

Aan de gemeenteraad

Behandeld door	T.W. Vlamings	Datum	24 april 2024
Doorkiesnummer	030 286 24 97	Kenmerk	12330774
E-mail	t.vlamings@utrecht.nl	Onderwerp	Parkeervergunningensysteem
Bijlage(n)	-	Beleidsveld	Mobiliteit

Geachte leden van de raad,

In het raadsdebat van 7 december hebben wij een aantal toezeggingen gedaan over de verbetering van het gebruiksgemak van Mijn Parkeeractie ('parkeerapp'). Met de [brief van 14 februari 2024](#) hebben we u de stand van zaken ten aanzien van de aangekondigde verbeteringen gemeld en het vervolgtraject beschreven voor de implementatie van het nieuwe parkeervergunningensysteem.

In deze brief informeren wij u opnieuw over de voortgang van het parkeervergunningensysteem. Naast de parkeerkorting voor bezoek, mantel-/thuiszorg en kraamzorg is inmiddels, per 2 april, ook de parkeervergunning voor bewoners overgezet naar het nieuwe vergunningensysteem¹. De komende periode gaan we gefaseerd alle overige parkeerproducten overzetten, wat betekent dat nieuwe doelgroepen van het systeem gebruik gaan maken. We hebben met grote inspanningen aan deze ontwikkelingen gewerkt en de resultaten hiervan worden zichtbaar. We voeren intensief overleg met belangengroepen en maken gebruik van testpanels, zodat we aan de voorkant feedback van gebruikers kunnen meenemen en snel verbeteringen kunnen doorvoeren.

Uitgevoerde verbeteringen:

- **Website, handleidingen en vertaling video's:** de webpagina's over de parkeerkorting en parkeervergunning bewoner zijn verbeterd. Ook hebben we de handleidingen voor beide parkeerproducten vernieuwd zodat ze weer helemaal actueel zijn. Op de website staan handleidingen over de parkeerkorting in het [Turks](#), [Arabisch](#) en [Engels](#). De instructievideo's over parkeerkorting zijn nu ook beschikbaar in deze talen.
- **Samen optrekken:** de gemeente Den Haag en de Coöperatie ParkeerService maken gebruik van hetzelfde parkeervergunningensysteem. We hebben contact met beide partijen en we hebben afspraken gemaakt om onze wensen te bundelen en prioriteren gezamenlijk. Zo hopen we sneller en efficiënter resultaten te behalen bij de leverancier van het systeem.
- **Doelgroepen betrekken:** we zijn in gesprek met Solgu over de wijzigingen van de parkeervergunning voor gehandicapten. We hebben Solgu laten zien welke stappen een houder van een gehandicaptenparkeervergunning straks doorloopt om het kenteken op de

vergunning te wijzigen. Ook stemmen we de communicatie naar de doelgroep af en we bespreken de prioriteiten en verbetermogelijkheden voor de parkeervergunning voor gehandicapten. Tekstuele verbeteringen kunnen we vaak zelf doorvoeren, dus die nemen we meestal snel over. Functionele wensen, zoals het opgeven van een extra e-mailadres bij de vergunning of een bevestiging via sms als het kenteken wordt gewijzigd, vragen meer ontwikkeltijd. Deze punten komen op de lijst met verbeterwensen. We hebben daarnaast twee feedbackrondes gehad met de belangenorganisaties U op leeftijd, sociaal makelaars, buurtteams en wijkbureaus over het verbeteren van de website voor parkeerkorting voor bezoek en het implementeren van de parkeervergunning voor bewoners. Met deze input hebben we de website aangepast en brieven opgesteld.

- **Invoering betaald parkeren:** op 1 mei wordt betaald parkeren ingevoerd in Transwijk, de Woonboulevard en Voordorp. Hiermee voeren we de raadsbesluiten van [7 oktober 2021](#) en [28 maart 2024](#) uit. Bewoners in deze gebieden hebben hierover een wijkbericht ontvangen. Ook hebben we in alle gebieden inloopbijeenkomsten georganiseerd voor bewoners en andere belanghebbenden. Belangenverenigingen en buurtteams hebben input gegeven over hoe we hun achterban nog beter kunnen bereiken. De rode draad is dat we voor invoeren van betaald parkeren een wijkgerichte communicatie-aanpak willen gaan hanteren, zoals beter gebruik van bestaande wijkoverleggen, ontmoetingsmomenten in bijvoorbeeld bibliotheken of wijkkrantjes. In november nemen we dit mee bij het invoeren van betaald parkeren in nieuwe gebieden.
- **Procesverbeteringen voor alle doelgroepen:** de afgelopen maanden hebben we diverse verbeteringen doorgevoerd in Mijn Parkeeractie en de bijbehorende communicatiemiddelen. Hier gaan we mee door. We hebben extra aandacht voor testen en beleidswensen en we betrekken de gebruikers bij de ontwikkeling van nieuwe diensten en verbetervoorstellen, bijvoorbeeld om de gebruiksvriendelijkheid te verbeteren. Verbetersuggesties passen we meteen toe waar dat kan. De overige verbetervoorstellen nemen we in een verbeteroverzicht op, om later stap voor stap te implementeren.

Parkeervergunningensysteem

Op 1 mei zetten we de parkeervergunning voor gehandicapten over naar het nieuwe systeem. Daarmee hebben we een belangrijke stap gezet in de overgang van het oude naar het nieuwe parkeervergunningensysteem. Dit is een complexe opgave. Daarom hebben we de afgelopen maanden extra capaciteit ingezet om de implementatie soepel te laten verlopen. De rest van het jaar is nodig om ook de laatste doelgroepen over te zetten en aantal verbeteringen door te voeren. We verwachten dat daarmee 'de basis op orde' is. In 2025 verschuift de focus naar het ontwikkelen van nieuwe parkeerproducten. Het volgende is inmiddels gerealiseerd:

- **Parkeervergunning voor bewoners:** de parkeervergunning voor bewoners is sinds 28 maart live in het nieuwe parkeervergunningensysteem, zonder noemenswaardige wijzigingen voor inwoners. De datum is zo gekozen dat de bewoners van de nieuwe betaald parkeren gebieden hun aanvraag gelijk in het nieuwe parkeervergunningensysteem kunnen doen. De eerste mankementen die na livegang van het nieuwe systeem naar boven kwamen hebben we snel op kunnen lossen, bijvoorbeeld een ingangsdatum van de parkeervergunning die voor de invoerdatum van betaald parkeren ligt. We analyseren de vragen van inwoners die bij het KCC binnenkomen en we voeren verbeteringen zo snel als mogelijk door.
- **Parkeervergunning voor gehandicapten:** vanaf 1 mei maken bewoners met een parkeervergunning gehandicapte gebruik van een nieuw online aanvraagformulier. Het uitgangspunt hierbij is dat het uiterlijk van het nieuwe formulier gelijk is aan het uiterlijk van

het formulier dat vergunninghouder nu gebruiken. In overleg met Solgu zijn de bestaande formulieren nagebouwd, waardoor de gebruiker geen verschil ervaart. Bij het wijzigen van kentekens verandert er wel iets voor de vergunninghouder. De gebruiker start het proces van kentekenwijziging op dezelfde plek als voorheen (website), maar ervaart een andere workflow. We hebben de gebruikers per brief hierover geïnformeerd. Het is per 25 april mogelijk om meer kentekenwijzigingen vooraf klaar te zetten, wat een belangrijke wens is van Solgu.

- **Bezoeker betaalt:** deze functionaliteit is landelijk gezien pionieren voor Utrecht. Hierdoor heeft de ontwikkeling iets langer geduurd dan we in eerste instantie hadden gedacht. Zoals u kunt lezen in de brief van 14 februari, verwachten we dit voorjaar over een eerste conceptversie te beschikken. In mei en juni voeren we een praktijkproef uit met een beperkt aantal inwoners. We gaan hiervan leren en eventuele verbeteringen doorvoeren. Als deze proef voortvarend verloopt, dan gaan we deze functionaliteit aanbieden aan het einde van het tweede kwartaal.
- **Parkeervergunning mantelzorg:** in onze brief van 14 februari hebben wij aangekondigd dat wij de parkeervergunning voor artsen en verloskundigen en de parkeervergunning voor terminale mantelzorg willen inzetten voor een bredere doelgroep. Helaas blijkt het lastiger dan gedacht om de bestaande parkeervergunning voor terminale mantelzorg technisch zo aan te passen, dat de vergunning een passend alternatief is voor bewoners die nu gebruik maken van de parkeerkorting voor mantelzorg. Dit lukt dan ook niet op korte termijn. Bewoners die bij het gebruik van de website Mijn Parkeeractie tegen problemen aanlopen, kunnen contact met ons opnemen. Wij proberen dan om samen een passende oplossing te zoeken. Het staat daarnaast nog steeds op de planning om een definitieve parkeeroplossing te ontwikkelen voor mantelzorg, die beter aansluit op wensen en behoeften van bewoners.
- **Parkeervergunning thuiszorg:** de parkeervergunning voor artsen en verloskundigen is vanaf begin mei ook beschikbaar voor medewerkers in de thuiszorg. We sturen alle thuiszorgorganisaties in Utrecht hierover een bericht en passen de informatie op onze website aan. Voor deze uitbreiding is het niet nodig om de nadere regel uitgifte parkeervergunningen en garageplaatsen aan te passen.
- **Veiligheidseisen digitaal formulier:** zoals u kunt lezen in de brief van 14 februari verlopen op 1 mei de veiligheidseisen van de digitale formulieren, die gekoppeld zijn aan het gemeentelijke zaakstelsel. Dit probleem hebben we opgelost door de nieuwe aanvraagformulieren versneld in gebruik te nemen.
- **Kentekenwijzigingen:** op dit moment kunnen bewoners met een parkeervergunning 5 keer per jaar voor maximaal 5 dagen een kenteken te wijzigen. In de praktijk komt het vrijwel niet voor dat iemand dit vaker dan 3 keer doet. In het nieuwe parkeervergunningstelsel kunnen bewoners nu 3 keer per kwartaal hun kenteken wijzigen voor maximaal 5 dagen.

Spoorboekje doorontwikkeling

Hieronder treft u een spoorboekje aan voor de verdere implementatie van het nieuwe parkeervergunningstelsel, dat laat zien welke diensten beschikbaar komen, met een globale inschatting wanneer u deze kunt verwachten.

- **Zakelijke parkeervergunning:** gebruikers met een zakelijke vergunning gaan gebruikmaken van Mijn Parkeeractie. Dit is voor de gebruikers een nieuw systeem. In het ontwikkeltraject betrekken we de doelgroep vroegtijdig. De planning is dat de nieuwe zakelijke vergunning in het vierde kwartaal beschikbaar is.

- **Garageabonnement:** de migratie van de vergunningen van abonnementhouders in garages gebeurt ook in het vierde kwartaal.
- **Landelijke app voor gehandicapten:** het Servicehuis Parkeer- en Verblijfsrechten (SHPV) werkt aan een landelijk digitaal parkeerrecht voor mensen met een gehandicaptenparkeerkaart (GPK). Met deze app kunnen GPK-houders straks in alle gemeenten terecht, die gratis parkeren voor gehandicapten aanbieden. Het heeft onze voorkeur om zo spoedig mogelijk mee te doen aan deze landelijke app voor gehandicapten. In het derde kwartaal onderzoeken we samen met belangenorganisatie Solgu de aanpak hiervoor en het tijdpad.
- **Uitfaseren systeem:** in het vierde kwartaal van 2024 gaan de laatste producten over naar het nieuwe systeem. Het gaat om de gehandicaptenkaart, gehandicaptenparkeerplaats op kenteken en verkeersontheffingen. Daarna kunnen we stoppen met het gebruik van het oude systeem.
- **Onderzoek aanhaken minder digitaalvaardige bewoners:** tijdens het raadsdebat op 7 december hebben we aangekondigd dat we een onderzoek gaan doen naar de wijze waarop we bij de uitvoering van gemeentelijke digitaliseringstrajecten beter rekening kunnen houden met de publieksdienstverlening en de effecten daarvan op inwoners die minder digitaalvaardig zijn. Vanuit Publieksdienstverlening is dit onderzoek gestart en worden de belangrijke key-spelers geïnterviewd. Hierover wordt uw raad langs een andere weg uiterlijk Q4 2024 geïnformeerd.

Vervolg

We gebruiken 2024 om alle bestaande parkeervergunning op een goede manier over te zetten naar het nieuwe systeem, zodat we aan het einde van dit jaar de basis op orde hebben. In 2025 ligt de focus op het ontwikkelen van nieuwe parkeerproducten. Op de planning staan de vergunningen voor free floating deelauto's, een definitieve oplossing voor professionele zorgverleners, mantelzorg en onderwijs en het gebruik van de U-pas voor de betaling van parkeervergunningen. Uitgangspunt is dat we voor ieder parkeerproduct dat we overzetten of nieuw ontwikkelen in een vroeg stadium de doelgroep(en) betrekken en een gebruikerspanel inschakelen om ons feedback te geven.

De implementatie van dit nieuwe parkeervergunningensysteem is een complex traject, maar we hebben er alle vertrouwen in dat we voor alle gebruikers straks een goed systeem hebben. We zullen uw raad uiterlijk Q4 2024 opnieuw per brief informeren over de stand van zaken.

We vertrouwen erop u hiermee voor nu voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Utrecht,

de secretaris,

de burgemeester,