

Raadsinformatiebulletin

Valkenburg, 21 juni 2017



Betreft: Uitgifte digitale parkeerproducten

Registratienummer: 17.26

Geachte leden van de Raad,

In 2012 heeft een evaluatie van het parkeerbeleid voor vergunninghouders plaatsgevonden. Naar aanleiding van deze evaluatie besloot uw Raad op 17 december 2012 om een pakket aan parkeermaatregelen door te voeren. Een van deze maatregelen was om over te stappen op digitale parkeerproducten ter vervanging van de (huidige) “papieren” vergunningen. Tevens besloot uw Raad om de (huidige) kraskaarten voor bezoekersparkeren op te heffen ten gunste van een digitale regeling. De overgang naar digitale parkeerproducten is inmiddels een feit. Via deze brief willen we u informeren over de stand van zaken en de voortgang.

Wat houdt de digitale regeling in?

Het bedrijf P1 uit Den Haag ontzorgt onze gemeente in de uitgifte van (digitale) parkeerproducten. Daarbij verandert niets aan het beleid of tarieven, wel aan de uitvoeringswijze. Papieren parkeervergunningen zijn omgezet naar een digitale variant. Ook de kraskaart voor bezoekersparkeren is inmiddels omgezet in een digitale (bezoekers)regeling. Alle parkeerproducten en/of -diensten zijn gekoppeld aan kentekens. Handhavers kunnen aan de hand van kentekens zien wie waar mag parkeren.

Digitale parkeerbalie

Er wordt gebruik gemaakt van een digitale parkeerbalie. Deze is op 1 mei 2017 in gebruik genomen. Vanaf dat moment worden geen parkeerproducten meer verstrekt door het KCC. Op dit moment bevinden we ons dus in een overgangperiode. Vanaf 1 juli 2017 kunnen parkeervergunningen en ontheffingen uitsluitend nog digitaal worden aangevraagd.

Bewonersparkeervergunning

De huidige papieren bewonersparkeervergunning is geldig tot 1 juli 2017. Houders van deze vergunning hebben een brief ontvangen waarin wordt uitgelegd hoe de bestaande vergunning kan worden omgezet naar een digitaal product. Deze brief bevat tevens informatie over de nieuwe digitale bezoekersregeling. Vanaf 1 juli 2017 is enkel de digitale vergunning geldig. In de periode juli-september zullen we terughoudend zijn met handhaving. Zo kan men wennen aan de nieuwe situatie.

Bezoekersparkeren

De huidige kraskaart voor bezoekersparkeren is vanaf 1 juli 2017 niet meer geldig. Vanaf dat moment kan alleen nog gebruik worden gemaakt van de nieuwe digitale bezoekersregeling. Kentekens van bezoek worden hiermee digitaal aan- en afgemeld. Er wordt per minuut afgerekend. Bezoekersparkeren wordt hiermee goedkoper en effectiever. Het systeem is minder fraudegevoelig. Resterende kraskaarten kunnen na 1 juli via het KCC worden geretourneerd. Burgers die gebruik maken van de bewonersvergunning zijn per brief automatisch ook geïnformeerd over de digitale bezoekersregeling. Er zijn echter ook burgers die zelf geen auto bezitten (of kunnen besturen) en enkel kraskaarten gebruiken. Deze burgers hebben geen aparte brief ontvangen omdat de betreffende adres- en/of persoonsgegevens bij ons niet bekend zijn. Deze burgers worden geïnformeerd op het moment dat ze voor nieuwe kraskaarten contact opnemen met de gemeente. Dit aandachtspunt heeft mede geleid tot de termijn waarin terughoudend zal worden gehandhaafd.

Niet-digitale doelgroep

We realiseren ons dat een klein deel van onze burgers minder (of zelfs niet) in staat is om een digitaal product aan te vragen of om de digitale bezoekersregeling te gebruiken. Alhoewel deze doelgroep steeds kleiner wordt is het belangrijk om hiermee rekening mee te houden. Daarom

hebben we samen met P1 een tweetal alternatieve diensten ontwikkeld. Hiermee kunnen de digitale systemen toch op een laagdrempelige (alternatieve) manier worden gebruikt. Als eerste is er een alternatieve aanvraagmogelijkheid via een (aanvraag)formulier. Via het callcenter van P1 kunnen noodzakelijke producten toch zonder pc worden aangevraagd. Ook voor de digitale bezoekersregeling is een alternatieve gebruiksmogelijkheid beschikbaar, namelijk het telefonisch aan- en afmelden van kentekens. Ook hier kan het callcenter van P1 de nodige ondersteuning en begeleiding bieden. Bij de totstandkoming van deze alternatieven hebben we gebruik gemaakt van ervaringen die andere gemeenten hiermee hebben opgedaan (zoals Tilburg). We willen het gebruik van de genoemde alternatieven zo min mogelijk stimuleren. Dit kan er namelijk voor zorgen dat de bereidheid voor het gebruiken van digitale diensten afneemt. Dit geldt vooral voor de digitale bezoekersregeling. Dit blijkt ook uit de ervaringen die P1 in andere gemeenten heeft opgedaan, waaronder Tilburg. We hebben ervoor gekozen om niet actief (en vooraf) over de alternatieven te communiceren. Als blijkt dat het echt niet anders kan dan zal P1 het alternatief aanbieden. Er wordt echter eerst doorgevraagd en/of begeleiding geboden. Zo kan worden ingeschat of het een kwestie van “niet kunnen” of “niet willen” is.

Waar staan we nu?

Op dit moment bevinden we ons in een overgangperiode waarin zowel analoge (papieren) als digitale parkeerproducten kunnen worden gebruikt. Toch zien we nu al een forse stijging in het aantal aanvragen van digitale producten en het daadwerkelijk gebruik ervan. Dit blijkt uit gebruiksgegevens van P1. Een actueel overzicht van deze gebruiksgegevens (uitgifte van parkeerproducten) treft u als bijlage aan. Sinds ingebruikname van de digitale parkeerbalie op 1 mei zijn er ruim 1400 digitale producten uitgegeven. We zien een constant aantal afgeronde aanvragen per dag en een regelmatige en forse stijging van het gebruik van de digitale bezoekersregeling. Ondanks eerdere verwachtingen beperkt het aantal aanvragen voor alternatief gebruik van deze digitale bezoekersregeling zich tot 67 gevallen. Van deze 67 gevallen heeft slechts een klein deel (7) er tot nu toe voor gekozen om het alternatief daadwerkelijk te gebruiken. Kortom, uit de gebruiksgegevens blijkt geen aanleiding om aanvullende maatregelen te nemen.

Privacy

P1 verzorgt de uitgifte van parkeerproducten voor veel gemeenten in ons land en moet daarbij voldoen aan hoge veiligheidseisen inzake dataverkeer en het waarborgen van veiligheid van gebruiksgegevens. Ook om gebruik te kunnen maken van Digi-D faciliteiten en een koppeling met de RDW-database moet aan strenge voorwaarden worden voldaan. Deze worden ook continue getoetst door de daarvoor bevoegde instanties. De medewerkers van P1 en/of van de gemeente hebben geen inzage in persoonsgegevens of detailinformatie (bijvoorbeeld aan de hand van kentekens). Dit alles wordt vastgelegd in een privacy-overeenkomst waarbij onze interne datasecurity-officer is betrokken.

Conclusie

We realiseren ons dat het werken met digitale (parkeer)producten en/of regelingen enig aanpassingsvermogen vraagt, zeker voor de niet-digitale-doelgroep. Daarom hebben we ingezet op persoonlijke communicatie tussen onze burgers en P1 via een uitgebreide helpdesk. De helpdesk is continu bereikbaar en in staat om onze burgers waar nodig een stukje begeleiding-op-maat te bieden. Het is belangrijk om bij vragen en/of klachten goed in te schatten of het een kwestie is van “niet kunnen” of “niet willen” en om hierop de dienstverlening zo goed mogelijk aan te passen. Daarnaast zijn we van mening dat deze ontwikkelingen passen bij de maatschappij van tegenwoordig en volgen we hiermee landelijke trends die reeds eerder zijn ingezet.

Hopende u hiermee voorlopig voldoende te hebben geïnformeerd,

hoogachtend,



J.M.M. Vermeer
Wethouder