienstverlening van onvoldoende kwaliteit is geweest. Een analyse van de klachten draagt daarom bij aan het verbeteren van klantprocessen. Een klachtenprocedure is bovendien een belangrijke eis in het kader van de internationaal erkende norm voor

<sup>17</sup> Het percentage gegronde bezwaarschriften tegen beschikkingen inzake bezoekerspassen was 15%. Voor reguliere parkeervergunningen was dit 14%.

<sup>18</sup> Informatie verkregen van Publiekszaken in het rekenkameronderzoek 'Parkeren Herwaarderden' (2015).

<sup>19</sup> In 2013 zijn er 80.456 parkeervergunningen en 99 gegronde bezwaarschriften.

kwaliteitsmanagement ISO 9001. Doel van de procedure is het verkrijgen van feedback, zodat de kwaliteit van de dienstverlening kan worden verbeterd.

Er is geen centrale registratie van klachten over het aanvraagproces van parkeervergunningen. De drie onderdelen (cluster Stadsbeheer, vakeenheid Belastingen, vakeenheid Publiekszaken) houden elk registraties bij van (informele) klachten over het proces van de aanvraag van een parkeervergunning. Het is echter niet duidelijk in hoeverre deze registraties dubbelstellingen bevatten. In een onderzoeksrapportage van de gemeentelijke ombudsman wordt opgemerkt: “Het is in de praktijk niet altijd duidelijk of de registratie van klachten of meldingen volledig is en wie welke klachten/meldingen, hoe ook binnengekomen, oppakt.”<sup>20</sup>

Bovendien wordt door een medewerker van vakeenheid Publiekszaken ook opgemerkt dat Publiekszaken voor 2013 geen klachtenafdeling had en klachten dus werden ontvangen door de desbetreffende deelgemeenten.<sup>21</sup> Het is daardoor niet mogelijk om over de periode van voor 2013 een volledig overzicht van het aantal klachten op te stellen.

Volgens medewerkers van Stadsbeheer worden in de huidige situatie vragen of klachten per post of e-mail behandeld door medewerkers van de backoffice publiekszaken.<sup>22</sup> Er is echter geen meerjarig overzicht van de klachten over parkeren vanaf 2008, afgehandeld door Publiekszaken. Wel is er voor de meest recente jaren een zicht op het aantal klachten: 268 (2013), 267 (2014) en 285 (2015).<sup>23</sup> Op het totaal aantal aanvragen voor een parkeervergunning is dit verwaarloosbaar klein.

Bij Stadsbeheer komen ook klachten binnen over het vergunningsproces. Het cluster Stadsbeheer houdt echter pas vanaf 2015 een gedetailleerde registratie van publieksreacties (waaronder klachten) bij.<sup>24</sup> Er is daardoor geen inzicht in het aantal en onderwerp van klachten in eerdere jaren. In 2015 worden 408 publieksreacties ontvangen, maar onduidelijk is dus hoeveel over parkeervergunningen gaan.

Vragen of klachten over de invordering/facturering worden behandeld door de backoffice Publiekszaken in samenwerking met de vakeenheid Belastingen. Van de vakeenheid Belastingen is in het kader van dit onderzoek ook een meerjarige klachtenadministratie ontvangen, maar hierin is geen onderscheid gemaakt naar klachten over parkeren.

Door de ombudsman is in 2013 een verdiepend onderzoek<sup>25</sup> verricht naar aanleiding van het feit dat de ombudsman in 2011 en 2012 een toenemend aantal klachten ontving over de administratieve verwerking en de betaling van hoofdzakelijk parkeervergunningen en bezoekerspassen. De ombudsman ontving in de periode 1 januari 2011 tot en met 30 oktober 2012 118 klachten over zestig parkeervergunningen. Het ging hierbij om klachten over niet of onjuist ingevoerde mutaties, in meerderheid

<sup>20</sup> Gemeentelijke ombudsman Rotterdam, 'Parkeerservice 010 Hoeveel Sch(R)rijven?', 2013, p. 37.

<sup>21</sup> E-mail 1 april 2016.

<sup>22</sup> Interview 25 februari 2016.

<sup>23</sup> E-mail 1 april 2016.

<sup>24</sup> Ambtelijk interview, 25 februari 2016.

<sup>25</sup> Gemeentelijke ombudsman Rotterdam, Parkeerservice 010 Hoeveel Sch(R)rijven?, 2013.

als gevolg van een fout door de gemeente. Klagers zochten hulp bij de ombudsman omdat hun eigen inspanningen (telefoon, e-mail, brief, langskomen en/of een bezwaarschrift) geen reactie of niet het gewenste resultaat opleverden.

In het kader van dit onderzoek door de ombudsman is ook het aantal klachten in kaart gebracht dat is ontvangen in 2011 en 2012 door de drie betrokken dienstonderdelen. Het gaat hierbij om alle parkeerproducten (niet alleen de reguliere parkeervergunning). Zie tabel 3-2.

**tabel 3-2: klachten parkeerproducten**

onderdeel	2011	2012
afdeling Parkeervoorzieningen	609	699
vakeenheid Belastingen	61	51
vakeenheid Publiekszaken	683	1.103
<i>totaal</i>	<i>1.350</i>	<i>1.853</i>

bron: gemeentelijke ombudsman, 'Hoeveel sch(r)ijven?', 2013

Zowel het aantal door de ombudsman ontvangen klachten, als het aantal door de gemeente ontvangen klachten over parkeren is in 2012 toegenomen. De ombudsman constateert in haar jaarverslag over 2014<sup>26</sup> dat het type klachten over parkeervergunningen dat in 2012 en 2013 werd ontvangen, niet meer terugkeerde in 2014. De ombudsman verklaart dit doordat het college de aanbevelingen uit het verdiepende onderzoek heeft overgenomen.

Het aantal klachten dat in 2013-2015 werd geregistreerd door vakeenheid Publiekszaken is ook substantieel lager dan het aantal klachten in 2011 en 2012. Dit hangt volgens een medewerker van Publiekszaken samen met het wegwerken van achterstanden, uniformering en digitalisering van de werkprocessen en een betere samenwerking met Stadsbeheer.<sup>27</sup> Het aantal gegronde bezwaarschriften en het aantal klachten vertoont een vergelijkbaar patroon.

#### percentage gegrond

Het percentage gegronde klachten is alleen bekend voor vakeenheid Belastingen. Hier was het percentage gegronde klachten 63% in 2011 en 76% in 2012.<sup>28</sup> Het gaat hierbij echter om een relatief gering aantal klachten.

#### doorlooptijd klachten

De gemiddelde doorlooptijd van publieksreacties over parkeervergunningen bij Stadsbeheer (inclusief klachten) is volgens de klachtencoördinator van Stadsbeheer in 2015 drie weken.<sup>29</sup> Dit wordt bevestigd door een onderzoek naar de publieksreacties ontvangen door Stadsbeheer in 2015. In dit onderzoek wordt geconstateerd dat

<sup>26</sup> Gemeentelijke ombudsman Rotterdam, verslag van werkzaamheden 2014.

<sup>27</sup> E-mail 1 april 2016.

<sup>28</sup> Gemeentelijke ombudsman Rotterdam, Parkeerservice 010 Hoeveel Sch( R ) ijven?

<sup>29</sup> E-mail 30 maart 2016.

klachten ontvangen door Stadsbeheer in 2015 gemiddeld deze doorlooptijd van drie maanden hadden.<sup>30</sup> Verder blijkt dat van januari 2013 tot en met juni 2015 ongeveer 70% van de klachten tijdig werd afgehandeld.

De afdeling Uitvoering van Publiekszaken kon geen informatie geven over de doorlooptijden van klachten over parkeren.<sup>31</sup> Ten tijde van het onderzoek van de ombudsman werd volgens hen 90 à 95 % van de klachten binnen de termijn van vier weken afgehandeld, met een gemiddelde doorlooptijd van 1,5 à 2 weken.<sup>32</sup>

De gemiddelde doorlooptijd van alle klachten bij vakeenheid Belastingen is gedaald van 4,3 weken in 2010 tot 1,8 weken in 2015.<sup>33</sup>

### 3-4-2 resultaten klanttevredenheidsmetingen

De gemeente beschouwt de tevredenheid van burgers en ondernemers met de dienstverlening als een indicator van de kwaliteit van dienstverlening. In het stedelijk kader dienstverlening is dan ook opgenomen dat klanttevredenheidsonderzoek een onderdeel is van de 'verbetercyclus' van de doorontwikkeling van de dienstverlening. Klanttevredenheidsmetingen zijn eveneens een belangrijke eis in het kader van de internationaal erkende norm voor kwaliteitsmanagement ISO 9001.

Er zijn geen klanttevredenheidsmetingen uitgevoerd ten aanzien van het proces van het aanvragen van een parkeervergunning.

## 3-5 telefonische bereikbaarheid en afhandeling vragen per post of e-mail

### 3-5-1 telefonische bereikbaarheid

Indicatoren van de telefonische bereikbaarheid zijn o.a. het tijdig (binnen 1 werkdag) terugbellen wanneer een terugbelnotitie is achtergelaten, de bereikbaarheid van de backoffice (percentage telefoontjes beantwoord) en het percentage telefoontjes dat direct wordt beantwoord door medewerkers van Ro!-Entree.

Het is niet mogelijk een overzicht op te stellen van deze indicatoren voor de drie betrokken onderdelen over de gehele periode, aangezien de gemeente hier geen (centrale) registratie van bijhoudt. Van de vakeenheid Publiekszaken is wel een overzicht verkregen van het tijdig terugbellen in 2013-2015 door de verschillende eenheden die betrokken zijn bij het proces parkeervergunningen (tabel 3-3).

**tabel 3-3: tijdig terugbellen (percentage binnen 1 werkdag)**

afdeling	2013	2014	2015
Parkeervoorzieningen	100	60	73
Publiekszaken CVE 1	100	100	95

<sup>30</sup> Gemeente Rotterdam Concern Auditing, 'Onderzoek naar de doelmatigheid van het proces afhandeling Publieksreacties', 27 oktober 2015.

<sup>31</sup> Interview 3 mei 2016.

<sup>32</sup> Gemeentelijke ombudsman Rotterdam, Parkeerservice 010 Hoeveel Sch(R)rijven?, 2013, p. 22.

<sup>33</sup> Dit blijkt uit de casestudy 'combi-aanslag, kwijtschelding en bezwaarschriften belastingen', ook uitgevoerd in het kader van dit onderzoek naar dienstverlening en personele krimp.

Publiekszaken CVE 2	100	100	100
Publiekszaken CVE 3	100	96	96
Parkmobile	--	--	89
vakeenheid Belastingen	98	98	99

bron: Publiekszaken

In het eerdergenoemde verdiepende onderzoek door de ombudsman is voor 2011 en 2012 in kaart gebracht in hoeverre tijdig werd teruggebeld naar aanleiding van een terugbelnotitie. Tevens is bekeken welk percentage telefonische vragen over parkeervergunningen direct door medewerkers van Ro!-Entree konden worden beantwoord en wat de bereikbaarheid van de backoffice was. Het gaat hierbij om gemiddelden voor de drie betrokken onderdelen (tabel 3-4).<sup>34</sup>

**tabel 3-4: telefonische bereikbaarheid (percentages)**

afdeling	2011	2012
direct afgehandeld 14010	75	80
bereikbaarheid backoffice	42	26
tijdig teruggebeld	56	40

bron: onderzoek ombudsman 'Parkeerservice 010. Hoeveel Sch(R)ijven?', 2013

Het eerste kwartaal van 2013 laat volgens de ombudsman een verbetering zien van de telefonische bereikbaarheid (niet in de tabel). Het percentage direct afgehandelde telefoontjes stijgt naar 83%, de bereikbaarheid van de backoffice naar 36% en 45% van de terugbelberichten wordt binnen 1 werkdag teruggebeld.<sup>35</sup>

Opvallend is het verschil tussen de cijfers ten aanzien van tijdig terugbellen in het onderzoek van de ombudsman in 2011, 2012 en het eerste kwartaal van 2013 en de door vakeenheid Publiekszaken aangeleverde cijfers over 2013. Over 2013 wordt door vakeenheid Publiekszaken een score van 100% gerapporteerd, terwijl volgens de cijfers van de ombudsman in het eerste kwartaal slechts 45% van de terugbelberichten tijdig is teruggebeld. Dit kan niet tegelijkertijd waar zijn. De rekenkamer acht de cijfers over tijdig terugbellen daarom niet betrouwbaar.

### 3-5-2 afhandeling overige vragen post en e-mail

Er is geen centrale meerjarige registratie van publieksreacties per post of e-mail met betrekking tot parkeren (zie paragraaf 3-4-1). Elk onderdeel houdt een registratie bij, maar hierbij betreft het ofwel alleen klachten (vakeenheid Belastingen en vakeenheid Publiekszaken) ofwel alle publieksreacties, inclusief de telefonische vragen

<sup>34</sup> Door medewerkers van Stadsbeheer wordt opgemerkt dat het aantal telefoontjes over parkeren relatief klein is op het totale aantal telefoontjes. Een grote mailing over parkeren heeft ook weinig impact en leidt niet tot veel extra telefoontjes. In 2011 en 2012 bedroeg het aantal telefonische vragen respectievelijk 88981 en 64164 (Gemeentelijk ombudsman, Hoeveel Schrijven). Het totale aantal telefoontjes was 692.000 (2011) en 805.000 (2012).

<sup>35</sup> Gemeentelijke ombudsman Rotterdam, Parkeerservice 010 Hoeveel Sch(R)ijven? p.24.



(Stadsbeheer). Er zijn daarom geen aggregerbare gegevens beschikbaar over de doorlooptijd van publieksreacties per post of e-mail.

### **3-6 conclusie**

Hoewel dit niet kan worden onderbouwd met cijfers, is de doorlooptijd voor de aanvraag van een (bezoekers) parkeervergunning na 2012 waarschijnlijk bekort. De aanwijzing hiervoor bestaat uit de aanscherping van de servicenormen en verklaringen van medewerkers. De rekenkamer acht het plausibel dat de doorlooptijden inderdaad zijn ingekort, doordat parkeervergunningen nu digitaal kunnen worden aangevraagd en direct kunnen worden verleend, zonder dat een pas hoeft te worden bijgevoegd en opgestuurd. Het proces is hierdoor vereenvoudigd en kost de burger minder tijd.

Het aantal bezwaarschriften vertoont geen duidelijke trend. Bovendien is het aantal klachten en bezwaarschriften in verhouding tot het aantal aanvragen verwaarloosbaar laag. Deze cijfers zeggen daarmee niets over de ontwikkeling van de kwaliteit van de dienstverlening over de gehele periode 2008-2015.

## 4 oorzaken ontwikkeling dienstverlening

### 4-1 inleiding

Medewerkers betrokken bij het proces van de aanvraag van een parkeervergunning verklaren de verbeterde kwaliteit van de dienstverlening met name door de digitalisering van werkprocessen.<sup>36</sup> Het tijdelijk hogere aantal bezwaarschriften en klachten in 2011-2013 wordt verklaard door de invoering van het ICT-systeem Parksaver.

In de volgende paragrafen wordt ingegaan op de plausibiliteit van deze potentiële oorzaken. Daarnaast worden de plausibiliteit van enige andere potentiële oorzaken besproken, waarvan op grond van het gemeentelijke dienstverleningsbeleid en de organisatieontwikkeling verwacht kan worden dat ze een rol spelen bij de ontwikkeling van de kwaliteit van dienstverlening. Het gaat hierbij om het werkaanbod en personele krimp, de kwaliteit van de interne dienstverlening, het personeelsbeleid en de organisatiecultuur.

### 4-2 digitalisering

De digitalisering van de werkprocessen is beschreven in paragraaf 2-3. De rekenkamer acht het, zoals eerder is opgemerkt, plausibel dat de doorlooptijden van de aanvraag van een parkeervergunning zijn ingekort. Parkeervergunningen kunnen nu immers digitaal worden aangevraagd en direct worden afgegeven (in plaats van dat een pas hoeft te worden bijgevoegd en opgestuurd).

Het percentage aanvragen via internet is weergegeven in tabel 4-1 en 4-2 voor respectievelijk reguliere vergunningen en bezoekersparkeervergunningen.

**tabel 4-1: aanvragen parkeervergunningen per kanaal (percentage)**

jaar	balie	onbekend	internet	post
2011	44	3	25	28
2012	25	0	50	25
2013	9	0	61	29
2014	7	0	64	29
2015	7	0	70	23

bron: vakeenheid Publiekszaken

<sup>36</sup> Ambtelijk interview, 25 februari 2016.

tabel 4-2: aanvragen bezoekersparkeervergunningen per kanaal (percentage)

jaar	balie	internet	post
2012	32	52	16
2013	17	67	16
2014	9	80	11
2015	3	92	5

bron: vakeenheid Publiekszaken

Er is duidelijk sprake van een sterke toename van het aantal aanvragen van (bezoekers)parkeervergunningen via internet. Reeds in 2012 wordt het grootste deel van de parkeervergunningen via internet aangevraagd. Het aantal aanvragen via de balie neemt fors af.

Ook bij andere casestudy's van gemeentelijk producten is er sprake van een positief verband tussen de digitalisering van werkprocessen en de doorlooptijden.<sup>37</sup> De rekenkamer acht het daarom plausibel dat digitalisering een bijdrage heeft geleverd aan de snelheid waarmee aanvragen voor een parkeervergunning worden afgehandeld. Bovendien is het doen van een aanvraag voor een vergunning makkelijker geworden, doordat burgers de aanvraag ook via internet kunnen doen.

#### 4-3 invoering Parksaver

In het jaarverslag van de Algemene Bezwaarschriften Commissie over 2012 wordt de introductie van het systeem Parksaver als oorzaak aangewezen voor het toegenomen aantal bezwaarschriften in 2012. Door ontbrekende koppelingen zou het systeem onterecht vergunningen afwijzen.<sup>38</sup>

In het onderzoek van de ombudsman 'Hoeveel Sch(R)ijven?' wordt de overgang naar Parksaver ook aangewezen als oorzaak voor het hogere aantal klachten.<sup>39</sup> Volgens de ombudsman was er sprake van vervuilde gegevens en een fout in het nieuwe ICT-systeem waardoor de Belastingen slechts in een beperkt aantal situaties crediteringen automatisch kon verwerken. De fout is uiteindelijk in november 2012 verholpen. In de tussenliggende periode vonden alleen automatische crediteringen plaats bij jaarbetalingen en opzeggingen. Door de fout bleven verschillende processen op elkaar wachten.<sup>40</sup> De fout in het ICT-systeem Parksaver leidde volgens geïnterviewde medewerkers van Stadsbeheer ook tot veel extra bezwaarschriften.<sup>41</sup>

<sup>37</sup> Namelijk bij de casestudy's van de behandeling van bezwaarschriften, de aanslagoplegging bij belastingen, verzoeken tot kwijtschelding van belastingen en het aanvragen van omgevingsvergunningen.

<sup>38</sup> Jaarverslag Algemene Bezwaarschriften Commissie 2012.

<sup>39</sup> Vrijwel alle geïnterviewden geven aan dat er door de overgang van Oracle BOP naar Parksaver in het najaar 2010 problemen ontstonden. Dit zou de reden van de plotselinge stijging van het aantal klachten bij de ombudsman in 2011 zijn. 'De overgang van vervuilde bestanden uit Oracle BOP naar Parksaver zorgde voor administratieve problemen; door het ontbreken van de gegevens herkende Parksaver een aantal parkeervergunningen niet. Het ging om ongeveer 2000 bewonersvergunningen en 1100 vergunningen voor bedrijven die op een aparte lijst terecht kwamen en stuk voor stuk, handmatig onderzocht zijn.' (Gemeentelijke ombudsman Rotterdam, Parkeerservice 010 Hoeveel Sch(R)ijven?, 2013, p.28).

<sup>40</sup> Gemeentelijke ombudsman Rotterdam, 'Parkeerservice 010 Hoeveel Sch(R)ijven?', 2013.

<sup>41</sup> Interview, 25 februari 2016.

De invoering van Parksaver is mogelijk niet de enige oorzaak van het toegenomen aantal gegronde bezwaren. Medewerkers van Stadsbeheer wijten de toename van bezwaarschriften ook aan administratieve problemen als gevolg van de reductie van het tarief voor de eerste vergunning in deze periode.<sup>42</sup> Tevens zouden er volgens de Algemene Bezwaarschriften Commissie (ABC) in 2012<sup>43</sup> relatief veel bezwaarschriften tegen verrekeningen en aanslagen zijn ingediend, maar de ABC licht niet toe hoe dit komt en of deze bezwaarschriften ook gegrond zijn verklaard.

Voor het hoge percentage gegronde bezwaarschriften in 2013 en het hoge aantal bezwaarschriften in 2015, is geen verklaring vermeld in de jaarverslagen over 2013 en 2015 van de algemene bezwaarschriftencommissie. Wel wordt in het jaarverslag over 2013 het volgende opgemerkt: “De afdeling Parkeervoorzieningen van het cluster Stadsbeheer schoonde het parkeervergunningenbestand op. Hieruit kwam naar voren dat een aantal inwoners van de gemeente Rotterdam in het bezit is van een permanente parkeervergunning, terwijl ze hier volgens de regelgeving geen recht op hebben.”<sup>44</sup> Bezwaarschriften tegen beschikkingen om deze vergunningen in te trekken werden volgens de Algemene Bezwaarschriften Commissie ongegrond verklaard. De rekenkamer constateert dat dit zou moeten leiden tot een hoog aantal bezwaarschriften en een laag percentage gegronde bezwaarschriften. Het omgekeerde is echter zichtbaar. Het is dus onzeker of de ingetrokken vergunningen daadwerkelijk van invloed zijn geweest op de ontwikkeling van het aantal (gegronde) bezwaarschriften.

De rekenkamer stelt vast dat de invoering van Parksaver waarschijnlijk heeft geleid tot een verminderde kwaliteit van dienstverlening (namelijk onterechte afwijzingen van aanvragen en late betalingen) in 2011 en 2012. Het hoge aantal gegronde bezwaarschriften in 2013 en 2015 kan hier echter niet door worden verklaard. De rekenkamer heeft hier geen overtuigende verklaring voor kunnen vinden.

#### 4-4 werkaanbod en personele krimp

##### 4-4-1 werkaanbod

Bij verschillende casestudy's van gemeentelijke producten is sprake van een verband tussen het werkaanbod en de kwaliteit van de dienstverlening. Er is helaas geen volledig inzicht in het jaarlijkse aantal nieuwe aanvragen van reguliere parkeervergunningen in de gehele onderzoeksperiode. Alleen voor de periode na 2011 is een overzicht beschikbaar (tabel 4-3).

<sup>42</sup> Interview, 25 februari 2016.

<sup>43</sup> Jaarverslag Algemene Bezwaarschriften Commissie 2012.

<sup>44</sup> Jaarverslag Algemene Bezwaarschriften Commissie 2013, p. 21.

**tabel 4-3: aanvraag parkeervergunningen bedrijven en bewoners**

jaar	aantal aanvragen	toegewezen
2011	29.485	20.314
2012	27.209	18.054
2013	23.661	15.144
2014	23.329	15.962
2015	29.420	18.686

bron: vakeenheid Publiekszaken.

Opvallend is dat, ondanks de uitbreiding van het gebied waarbinnen betaald parkeren geldt, het aantal aanvragen van reguliere parkeervergunningen niet is gestegen. Er is zelfs een afname in de jaren 2011-2013.

**tabel 4-4: aanvragen bezoekersparkeervergunningen**

jaar	aantal aanvragen	toegewezen
2008	--	6.351
2009	--	8.962
2010	--	13.475
2011	--	13.068
2012	18.981	14.908
2013	17.203	12.124
2014	17.615	10.200
2015	23.428	10.963

bron: vakeenheid Publiekszaken

Van het aantal aanvragen bezoekersparkeervergunningen is wel een overzicht voor de gehele periode beschikbaar. Het aantal aanvragen stijgt in de periode 2008-2012 en in 2015. Tot en met 2011 werden voor bezoekersparkeervergunningen het systeem Oracle BOP gebruikt. Uit dit systeem kunnen alleen de toegewezen aanvragen worden gegenereerd.

Ten slotte is een overzicht opgesteld van wijzigingen van parkeervergunningen, bijvoorbeeld bankrekeningnummers of kentekens (tabel 4-5).

**tabel 4-5: aanvragen voor wijzigingen parkeervergunningen**

jaar	bezoekersvergunning	reguliere vergunning
2011	368	18.234
2012	1.014	19.332
2013	899	19.230
2014	585	18.635
2015	636	28.377

bron: vakeenheid Publiekszaken

Het aantal wijzigingen van vergunningen is vrij stabiel over de jaren, met een opvallend hoog aantal wijzigingen in 2015. Het grote aantal wijzigingen in 2015 wordt veroorzaakt door een groot aantal kentekenwijzigingen.

Het werkaanbod van aanvragen voor vergunningen en wijzigingen is toegenomen in de onderzoeksperiode, vooral door de toename van het aantal aanvragen voor bezoekersparkeervergunningen. Uit het onderzoek van de ombudsman blijkt verder dat er bij de afdeling Publiekszaken voor 2013 achterstanden waren bij de verwerking van aanvragen, klachten en mutaties. Deze waren in 2013 echter weggewerkt.

De rekenkamer constateert geen duidelijk verband tussen het werkaanbod en de kwaliteit van de dienstverlening bij het aanvragen van een parkeervergunning. Ondanks een toegenomen werkaanbod is de doorlooptijd van een aanvraag gedaald en zijn achterstanden bij het verwerken van aanvragen, die bestonden voor 2013, verdwenen. De rekenkamer acht het plausibel dat dit mogelijk is gemaakt door het digitaliseren van het aanvraagproces.

#### 4-4-2 personele krimp

Een meerjarig overzicht van de personele inzet voor afhandeling van parkeervergunningen is (onder andere door reorganisaties van de backoffice bij de afdeling Uitvoering Publiekszaken) niet beschikbaar.

De huidige inzet van medewerkers voor het proces aanvraag parkeervergunning bij Uitvoering Publiekszaken wordt geschat op 6 fte in de backoffice en 1,5 fte bij de balie.<sup>45</sup> Door medewerkers van Stadsbeheer wordt geschat dat het aantal medewerkers bij publiekszaken dat wordt ingezet voor afhandeling van parkeervergunningen in de onderzoeksperiode is afgenomen met ongeveer 30 mensen. Door de controller van Publiekszaken werd bij een interview in een eerder onderzoek van de rekenkamer ook opgemerkt dat een substantiële reductie van personeel is gerealiseerd door de invoering van Parksaver.<sup>46</sup> De rekenkamer constateerde verder in het onderzoek 'Parkeren Herwaarderen'<sup>47</sup> dat de door Publiekszaken doorbelaste kosten aan het product parkeren zijn verminderd van € 3,6 mln. in 2010 tot € 1,5 mln. in 2014. De afname van het aantal medewerkers dat bij Publiekszaken wordt ingezet voor de afhandeling van parkeervergunningen, wordt tevens bevestigd door een medewerker van Publiekszaken. De daling is volgens deze medewerker mogelijk gemaakt door het toegenomen aantal digitale aanvragen.<sup>48</sup> Volgens deze medewerker is geen extern personeel ingehuurd ten behoeve van de afhandeling van parkeervergunningen. De rekenkamer kan dit laatste echter niet verifiëren.

<sup>45</sup> E-mail 3 april 2016.

<sup>46</sup> Interview in het kader van een rekenkameronderzoek naar parkeerbeleid, 4 november 2014.

<sup>47</sup> Rekenkamer Rotterdam, 'Parkeren Herwaarderen', mei 2015.

<sup>48</sup> E-mail 3 april 2016.



Ook binnen de afdeling Parkeervoorzieningen van Stadsbeheer is er een personele krimp geweest.<sup>49</sup> Bij deze afdeling zijn wel projectleiders en tijdelijke krachten ingehuurd om in tijden van drukte te helpen, maar exacte aantallen over de afgelopen jaren kunnen door personeelszaken niet aangeleverd worden.<sup>50</sup> Hierbij moet worden opgemerkt dat de afdeling Parkeervoorzieningen slechts beperkt betrokken is bij de uitvoering van het proces van de aanvraag van parkeervergunningen (alleen het bezwaarproces en behandeling van klachten over het parkeerbeleid). Het is niet mogelijk om een meerjarig overzicht op te stellen van de personele inzet bij dit onderdeel.

Bij de vakeenheid Belastingen zijn in 2012 twaalf personen uitgestroomd. In 2015 is de bezetting gestegen. Er zijn echter geen indicaties dat dit een effect heeft gehad op de kwaliteit van de dienstverlening door vakeenheid Belastingen.<sup>51</sup>

De rekenkamer constateert in deze casestudy dat de personele krimp geen negatief effect heeft gehad op de kwaliteit van de dienstverlening bij het aanvragen van een parkeervergunning. Ondanks een waarschijnlijke afname van de personele capaciteit, is de kwaliteit van de dienstverlening namelijk gestegen.

#### 4-5 **kwaliteit interne dienstverlening, personeelsbeleid en organisatiecultuur**

Er zijn geen indicaties dat de interne dienstverlening op het gebied van de PIOFACH-taken<sup>52</sup> de kwaliteit van de dienstverlening bij het aanvragen van een parkeervergunning heeft beïnvloed. Wel geven medewerkers van Stadsbeheer aan dat er al jaren een structureel personeelstekort is bij het functioneel beheer van Stadsbeheer, waardoor de ondersteuning op het gebied van ICT tekortschiet.<sup>53</sup>

In het onderzoek heeft de rekenkamer verder geen signalen gekregen dat het personeelsbeleid of de organisatiecultuur bij de drie betrokken dienstonderdelen de kwaliteit van de dienstverlening beïnvloeden. De ontwikkeling van het ziekteverzuim of MTO-scores bij vakeenheid Belastingen wijzen niet op veranderingen in de organisatiecultuur of werkmotivatie.<sup>54</sup>

Voor de afdeling Parkeervoorzieningen en Publiekszaken Uitvoering zijn alleen voor de jaren 2013-2015 enkele ziekteverzuimpercentages en MTO-scores beschikbaar (tabel 4-6 en 4-7).

<sup>49</sup> Interview 25 februari 2016.

<sup>50</sup> E-mail 13 april 2016.

<sup>51</sup> Casestudy combi-aanslag, kwijtschelding en bezwaarschriften belastingen.

<sup>52</sup> Personeel, Informatievoorziening, Organisatie, Financiën, Automatisering, Communicatie, Huisvesting.

<sup>53</sup> Ondersteuning door functioneel beheer is bijvoorbeeld nodig als een burger een bezoekersvergunning heeft gekregen maar niet kan inloggen op het Permixon portal. Medewerkers van publiekszaken moeten dan te rade gaan bij Functioneel Beheer. Bron: interview 25 februari 2016.

<sup>54</sup> Zie de casestudy 'combi-aanslag, kwijtschelding en bezwaarschriften belastingen'.



**tabel 4-6: ziekteverzuim Parkeervoorzieningen en Publiekszaken Uitvoering, 2013-2015**

<b>afdeling</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
parkeervoorzieningen	--	--	--
publiekszaken uitvoering	10,6	--	7,7

bron: gemeente Rotterdam, personeelszaken

**tabel 4-7: medewerkerstevredenheid Parkeervoorzieningen en Publiekszaken Uitvoering, 2013-2015**

<b>afdeling</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
parkeervoorzieningen	5,8	6,9	6,6
publiekszaken uitvoering	6,6	6,8	6,6

bron: gemeente Rotterdam, personeelszaken

De rekenkamer constateert dat deze gegevens te fragmentarisch zijn om conclusies te trekken over de organisatiecultuur of het personeelsbeleid.

#### **4-6 conclusie**

Het is plausibel dat de kwaliteit van de dienstverlening is verbeterd door de mogelijkheid om via internet een aanvraag te doen voor een parkeervergunning. Hierdoor is, ondanks het grotere werkaanbod en een sterke reductie van de personele capaciteit, de doorlooptijd van een aanvraag waarschijnlijk bekort. Bovendien is het doen van een aanvraag voor een parkeervergunning makkelijker geworden, doordat burgers de aanvraag ook via internet kunnen doen. De tijdelijk hogere aantallen klachten en gegronde bezwaren in 2011-2013 hangen waarschijnlijk deels samen met de introductie van het systeem Parksaver. De onderliggende (ICT-)problemen zijn blijkbaar na 2013 verholpen, want het aantal klachten en gegronde bezwaren daalt na 2013.

## **bijlage 1 overzicht geraadpleegde bronnen**

Gemeente Rotterdam, Algemene Bezwaarschriften Commissie, Jaarverslagen 2008-2015.

Gemeente Rotterdam, uitvoeringsbesluit parkeren Rotterdam 2016, Gemeenteblad 2015.

Gemeente Rotterdam, Bezoekerspas deelproces uitgifteproces, beleid en ontwikkeling publiekszaken Rotterdam, 30 juni 2009.

Gemeente Rotterdam, gebruikershandleiding digitaal bezoekers/mantelzorgparkeren

Gemeente Rotterdam, Publiekszaken Rotterdam en Stadstoezicht, Dienstverleningsovereenkomst Parkeerproducten, 2 april 2009.

Gemeente Rotterdam Concern Auditing, onderzoek naar de doelmatigheid van het proces afhandeling Publieksreacties, 27 oktober 2015.

Gemeentelijke ombudsman Rotterdam, Parkeerservice 010 Hoeveel Sch(R)ijven? (2013)

Rekenkamer Rotterdam, onderzoeksopzet dienstverlening en personele krimp, 20 november 2015.

Rekenkamer Rotterdam, casestudy combi-aanslag, kwijtschelding en bezwaarschriften belastingen.