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**	24 november 2023
Doorkiesnummer	030 286 03 18	**Kenmerk**	11764672-1
E-mail	e.verheij@utrecht.nl	**Onderwerp**	Parkeerapp bezoekersvergunning
Bijlage(n)	-	**Beleidsveld**	Mobiliteit

Geachte leden van de raad,

In de raadsvergadering van 2 november 2023 heeft uw raad Motie 348 Alles op alles voor betere parkeerapp en goede alternatieven aangenomen, waarin u ons vraagt de nieuwe parkeerapp voor de bezoekersvergunning zo snel mogelijk te verbeteren. In onze brief van 27 oktober jl. hebben wij al aangekondigd dat we werken aan verbeterpunten voor de app op korte termijn. Met deze brief informeren wij u over de huidige stand van zaken ten aanzien van de parkeerapp, waarbij we zowel ingaan op onze acties voor de korte termijn als op (mogelijke) oplossingsrichtingen die wat meer tijd nodig hebben.

Aanleiding nieuwe parkeerapp
Vanwege het aflopen van de huidige overeenkomsten voor onderhoud en beheer van zowel het parkeervergunningensysteem als van de parkeerautomaten, hebben wij beide activiteiten opnieuw moeten aanbesteden. Uit de marktconsultatie bleek dat het aantal aanbieders van parkeervergunningsystemen beperkt is en dat de optie van een kortingsregeling via de parkeerautomaat niet meer wordt aangeboden. Er moest dus een alternatief komen voor de bezoekersvergunning op de parkeerautomaat. Inmiddels zijn er veel gemeenten die de bezoekersvergunning aanbieden via een app.

Verbeteren parkeerapp en alternatieven
We zijn eind augustus gestart met de nieuwe parkeerapp voor de bezoekersvergunning. We vinden het erg vervelend dat bewoners, om verschillende redenen, belemmeringen ervaren bij het gebruik van de app. Tot 1 november konden bewoners ook nog gebruik maken van de oude kortingscode op de parkeerautomaat. We hebben veel signalen gekregen van bewoners die niet blij zijn met de overstap naar een digitale app. Ook krijgen we meldingen over het gebruikersgemak van de app. Aan de hand van vragen en klachten van bewoners hebben we geïnventariseerd waar (op korte en lange termijn) de meeste verbetering te behalen valt bij het gebruik van de webapp. We zien dat de app niet intuïtief is in het gebruik, waardoor ook bewoners die wel digivaardig zijn, tegen problemen aanlopen. Dit geldt bijvoorbeeld voor het activeren van het account, waarbij bewoners twee stappen moeten doorlopen om hun account te activeren. Dit is echter onvoldoende duidelijk.

We hebben daarom eind oktober een mailing verstuurd naar ruim 1.800 vergunninghouders (van in totaal ruim 40.000) die ‘stap twee’ nog niet hadden doorlopen, zodat zij alsnog hun account konden activeren. Dit heeft nog onvoldoende resultaat opgeleverd. We gaan opnieuw contact daarom opnemen met deze groep.

Door verbetering van de uitleg over (gebruik van) de app op onze website en in de gebruikershandleiding, hopen we de problemen bij het gebruik zo veel mogelijk op te lossen. Indien het aanpassen van de app niet direct mogelijk is, wordt extra communicatie ingezet.

We monitoren of er, naast de bestaande alternatieven, behoefte is aan extra mogelijkheden voor bewoners die geen gebruik kunnen of willen maken van de app. Het aantal telefonisch aangemelde parkeeracties is minimaal. Ook zien we dat er nauwelijks gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheid om op kantoor saldo op het account te zetten. We hebben echter signalen ontvangen dat het niet voor iedereen mogelijk is om naar het Stadskantoor te komen om saldo op te waarderen. We onderzoeken daarom of er andere mogelijkheden zijn. In Amsterdam kunnen bewoners bijvoorbeeld via overschrijving saldo op hun bezoekersaccount zetten. We zijn met de gemeente Amsterdam in gesprek om te onderzoeken of zo’n oplossing ook in Utrecht mogelijk is. Ook hebben we contact met andere gemeenten om over hun ervaringen te horen en slimme oplossingen voor de bezoekersvergunning te bespreken.

We zien in het algemeen dat het aantal vragen over de parkeerapp terugloopt (met uitzondering van de periode rondom 1 november, toen de korting op de automaat verdween). Ook zien we dat er minder bewoners langs komen op het wijkbureau voor hulp. Begin september kwamen op de drukste wijkbureaus gemiddeld 9 bewoners langs per dag. Dat zijn er nu nog gemiddeld 2 per dag.

Inmiddels maken ongeveer 17000 bewoners gebruik van de parkeerapp. Dit is 41% van de bewoners met de bezoekersvergunning. Dit percentage is hoger dan het maandelijks gebruik van de bezoekersvergunning in voorjaar van 2023. In een analyse van voorjaar 2023 zien we dat in een maand 29% van de vergunninghouders de bezoekersvergunning daadwerkelijk gebruikt.

Mogelijkheden financiële compensatie voor bezoekersvergunninghouders
Bewoners hebben tussen eind augustus (toen de parkeerapp werd geïntroduceerd) en 1 november gebruik kunnen maken van het dubbele aantal bezoekersuren, omdat zowel de app als de kortingscode in gebruik was. Doordat beide systemen in een periode van drie maanden naast elkaar bestonden, hebben bewoners kunnen wennen aan de nieuwe app.

Wij hebben onderzocht welke mogelijkheden er zijn voor tijdelijke financiële compensatie voor bezoekersvergunninghouders. Omdat het percentueel om een kleine groep bewoners gaat die problemen ondervindt bij gebruik van de app, vinden wij het niet wenselijk om een generieke financiële compensatie aan te bieden aan alle bewoners met een bezoekersvergunning.

Wel willen we tegemoetkomen aan individuele bewoners bij wie het, om welke reden dan ook, niet is gelukt om de korting via de app te activeren. Omdat wij niet weten welke bewoners dit zijn, is het niet mogelijk om proactief maatwerk toe te passen in de vorm van restitutie, maar bewoners kunnen zich wel zelf bij ons melden. We vermelden dit op onze website en wijzen op de regeling als bewoners telefonisch contact opnemen.

Als bewoners moeite hebben met het gebruik van de parkeerapp, waardoor het niet is gelukt om de korting te activeren, kunnen zij bij ons een restitutieverzoek indienen voor het te veel betaalde parkeergeld. We gaan hier in de overgangsperiode coulant mee om. Uiteraard gebruiken we de ervaringen van deze bewoners om, waar mogelijk, het gebruikersgemak van de app te verbeteren. Sinds 1 november hebben we minder dan 10 restitutieverzoeken ontvangen.

Mogelijkheden anders inrichten kortingsregelingen voor zorg
Met onze kortingsregelingen voor mantelzorg, thuiszorg en kraamzorg bieden we een tegemoetkoming in parkeerkosten voor (zorgverleners van) bewoners die zorg nodig hebben. Dit is bij de overstap naar de parkeerapp niet veranderd. Wel zien we dat het gebruik van de app, zowel bij bewoners als bij zorgverleners, voor meer administratieve handelingen kan zorgen ten opzichte van de kortingscode op de automaat, omdat bewoners de kosten moeten voorschieten. Dit geldt met name voor bewoners die continu zorg nodig hebben en/of veel verschillende zorgverleners ontvangen.

In Utrecht hebben we naast de parkeerkorting voor mantelzorg, thuiszorg en kraamzorg ook nog een parkeervergunning voor terminale mantelzorg. Dit is een parkeervergunning tegen bewonerstarief, die 24/7 geldig is. Om op korte termijn de administratieve lasten te verlichten voor bewoners die intensieve mantelzorg nodig hebben, zijn wij voornemens om de bestaande parkeervergunning voor terminale mantelzorg beschikbaar te maken voor een ruimere doelgroep. Hierbij gaat het om bewoners die continu zorg nodig hebben of meerdere zorgverleners op een dag ontvangen. Dit vraagt dat we op korte termijn de ‘Nadere regel uitgifte parkeervergunningen en garageplaatsen’ aanpassen. Uiteraard kunnen bewoners zich, vooruitlopend op deze aanpassing, al bij ons melden.

Ook andere gemeenten bieden parkeeroplossingen voor mantelzorgers. In Rotterdam en Den Haag kunnen bewoners die mantelzorg ontvangen, net als in Utrecht een urentegoed krijgen waarmee de zorgverlener kan parkeren. Een verschil is echter dat deze uren niet meer apart betaald hoeven te worden, omdat de vergunning een vast tarief heeft (Den Haag) of zelfs gratis is (Rotterdam). Ook de gemeente Amsterdam biedt een mantelzorgvergunning aan voor een vast tarief. De kosten worden in rekening gebracht bij de bewoner.

In aanvulling op de verruiming van de regeling voor terminale mantelzorg, onderzoeken we of we voor professionele zorgverleners (in de thuiszorg en kraamzorg) een parkeervergunning kunnen aanbieden die eenvoudiger is in het gebruik. Een oplossingsrichting waar we aan denken, is om de parkeerkorting voortaan uit te geven aan de (professionele) zorgverlener en niet meer aan de bewoner. We moeten hiervoor echter eerst in kaart brengen wat dit betekent voor beide doelgroepen, en wat de beleidsmatige en financiële consequenties zijn van zo’n wijziging. Hier willen we op korte termijn een start mee maken. Een eventuele technische aanpassing kunnen we echter pas doen nadat we volledig zijn overgestapt op het nieuwe parkeervergunningensysteem. Dit is op zijn vroegst eind 2024.

Bezoekers zelf laten betalen voor parkeren met kortingsregeling
In Amsterdam, waar ze een vergelijkbare bezoekersvergunning hebben, is het sinds een aantal maanden mogelijk om de bezoeker zelf te laten betalen voor het parkeren. We hebben inmiddels contact met de gemeente Amsterdam om te bespreken hoe zij dit technisch hebben geregeld. Op dit moment kunnen we nog niet aangeven op welke termijn we deze (of een vergelijkbare) oplossing zelf kunnen implementeren, omdat we nog niet scherp hebben wat hiervoor de technische randvoorwaarden en waarborgen zijn.

Overleg met belangenorganisaties en vergunninghouders over verbetering en uitbreiding app
We zijn in gesprek met verschillende belangenorganisaties (waaronder U op leeftijd en Solgu) over de gebruikerservaringen met de parkeerapp. Ook betrekken we deze en andere partijen bij de implementatie van andere parkeerproducten in het nieuwe vergunningensysteem. Hierbij gaat het onder andere om de digitale parkeervergunning voor gehandicapten en de parkeervergunning voor bedrijven.

Zoals wij eerder hebben aangegeven, vinden wij het belangrijk dat alle bewoners gebruik kunnen blijven maken van de bezoekersvergunning. We bieden hulp aan bewoners die dat nodig hebben, en luisteren goed naar de signalen vanuit de stad. Met de aanpassingen die we inmiddels hebben gedaan en overige verbeteringen die we op korte of iets langere termijn kunnen doorvoeren, hopen we over niet al te lange tijd een kortingsregeling aan te bieden waarmee iedereen uit de voeten kan.

Wij informeren u verder in het eerste kwartaal van 2024 over de voortgang van dit project, waarbij we in ieder geval zullen melden wat de status is van ons onderzoek naar de mogelijkheden voor aanpassing van de app (beide ‘Amsterdamse oplossingen’). Ook delen we dan onze bevindingen over een andere invulling van de parkeerkorting voor zorgverleners.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Utrecht,

de secretaris, de burgemeester,