Rondvraag			
Fractie: VVD	Indiener: VVD	Datum indienen; 22-05-2023	Cie: RDE 24-05-2023

Vraag :

Rondvraag VVD voor de commissie RDE (met lange inleiding) van 24 mei 2023
De VVD fractie heeft vragen over het systeem waarbij kentekens moeten worden gewijzigd bij vergunninghouders via de site van parkeerbeheer als tijdelijk van kenteken moet worden gewisseld bijvoorbeeld bij een leenauto bij onderhoud of schade. Daarnaast de wijze waarop proactief wordt gemeld dat er een boete te wachten staat.
In het eerste geval is het op de site een behoorlijke zoektocht om uit te zoeken hoe een vervangende kenteken wissel moet worden ingevoerd. Bij een vergunning voor de tweede auto blijkt deze uit het systeem te zijn verdwenen hetgeen dus meerdere boetes oplevert wat de vergunninghouder pas merkt als de boete na meerder dagen in de bus valt met een tegenbewijstijd van slechts twee dagen. In de tussentijd wordt een tweede constatering per boete geconstateerd en na meerdere dagen valt deze ook op de mat. Ook weer zonder kennisgeving achter de voorruit.
Daarin schuilt het probleem. Er wordt uitgegaan van de onwil van mensen om parkeerbelasting te betalen. Goedwillende burgers die netjes betalen voor hun vergunningen komen bij een situationele afwijking in een website doolhof met het verzoek om een verklaring van de garage die de leenauto te uploaden. Dat is in een weekend wel lastig als dat vooraf niet duidelijk is en je dat pas merkt als je op de site zit om de tijdelijke kenteken wissel te melden.
Telefonisch contact met parkeerbeheer levert weer andere instructies op. Daar wordt verteld dat in dit soort gevallen de garage die de auto uitleent zelf met parkeerbeheer moet bellen om het kenteken op een aparte lijst te zetten voor handhaving zodat er rekening mee gehouden kan worden.
Daarom vraagt de VVD:

- is de website publieksvriendelijk genoeg en ingericht om op toegankelijke en begrijpelijke wijze tijdelijke mutaties in te voeren?
- Welke verbeteringen stelt het college voor om dit klantvriendelijker te maken en te waarschuwen voor consequenties als andere kentekens uit het systeem dreigen te vallen (een waarschuwingsmelding)?
- Is het klantvriendelijk om geen bericht meer achter de voorruit achter te laten en de parkeerboete pas na meerdere dagen te betaling in de bus te laten vallen met een bewijstijd van twee dagen?
- Klopt de telefonische instructie met de site instructie? Kan het college aangeven waarom dit verschilt? Welke voorstellen doet het college om dit te synchroniseren?
- Waarom gaat dit systeem uit van de onwil van de burger met deze non commutatieve aanpak?
- Hoe verhoudt dit zicht met het gedogen van de parkeer overlast in de Potterstraat/Bosstraat?

Graag dienen wij deze vragen in als rondvraag voor de komende Commissie RDE. Tot slot er is veel onbegrip over de grip van de overheid op de welwillende burger die struikelt in het web van regelgeving en de verwijdering naar de belasting betalende inwoners terwijl op 10 meter van parkeerbeheer geen lef bestaat om de bezorgdiensten die het voetpad innemen aan te pakken.
Met vriendelijke groet,
Jim Bernaards

Antwoord:
Naar aanleiding van de vragen van de VVD-fractie is contact gezocht met Parkeerbeheer om gezamenlijk de gestelde vragen te beantwoorden. Hierbij de antwoorden:

- *is de website publieksvriendelijk genoeg en ingericht om op toegankelijke en begrijpelijke wijze tijdelijke mutaties in te voeren?*

Bij de veel gestelde vragen (FAQ) op de website van Parkeerbeheer (PBB) staat duidelijk vermeld wat de procedure is. Ook heeft de website een zoekfunctie, die na het invullen van een trefwoord, zoals leenauto of vervangend vervoer, resultaat oplevert met een link naar de juiste plek op de website.
De procedure is sinds jaar en dag bekend: garage of herstelbedrijf moet PBB een mail sturen met daarin het kenteken van de vergunninghouder, kenteken van de leenauto en de duur van de inzet. Via de website kunnen geen mutatie doorgegeven worden. Dat is technisch ook niet mogelijk.

- *Welke verbeteringen stelt het college voor om dit klantvriendelijker te maken en te waarschuwen voor consequenties als andere kentekens uit het systeem dreigen te vallen (een waarschuwingsmelding)?*

Het systeem van tijdelijke kentekens is al sinds jaar en dat hetzelfde. PBB ontvangt hierover in de afgelopen jaren ook geen klachten. De bedrijven zijn bekend en gewent aan deze werkwijze. Het anders inrichten van dit proces levert risico's van oneigenlijk gebruik op en ondermijnd het parkeerbeleid. Een waarschuwingsmelding is niet noodzakelijk, omdat vooraf duidelijk is hoe lang het tijdelijk kenteken in gebruik is. Overigens blijft dit een verantwoordelijkheid van de klant.

- *Is het klantvriendelijk om geen bericht meer achter de voorruit achter te laten en de parkeerboete pas na meerdere dagen te betaling in de bus te laten vallen met een bewijstijd van twee dagen?*

Ja, op de naheffingsaanslag is aangegeven hoe men moet handelen als men wel betaald heeft. De termijn is kort, omdat in dergelijke gevallen klanten snel willen handelen. In veel steden met digitale handhaving wordt deze mogelijkheid helemaal niet geboden en moeten klanten direct in bezwaar. Wij vinden het klantvriendelijker om hier nog een tussenstap in te zetten. Deze stappen zijn via de website snel en eenvoudig in te vullen. In verband met de trage postbezorging doet PBB nader onderzoek naar welke oplossing voor de genoemde 2 dagen is in te voeren, zodat klanten de tijd hebben om een de goede trouw aan te tonen.

- *Klopt de telefonische instructie met de site instructie? Kan het college aangeven waarom dit verschilt? Welke voorstellen doet het college om dit te synchroniseren?*

De instructies op de website en via de telefoon zijn identiek en worden door alle medewerkers van de administratie van PBB op eenduidige wijze gecommuniceerd, zowel telefonisch als via de e-mail. Dus voorstellen voor synchronisatie zijn niet nodig.

- *Waarom gaat dit systeem uit van de onwil van de burger met deze non commutatieve aanpak?*

Dit systeem gaat niet uit van de onwil van een burger. Er zijn burgers die omwille van privacy hun kenteken niet willen invoeren. Het gevolg is nu een naheffingsaanslag, waarbij juist wel de adresgegevens van de burger achterhaald moeten worden. Wanneer men het kenteken invoert, vindt onder geen enkele voorwaarde een koppeling plaats met privacy gevoelige gegevens. Helaas is dit wel een keuze van de burgers, waarvoor wij de eerder genoemde tussenstap hebben ingebouwd. Daarnaast begrijpen wij dat bij het invoeren van een kenteken fouten kunnen worden

gemaakt. Juist hiervoor hebben wij een simpele tussenstap ingebouwd om een goede trouw aan te tonen.

- *Hoe verhoudt dit zich met het gedogen van de parkeer overlast in de Potterstraat/Bosstraat?*

Hierin zit geen enkele verhouding en heeft niets te maken met de fiscale handhaving. Wij gedogen de parkeeroverlast in de Potterstraat/Bosstraat niet. In de afgelopen periode is een handhavingsactie uitgevoerd door politie en boa's (gemeente en PBB) met veel bekeuringen tot gevolg. Helaas is het effect hiervan nauwelijks zichtbaar en blijven de burgers het foute gedrag vertonen. Bekeuren is niet alleen de oplossing. Een structurele aanpak is hier noodzakelijk.
Wij gaan graag met de VVD fractie in gesprek om deze vragen nader toe te lichten, dan alleen op deze schriftelijke wijze.