

## **Evaluatie samenwerking Paswerk/gemeente bij uitbesteding van de ondersteunende logistiek taken fietshandhaving**

### **Inleiding**

In de commissie Beheer van 19 februari 2015 heeft wethouder Sikkema bij de bespreking van het collegebesluit betreffende de uitbesteding van het transport, de opslag en duurzame verwerking verwijderde fietsen (2014-082553) toegezegd om:

1. Na een half jaar de commissie te informeren over de eerste ervaringen
2. de onderliggende dienstverleningsovereenkomst met Paswerk na 1 jaar te evalueren en met deze evaluatie naar de Commissie Beheer te komen.

Met de brief van 4 mei 2016 (2015/214445) is aan de eerste toezegging voldaan.

De brief is in de commissie Beheer van 7 juli 2016 besproken en bestrijkt de periode tussen 1 november 2015 en 31 maart 2016.

Bij de bespreking van de brief van 4 mei 2016 heeft de wethouder aanvullend toegezegd een enquête onder o.a. de bewoners van de Rozenstraat en Lange Herenstraat te houden over de begrenzing van het stallingsverbodsgebied en de suggestie van D66 om bewonersfietsen te merken zodat zij van handhaving uitgezonderd kunnen worden. De evaluatie uit de tweede toezegging beslaat de periode 1 november 2015 t/m 31 oktober 2016.

Het doel van de handhaving is een opgeruimde en veilige openbare ruimte. Het strenge toezicht door de gemeentelijke BOA's dwingt een beter gebruik van de stallingen in de stallingsverbodsgebieden af. Daarnaast zorgt het (frequent) verwijderen van langdurig ongebruikte fietsen voor meer vrij beschikbare stallingsruimte.

De dienstverleningsovereenkomst beschrijft de werkzaamheden die Paswerk in opdracht van de gemeente verzorgt bij de ondersteuning van de handhaving op langdurig ongebruikte en gevaar of overlast gevende fietsen in de stad en de verkeerd geparkeerde fietsen in de stallingsverbodsgebieden. De handhaving zelf wordt gedaan door de gemeentelijke BOA's van de dienst DVV/Veiligheid en Handhaving op grond van de in het APV verstrekte bevoegdheden. Paswerk transporteert alleen de fietsen die door de BOA's van de gemeente zijn aangewezen naar het fietsdepot en verzorgt de teruggave aan de rechtmatige eigenaar. Niet opgehaalde fietsen verwerkt Paswerk zo duurzaam mogelijk.

Deze evaluatie bevat de volgende onderwerpen:

- Samenwerking
- Verwachtingen businesscase
- Duurzaamheid
- Klachten en bezwaar
- Overige aandachtspunten
- Uitkomst Cijfers fietsdepot
- enquête gebiedsomvang en -regels

### **Samenwerking verloopt goed**

De samenwerking tussen DVV/Veiligheid en Handhaving en Paswerk verloopt soepel. Er is een heldere taakverdeling. De BOA's van DVV/Veiligheid en Handhaving bepalen in een eerste ronde welke fietsen gehandhaafd moeten worden en bevestigen waarschuwingslabels aan de verkeerd geplaatste fietsen. Na het lopen van de tweede ronde wijst DVV/Veiligheid en Handhaving de fietsen aan die op transport moeten en maakt een foto van de fiets en registreert aanvullende gegevens omtrent de fiets en de omstandigheden. Paswerk transporteert de door DVV/Veiligheid en Handhaving aangewezen fietsen naar het fietsdepot en vult de registratie aan met nog ontbrekende

gegevens (o.a. framenummer) en controleert de fietsen op vermelding in het landelijk diefstalregister. Van diefstal afkomstige fietsen worden gemeld bij de politie.

Om ervaring te krijgen is bij aanvang van de aanpak van de stationsomgeving gestart met ca. 20 fietsen per dag. Door deze werkwijze was men genoodzaakt telkens kleine deelgebieden aan te pakken. Geleidelijk werd de capaciteit vergroot tot ca. 30 fietsen per dag.

De koppeling tussen de software van de gemeente en de website van het fietsdepot beperkt de administratieve last voor Paswerk. De koppeling is essentieel om het in de businesscase opgenomen gemiddelde aantal van 40 fietsen per dag te kunnen verwerken. De samenwerking is geleidelijk gegroeid naar de gewenste capaciteit en vanaf april 2016 wordt dagelijks in het volledige stationsgebied gehandhaafd. Partijen weten elkaar goed te vinden en te benaderen bij vragen of problemen.

Om te kunnen garanderen dat verwijderde fietsen nog dezelfde dag op de website van het fietsdepot geregistreerd worden is het nodig dat Paswerk om 12:30 kan starten met verwijderen. In verband met de huidig gehanteerde hersteltermijn van 4 uur betekent dit dat de laatste fietsen al om omstreeks 8:30 gelabeld moeten zijn. DVV/afdeling Veiligheid en Handhaving constateert dat 4 uur na het lopen van de eerste ronde er omstreeks 12:30 alweer veel verkeerd geparkeerde en niet gelabelde fietsen in de stationsomgeving staan. Een tweede (of verlengde) ronde heeft een positief effect op de beeldkwaliteit van de stationsomgeving. De huidige herstel termijn van 4 uur is te lang om op één dag nog een tweede ronde te kunnen lopen. Door verkorting van de hersteltermijn (termijn waarbinnen overtreders hun overtreding ongedaan mogen maken) tot 2 uur kan DVV wel een tweede ronde lopen. Het alternatief is dat verwijderde fietsen niet dezelfde dag op de website worden geregistreerd (afname service niveau).

*Actie:* College vragen om een keuze te maken tussen verkorting van de hersteltermijn tot 2 uur, waardoor tot na het einde van de ochtendspits kan worden gehandhaafd of accepteren dat verwijderde fietsen niet dezelfde dag op de website worden vermeld

### **Businesscase**

Het rekenmodel van Paswerk valt anders uit dan voorzien. Gemiddeld worden er 20 tot 25 fietsen per dag verwijderd. Dit zijn er minder dan de 35 á 40 fietsen die de gemeente per dag had verwacht. Gemiddeld worden er ongeveer 14 fietsen per dag opgehaald uit het depot.

Fietsers blijken gevoelig voor het strengere toezicht en hebben hun stallingsgedrag sneller verbeterd. Doordat Paswerk en de gemeentelijke BOA's sneller op elkaar ingespeeld zijn geraakt dan verwacht, zijn er in het eerste jaar geen 4.000 maar 7.850 fietsen verwijderd. Ook ligt de verhouding tussen opgehaalde, verkochte en vernietigde fietsen anders dan geraamd. Deze factoren veroorzaken een financiële opbrengst die in het eerste jaar ruim twee keer zo hoog is (€ 151.035 i.p.v. € 73.800,-) dan verwacht. Voor een kostendekkende businesscase dient de structurele opbrengst na 2 jaar echter € 184.500,- per jaar te bedragen. Omdat het aantal fietsen lager ligt dan verwacht kan nog niet met zekerheid gezegd worden dat dit bedrag ook daadwerkelijk behaald zal worden. Van 1.939 fietsen (ca. 25%) is de wettelijke bewaartermijn nog niet verstreken en staan daarom nog in het fietsdepot. In artikel 6 van het Paswerkcontract is bepaald dat bij een volume tussen de 7.000 en 10.000 fietsen per jaar de gemeente € 9.000,- bijdraagt aan de transportkosten.

Met ingang van 1 april 2017 wordt een stallingsduurbepanking van kracht. Hierdoor mogen fietsen in het stationsgebied en in de fietsenstallingen van de binnenstad maximaal 10 dagen achtereen stallen. Deze nieuwe activiteit zal naar verwachting meer fietsen opleveren. Van lang gestalde fietsen is bekend dat ze in de regel minder goed worden opgehaald en ook van een mindere kwaliteit zijn. Dit beïnvloedt de inkomsten en kostenbalans. De ontwikkeling van de businesscase zal dan ook gevolgd blijven worden. De onderliggende cijfers van het fietsdepot zijn opgenomen in bijlage 2

## Duurzaamheid

De nieuwe werkwijze is veel duurzamer dan de oorspronkelijke werkwijze van de gemeente. Ca. 46% van de fietsen wordt opgehaald en dus weer gebruikt door de eigenaar. Circa 25% wordt verkocht aan vooral handelaren, werkgelegenheids- leer- en bezigheidsprojecten. Deze projecten hebben winstmaking niet als doel. Het aantal opgespoorde van diefstal afkomstig fietsen is beperkt.

Paswerk probeert uiterst zuinig en duurzaam te werken. Bij het opknappen van iedere fiets wordt overwogen of opknappen wel duurzaam en economisch rendabel is. De meeste materialen worden gebruikt van andere fietsen en de arbeid per fiets is gelimiteerd en moet in verhouding staan met een redelijke opbrengst. Immers doelstelling is dat het fietsendepot zichzelf moet kunnen bedruipen. Een veel groter aandeel dan verwacht gaat naar de oorspronkelijke eigenaar terug. Slechts 4% is vernietigd. In de oorspronkelijke situatie, waarbij de gemeente het depot beheerde en ophalen van fietsen alleen op afspraak kon, werd meer dan 75% van de fietsen vernietigd. De nieuwe werkwijze is dus aanzienlijk duurzamer dan oude.

## Enquête gebiedsomvang en –regels

In de laatste twee weken van september 2016 is onder omwonenden en bedrijven rond het station een enquête verspreid. Doel hiervan was te onderzoeken hoe zij dachten over bepaalde aspecten van het stallingsverbod zoals de grootte van het handhavingsgebied, de gehanteerde hersteltermijn en de wens omwonenden uit te zonderen van het stallingsverbod. De respons van 27% geeft een goed beeld. De enquête bestond uit 10 deelgebieden om zodoende conclusies per deelgebied te kunnen trekken. De enquêteformulieren waren ten behoeve hiervan gecodeerd. De respons per deelgebied varieerde tussen de 7% en 39%.

Van de 27% omwonenden die de enquête wel hebben ingevuld, vindt 8 % de hersteltermijn tekort. 3% vindt deze te lang en 13% vindt de hersteltermijn redelijk. Van de geënquêteerde straten binnen het stallingsverbodsgebied vindt een meerderheid dat ze terecht onderdeel zijn van het stallingsverbodsgebied. Een duidelijke meerderheid wil niet dat zijn of haar fiets apart herkenbaar wordt gemaakt ten behoeve van een vergunningensysteem dat omwonenden uitzondert van het stallingsverbod. Ook heeft een duidelijke meerderheid geen geld over voor een uitzonderingsvergunning voor omwonenden. De uitkomst leidt niet tot aanpassing van de begrenzing van het stallingsverbodsgebied of het introduceren van een vergunningensysteem voor omwonenden. In de bijlage zijn de vragen met uitkomsten weergegeven.

## Klachten en bezwaar

In de periode 1 november 2015 t/m 31 maart 2016 werden 28 bezwaarprocedures gestart (bron 1<sup>e</sup> rapportage mei 2016). Dit komt neer op 5,6 bezwaren per maand. In de periode 1 april 2016 t/m 1 november 2016 werden 112 bezwaarprocedures gestart. Dit komt neer op 16 bezwaren per maand. Dit is een forse stijging. Van de 112 bezwaren is echter een groot deel ingetrokken (72 stuks) door vanuit gemeente zijde betrachte coulance. Het aantal doorgezette bezwaren bedraagt 40 stuks. Dit komt neer op 5,7 bezwaren per maand. Dat is vergelijkbaar met de eerste beschouwde periode.

De meeste bezwaren gaan over handhaving in de fietsgevel. Hiervoor zijn de volgende verklaringen:

1. De hoge stallingsdruk leidt tot ongedisciplineerd stallingsgedrag, waarbij fietsen op verkeerde plaatsen worden gezet. Kort na opening van de fietsgevel was de parkeerdruk in de fietsgevel en de fietskelder ongeveer gelijk (rond de 95%). Gaandeweg is de stallingsdruk in de fietskelder met ca. 10% gedaald en de stallingsdruk in de fietsgevel met ca 10% gestegen. Doorfietsen naar een andere minder drukke stalling is voor veel fietsers vanuit noordelijke richting te veel moeite.
2. In de fietsgevel is geen toezicht aanwezig. Dit verlangt meer stallingsdiscipline van de gebruikers zelf. Hiervoor is een campagne gestart. Een groot spandoek roept gebruikers op

de fiets netjes in het rek te zetten. De enorme drukte in de fietsgevel maakt sommige stallers echter slordig. Het zoeken naar een vrije plek kost hen te veel tijd. Er zijn weliswaar fietsvakken geschilderd en een extra zone voor bak- en bromfietsen gecreëerd, maar een deel van de stallers blijft zijn fiets in het gang pad zetten of zet zijn gewone fiets op een plek bedoeld voor brom- en bakfietsen

3. Er is een praktijk ontstaan waarbij sommige stallers van wie de fiets eerder naar het fietsdepot is afgevoerd de fietsen van andere stallers buiten het fietsenrek zetten om zodoende een plek te bemachtigen voor zichzelf. Hierdoor worden fietsen naar het depot afgevoerd van mensen die zweren bij aankomst hun fiets in het rek geplaatst te hebben. Iets soortgelijks doet zich voor bij de fietsvakken.

Het doel van de gemeente is het stallen ordelijk te laten verlopen, zodat de stallingen in het stationsgebied toegankelijk en veilig te gebruiken zijn. Wanneer de fiets bij terugkomst in het depot opgehaald moet worden is dat al straf genoeg. Met stallers die het slachtoffer zijn van verplaatsing van hun fiets door andere stallers wordt coulant omgesprongen.

**Klachten:**

11 mensen hebben een klacht ingediend bij de gemeente over het gehanteerde beleid. Mensen geven aan dat binnen de verbodzone geen borden hangen met contactgegevens van het fietsdepot en dat de fietsgevel vol staat

**Leerpunten:**

1. De Brom-/bakfietsplek achter de fietsgevel moet beter worden bewegwijzerd
2. Het vinden van een vrije plek en de bezetting van de beschikbare capaciteit moet (als in een parkeergarage) via displays afleesbaar worden. Hierdoor ontstaat meer overzicht van de vrije plekken in een bepaalde stalling
3. Het gebrek aan menselijk toezicht leidt tot minder gedisciplineerd stallingsgedrag en veroorzaakt een omvangrijke handhavinginszetz
4. Contactgegevens fietsdepot aanbrengen bij de verschillende fietsenstallingen

**Acties:**

1. ProRail zal de bewegwijzering in de fietsgevel aanpassen (inmiddels gerealiseerd)
2. Er zijn afspraken gemaakt met ProRail over installatie van een plaatsdetectiesysteem, waarmee de actuele bezetting kan worden weergegeven op informatie borden(in uitvoering)
3. Algemene voorwaarden ophangen bij de stallingen en de contactgegevens van het fietsdepot hierin opnemen. (in voorbereiding)
4. Bebording actualiseren (wordt meegenomen in communicatie over recentelijk besluit over stallingsduurbepking)

### **Overige aandachtspunten**

Op de bijzondere plekken voor brom- en bakfietsen worden ook gewone fietsen gestald. Dit is niet duidelijk genoeg aangegeven.

**Actie:** Bijzondere plekken beter aanduiden

DVV/afdeling Veiligheid en handhaving zou ook graag van de faciliteiten van Paswerk gebruik willen maken tijdens evenementen en in het weekend. Het huidige contract voorziet niet in weekendwerk. Bij weekend-, middag of avondwerk kunnen fietsen pas op de eerst volgende werkdag op de website geregistreerd worden. Handhavingssactie in het weekend of in de avond blijven nu zonder direct gevolg.

*Actie:* College voorstellen om contract met Paswerk hierop aan te passen

DVV/afdeling Veiligheid en Handhaving constateert dat de stalling langs de Spoordijk aan de Jansweg slecht wordt gebruikt. Dit wordt door tellingen bevestigd. Deze als tijdelijk bedoelde stalling wordt gehuurd van NS en is vanuit noordelijke richting niet goed bereikbaar.

*Actie:* in overleg moet verkeerspolitie bereikbaarheid verbeteren en bewegwijzering aanbrengen naar deze minder bekende locatie.

De vakken aan de Jansweg waren bedoeld als tijdelijke voorziening. De bebording is dan ook provisorisch aangebracht zonder dat daarop verkeersbesluit genomen is. De capaciteit is in de huidige omstandigheden nodig. Recentelijk heeft college besloten tot een stallingsduur verkorting. Wanneer de hiermee beoogde resultaten worden bereikt, is het voorstelbaar dat een deel van de vakken misschien weg kan. Dat is echter nu niet met zekerheid te zeggen.

*Actie:* Effecten stallingsduurbekorting afwachten. Na evaluatie hiervan bepalen of (gedeelte) van de vakken kan verdwijnen. Beoordelen of bebording definitief moet worden.

Brom-/snorfietsen hebben in de regel een kenteken en krijgen bij overtreding van het stallingsverbod op de pleinen een beschikking thuis bezorgd. Voor exemplaren waar het kenteken van verwijderd is, is dit geen oplossing. Op het paswerkerterrein is geen vloeistof dichte bodem beschikbaar. Paswerk heeft voor deze categorie (enkele stuks per jaar) geen oplossing.

*Actie:* Hiervoor een alternatieve oplossing zoeken.

Bij gedupeerde is een aanhoudende roep om het depot later dan 15:00 en ook in het weekend open te stellen. Dit heeft echter forse personele, organisatorische en financiële consequenties.

*Actie:* Geen. Wanneer er enkele jaren ervaring is opgedaan met de businesscase kan dit opnieuw worden gezien

Paswerk constateert dat in de laatste maanden meer schade worden gemeld en vergoed. De hoogste schade vergoeding was € 500,-. Hierbij was de betreffende fiets van de wagen gevallen. Het is niet duidelijk of dit een doorzettende trend is of een tijdelijke variatie.

*Actie:* Monitoren en vastleggen

## Bijlage 1: Uitkomsten Enquête gebiedsomvang en –regels

Vraag 1: Bent u van mening dat uw straat terecht onderdeel is van het huidige handhavingsgebied?\*

	Voor	Tegen	Neutraal	Niets ingevuld	Niet gereageerd
Lange Herenstraat:	22%	3%	3%,	1%	71%
Kruisweg:	21%	0%	1%	0%	78%
Jansweg:	21%	4%	0%,	3%	72%
Kennemerplein:	36,5%	2,5%	0%	0%	61%
Stationsplein	11%	2%	0%,	0%	87%

Vraag 2: Bent u van mening dat fietsen welke buiten de voorzieningen geplaatst staan worden verwijderd ongeacht of deze van een bewoner is of van een bezoeker

Ik vind dat onacceptabel:	6%
Ik vind dat vervelend, maar acceptabel:	5%
Ik heb er geen last van:	13%

Vraag 3: Wat is een redelijke hersteltermijn (termijn waarbinnen overtreder zijn fout boetevrij kan herstellen)?

4 uur is een redelijke termijn;	13%
4 uur is te lange termijn:	3%
4 uur is te korte termijn:	8%

Vraag 4: mag de gemeente uw fiets ten behoeve van een eventueel vergunningssysteem herkenbaar maken?

Ja:	5%	Nee:	17%	Geen mening:	4%
-----	----	------	-----	--------------	----

Vraag 5: Mag een vergunningssysteem u (bewoner/ondernemer) wat kosten?

Ja:	7%	Nee:	16%	Geen mening:	4%
-----	----	------	-----	--------------	----

(de genoemde bedragen variëren tussen € 5,- en €100,- per jaar).

Vraag 6: Bent u bereid zelf een buurtstalling te exploiteren?

Ja:	7%	Nee	16%	N.v.t.	4%
-----	----	-----	-----	--------	----

Vraag 8: Bent u in het gebied een bewoner of ondernemer?

Bewoner:	18%	Ondernemer:	5%	Bewoner en ondernemer:	2%
----------	-----	-------------	----	------------------------	----

\* De vragenlijst is ook voorgelegd aan bewoners van de Rozenstraat, Korte Rozenstraat, Kenaustraart, Bajuwslaan en Parkstraat (liggend net buiten de stalingsverbodzone). In de vragenlijst voor deze straten is bij vraag 1 een fout geslopen. De resultaten van vraag 1 zijn daarom niet in de beoordeling betrokken.

## Bijlage 2: Cijfers depot

Onderstaande cijfers hebben betrekking op de periode november 2015 t/m oktober 2016 (12 mnd.).

	aantal	%
Totaal aantal verwijderde fietsen:	7.850	100%
Aantal van depot opgehaalde fietsen:	3.620	46,1%
Aantal verkochte fietsen:	1.993	25,3%
Aantal vernietigde fietsen:	298	3,8%
Aantal van diefstal afkomstige fietsen:	61	0,8%
Aantal fietsen op depot in bewaring	1.819	23,2%
Overig	59	0,8%

Vergelijking fietsen per categorie volgens businesscase en gerealiseerd:

	volgens businesscase		werkelijk gerealiseerd		verschil
	aantal	%	aantal	%	aantal
Aantal gehandhaafde fietsen:	10.000	-	7.850	100%	-2.150
Aantal opgehaalde fietsen:	1.500	15%	3.620	46%	2.120
Aantal verkochte fietsen:	4.500	45%	1.993	25%	-2.507
Aantal vernietigde fietsen:	4.000	40%	298	4%	-3.702
Overig/In depot/gestolen	-		1.939	25%	

Financieel beeld van verwachte en gerealiseerde opbrengsten zien:

	Verwachte opbrengsten na 1 jaar:		Verwachte opbrengsten na 2 jaar:	
	aantal	financieel	aantal	financieel
Aantal opgehaalde fietsen:	600	€ 15.000,-	1500	€ 90.500,-
Aantal verkochte fietsen:	1800	€ 54.000,-	4500	€ 135.000,-
Aantal vernietigde fietsen:	1600	€ 4.800,-	4000	€ 12.000,-
Totaal:	4000	€ 73.800,-	10000	€ 184.500,-

	Gerealiseerde opbrengsten na 1 jaar:	
	aantal	financieel
Aantal opgehaalde fietsen:	3.620	€ 90.500,-
Aantal verkochte fietsen:	1.993	€ 59.790,-
Aantal vernietigde fietsen:	298	€ 745,-
Totaal:	5.911	€ 151.035,-