

**beantwoording
schriftelijke
vragen**

Fractie van Gemeentebelangen Gouda

Bezoekadres
Huis van de Stad, Burgemeester Jamesplein 1

Postadres
Postbus 1086, 2800 BB Gouda

afdeling
Ruimtelijk Beleid en advies

uw kenmerk
-

gouda
9 december 2025

contactpersoon
E. Frese

zaaknummer
1604959

onderwerp
Beantwoording schriftelijke vragen van Gemeentebelangen Gouda
over Bezoekersregeling (Parkstart)

Geachte fractie,

Op 25 november 2025 heeft Gemeentebelangen Gouda schriftelijke vragen gesteld over het onderwerp: Bezoekersregeling (Parkstart). Onderstaand de beantwoording van de vragen.

1) Heeft het College signalen of klachten ontvangen dat het aan- en afmelden bij de bezoekersregeling via ParkStart als ingewikkeld wordt ervaren?

Ja. Er zijn een aantal meldingen geweest over ParkStart. Niet specifiek over het aan- en afmelden maar meer algemene signalen dat de app soms als ingewikkeld in gebruik wordt ervaren.

2) Kan een inwoner zich ook zonder gebruik te maken van ParkStart aan- en afmelden voor de bezoekersregeling?

Ja dat kan. Er is een telefoonnummer beschikbaar zodat het aan- en afmelden door een medewerker van Parkeerservice wordt gedaan. Het opwaarderen van saldo dient wel te geschieden via ParkStart. Het is ook mogelijk om iemand anders te machtigen om het ParkStart account te gebruiken om kentekens aan en af te melden.

3) Kan het college aangeven hoeveel naheffingsaanslagen er sinds 1 maart 2025 zijn opgelegd?

Van 1 maart tot en met 30 november 2025 zijn er 25.411 naheffingen opgelegd.

4) Kan het college aangeven tegen hoeveel van deze naheffingsaanslagen bezwaar is aangetekend?

In totaal zijn er 5.686 bezwaren aangetekend tegen naheffingen die zijn opgelegd in de periode van 1 maart tot 30 november 2025. Dit is ongeveer 21% van de naheffingen.

5) Kan het college aangeven hoeveel naheffingsaanslagen waartegen bezwaar is aangetekend uiteindelijk zijn geseponneerd?

Er zijn 2.402 bezwaren gegrond verklaard. Daarnaast zijn er 1.181 naheffingen omgezet in een waarschuwing.

6) Waarom wordt een gebruiker na het inloggen in ParkStart niet eerst gevraagd welk type verrichting hij/zij wil uitvoeren?

Het gebruik van de ParkStart app is voornamelijk bedoeld om een kenteken aan te melden voor een parkeeractie. Daarom kom je na inloggen direct in het scherm 'Aanmelden'.

7) Waarom zijn de verschillende mogelijke verrichtingen in ParkStart niet duidelijk gescheiden binnen het systeem?

De ParkStart app kent verschillende mogelijke verrichtingen die via het menu te bereiken zijn en zijn hierdoor ook duidelijk gescheiden.

8) Is het College bereid om in overleg met de Coöperatieve Parkeerservice de functionaliteit van ParkStart te verbeteren, zodat ook minder digitaal vaardige inwoners probleemloos gebruik kunnen maken van het systeem?

Ja. Het college is bereid om met ParkeerService te kijken naar functionele verbeteringen van ParkStart.

Juist voor minder digitaal vaardige inwoners is een telefonische service beschikbaar waarmee parkeersessies aan- en afgemeld kunnen worden. Ook voor andere vragen of service op afstand is Parkeerservice bereikbaar, zijn er handleidingen en instructievideo's beschikbaar en wordt er op de website van Parkeerservice antwoord gegeven op de meest gestelde vragen.

9) Zo nee, is de huidige structuur voor aan- en afmelding van bezoekers op korte termijn aanpasbaar van een verplichte eindtijd naar een 'vrije(re) keuze' voor de eindtijd.

Zie het antwoord op vraag 8. Het college is wel bereid om te kijken naar functionele verbeteringen.

10) Kan het college aangeven hoeveel actieve aanmeldingen voor de bezoekersregeling er maximaal tegelijk in één account kunnen staan?

Er kunnen maximaal 10 bezoekers tegelijk worden aangemeld.

Inwoners zonder eigen auto kunnen in gebieden waar betaald parkeren van toepassing is gebruikmaken van de bezoekersregeling.

11) Kan het aan- en afmelden van bezoekers losgekoppeld worden van andere functies binnen ParkStart, zodat deze doelgroep niet wordt geconfronteerd met voor het niet-relevante functionaliteiten?

Na aanmelding wordt men direct doorgeleid naar het scherm waarin je bezoekers kunt aan- en afmelden waardoor men niet zozeer wordt geconfronteerd met niet relevante functionaliteiten.

12) Is het College bereid om in overleg met de Coöperatieve Parkeerservice een aparte, gebruiksvriendelijke app te (laten) ontwikkelen die uitsluitend bedoeld is voor het aan- en afmelden via de bezoekersregeling en het opwaarderen van het tegoed?

Zie het antwoord op vraag 8. Het college is bereid om te overleggen met Parkeerservice en te kijken naar functionele verbeteringen. Of een aparte app nodig is kan worden meegenomen in dit overleg.

13) Ontvangt iedere inwoner die een brief aan het College stuurt standaard een ontvangstbevestiging?

Nee, niet op alle ingekomen post wordt een standaard een ontvangstbevestiging verzonden. Bij alle digitaal ontvangen post wordt wel per ommekeer geautomatiseerd een ontvangstbevestiging verzonden, maar niet op alle fysiek ontvangen post.

14) Zo ja, binnen welk termijn?

Als voor de behandeling van een (aan)vraag geldt dat we wettelijk verplicht zijn om binnen een bepaalde tijd te reageren, is onze termijn voor het versturen van het bewijs van ontvangst 3 werkdagen. Voor andere vragen die wij via e-mail ontvangen, geldt een termijn van 5 werkdagen.

Wij vertrouwen erop u met deze antwoorden voldoende te hebben geïnformeerd.

Burgemeester en wethouders van Gouda,

de secretaris,

de burgemeester,

drs. R.C. Bakker

mr. drs. P. Verhoeve

Geschatte ambtelijke capaciteit: 10 uur.