Burgemeester en wethouders
Postadres Postbus 16200, 3500 CE Utrecht
Telefoon 14 030
www.utrecht.nl

Gemeente Utrecht

Aan de gemeenteraad

Behandeld door	E.R. Verheij	**Datum**	27 oktober 2023
Doorkiesnummer	030 286 03 18	**Kenmerk**	11764672
E-mail	e.verheij@utrecht.nl	**Onderwerp**	Implementatie nieuw parkeervergunningensysteem
Bijlage(n)	-	**Beleidsveld**	Mobiliteit

Geachte leden van de raad,

In onze brief van 20 december 2022, over aanpassingen in de ‘Nadere regel uitgifte parkeervergunningen en garageplaatsen’, hebben wij aangekondigd dat wij in de loop van 2023 een nieuw parkeervergunningensysteem in gebruik zouden nemen. Onderdeel van dit nieuwe systeem is de digitale bezoekersvergunning (webapp) waarover recent ook schriftelijke raadsvragen zijn beantwoord. Met deze brief brengen wij uw raad op de hoogte van de vertraging bij de ingebruikname van het nieuwe parkeervergunningensysteem en de gevolgen daarvan voor andere projecten, zoals de invoering van betaald parkeren en de implementatie van de parkeervergunning voor het onderwijs en de tegemoetkoming in parkeerkosten voor bewoners met een laag inkomen.

Aanbesteding en implementatie nieuw parkeervergunningensysteem
In december 2020 heeft de aanbieder van ons huidige parkeervergunningensysteem aangekondigd dat zij met dit systeem gaan stoppen. Wij zijn daarom in mei 2021 gestart met een marktinventarisatie voor een nieuw geautomatiseerd systeem. De markt voor parkeervergunningensystemen is echter zeer beperkt. Gemeenten willen namelijk geen kant-en-klaar systeem, maar een systeem dat past bij het maatwerk dat er in de eigen gemeente wordt geleverd. Vanuit de marktinventarisatie zijn we gestart met een aanbesteding, waarin twee partijen interesse hebben getoond. Uit de beoordeling kwam dat één van die partijen een stad als Utrecht kan bedienen. We hebben in februari 2022 de opdracht gegund. We zijn in mei 2022 begonnen met de implementatie van het nieuwe parkeervergunningensysteem. Hiervoor hebben we met de leverancier een planning gemaakt, die we inmiddels al een aantal keer hebben moeten bijstellen. Vanwege een structureel personeelstekort lukt het de leverancier tot nu toe namelijk niet om afspraken over tijdige oplevering van producten na te komen. We hebben nu met de leverancier afgesproken dat we gefaseerd (per product) over gaan naar het nieuwe systeem.

Impact van de implementatie
De implementatie van het nieuwe parkeervergunningensysteem vraagt een grote ambtelijke inzet. Omdat ons huidige vergunningensysteem binnenkort niet meer functioneert, is het van belang dat we op korte termijn volledig in het nieuwe systeem werken. Daar gaat nu al onze aandacht naar uit. Onze eerste prioriteit is het overzetten van bestaande activiteiten naar het nieuwe systeem. Hierbij hebben we niet alleen aandacht voor de technische overstap, maar zorgen we ook dat we vergunninghouders tijdig informeren over de veranderingen die het nieuwe systeem met zich meebrengt. Naast de omzetting van producten naar het nieuwe systeem, geven we prioriteit aan de uitvoering van projecten die al zijn gestart. Dit geldt bijvoorbeeld voor de invoering van betaald parkeren in de wijken Werkspoor, Wisselspoor, Nieuwe Defensie Wilhelminawerf, Merwede, Bedrijvengebied Kanaleneiland en Rivierenwijk Zuid per 1 november 2023.

Omdat al onze aandacht uit gaat naar het nieuwe parkeervergunningensysteem en de afronding van lopende projecten, hebben wij op dit moment geen ruimte om nieuwe parkeerprojecten op te pakken. Dit betekent onder andere dat het niet mogelijk is om eerder dan 1 mei 2024 betaald parkeren in te voeren in wijken die last hebben van een hoge parkeerdruk (zoals bijvoorbeeld Voordorp). Daarnaast is er een mogelijkheid dat de implementatie van de parkeervergunning voor onderwijs en de tegemoetkoming in parkeerkosten voor bewoners met een laag inkomen, die beiden gepland zijn voor medio 2024, vertraging oplopen.

De parkeerapp voor bezoek
Sinds eind augustus kunnen bewoners die een bezoekersvergunning hebben voor parkeren, hun bezoek aanmelden via een webapp. Hiermee sluiten we aan op de wens van veel bewoners om een digitale oplossing te bieden voor de bezoekersvergunning. We zien dat ruim 15.000 van de ruim 40.000 bezoekersvergunninghouders de nieuwe webapp al in gebruik hebben genomen en in totaal zijn er al meer dan 19.000 parkeeracties gestart via de app. We krijgen echter ook signalen van bewoners die moeite hebben met de digitale bezoekersvergunning, ofwel omdat zij liever een analoog alternatief gebruiken, ofwel omdat zij deze app niet gebruiksvriendelijk vinden. Achteraf bezien hebben wij onderschat hoe groot de impact is van een overstap naar een digitale app op gebruikers in de stad. We zijn de vervanging van ons parkeervergunningensysteem gestart als een technisch project en hebben vooraf onvoldoende ingeschat wat de effecten zouden zijn voor bewoners. Inmiddels zijn we in gesprek met belangenorganisaties om te onderzoeken wat we op korte termijn kunnen doen om de gebruikservaring te verbeteren.

We begrijpen dat de overstap naar een digitale webapp niet voor iedereen prettig is. Omdat we het belangrijk vinden dat iedereen (ongeacht digitale vaardigheden) gebruik kan blijven maken van de bezoekersvergunning, bieden we naast alternatieven voor de app ook hulp bij het gebruik van de webapp. Voor bewoners die de webapp niet willen of kunnen gebruiken, bieden we als alternatief de mogelijkheid om op het Stadskantoor saldo op de bezoekersvergunning te zetten en telefonisch kentekens aan en af te melden. Voor bewoners die hulp nodig hebben bij het gebruik van de app hebben we in de afgelopen weken inloopbijeenkomsten georganiseerd op verschillende plekken in de stad. Deze worden niet heel druk bezocht, er komen gemiddeld zeven bezoekers per avond. Bewoners kunnen daarnaast terecht op de wijkbureaus en bij bibliotheken voor uitleg. We hebben voor begin november nog een aantal extra inloopbijeenkomsten gepland, zodat we ook bewoners die de app nog niet gebruiken, kunnen helpen. Naast algemene meldingen over de digitale bezoekersvergunning, ontvangen we signalen dat het gebruiksgemak van de webapp niet optimaal is.

We nemen deze signalen serieus en werken aan verbeterpunten voor het systeem op de korte termijn. We hebben bijvoorbeeld de weergave van informatie in de app al verduidelijkt, naar aanleiding van vragen van bewoners. Ook bekijken we of we extra communicatiemiddelen over het gebruik van de app kunnen inzetten.

Hoewel onze focus op dit moment ligt bij de implementatie van de (resterende) producten in het nieuwe vergunningensysteem, denken we al wel na over de mogelijkheden voor doorontwikkeling van parkeervergunningen. We willen bijvoorbeeld onderzoeken of het op termijn mogelijk is om via de parkeerapp voor bezoek anderen te machtigen om de betaling te doen bij aanmelding van een kenteken, zodat bewoners zelf geen transacties hoeven voor te schieten. Dit is een wens die we van veel bewoners horen.

Vervolg
We zijn inmiddels gestart met het stapsgewijs overzetten van producten naar het nieuwe vergunningensysteem. Het eerste onderdeel (de bezoekersvergunning en de kortingsregelingen voor mantelzorg, thuiszorg en kraamzorg) staat in het nieuwe systeem en is sinds eind augustus in gebruik. Het volgende product dat we gaan overzetten is de parkeervergunning voor bewoners. We verwachten dat we medio 2024 volledig in het nieuwe parkeervergunningensysteem werken. We blijven gedurende dit proces in gesprek met belangenorganisaties en individuele bewoners om gebruikerservaringen te horen en verbeterpunten te bespreken en te toetsen. Zodra het nieuwe systeem volledig operationeel is, kunnen we aan de slag met een technische oplossing voor de parkeervergunning onderwijs en tegemoetkoming lage inkomens. We streven ernaar om beide vergunningen uiterlijk eind 2024 operationeel te hebben.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Utrecht,

de secretaris, de burgemeester,