

Oplegvel Informatienota

Portefeuille R. van Doorn
Auteur Dhr. J. de Vries
Telefoon 0235115055 E-mail: jodevries@haarlem.nl
VVH/ Reg.nr. 2012/443254
Te kopiëren: Evaluatie digitaal bezoekersparkeren
B & W-vergadering van 27 november 2012

Onderwerp

Evaluatie digitaal bezoekersparkeren

DOEL: Informeren

Het college heeft bij de invoering van de digitale bezoekersparkeervergunning toegezegd de stand van zaken op het gebied gebruik en kosten/baten te evalueren.

B&W

1. Het college neemt kennis van de Evaluatie digitaal bezoekersparkeren
2. De betrokkenen ontvangen na besluitvorming informatie over dit besluit; de media krijgen een persbericht
3. Het college informeert de commissie Beheer over dit onderwerp

Informatienota

Onderwerp: Evaluatie digitaal bezoekersparkeren

Reg. Nummer: 2012/443254

1. Inleiding

De gemeente Haarlem heeft dit jaar na enig uitstel de digitale bezoekersparkeervergunning geïntroduceerd. De bewonersvergunningen werden sinds 2010 al digitaal geregistreerd. Het beoogde resultaat van de digitalisering van de (straat)parkeermogelijkheden is een kosteneffectief systeem van vergunningverlening en handhaving. Het college heeft bij de invoering van de digitale bezoekersparkeervergunning in Raadsstuk 126268 ingestemd met het volgende voorstel:

Gedurende in ieder geval 3 jaar, jaarlijks in de tweede helft van het kalenderjaar de stand van zaken te evalueren op het gebied van gebruikscijfers van de twee systemen, de kosten en baten;

De 'Evaluatie digitaal bezoekersparkeren' (zie bijlage 1) kijkt naar de ervaringen omtrent de digitale bezoekersparkeervergunning door middel van een analyse van de gebruikscijfers en een aanvullende gebruikersenquête, uitgevoerd door afdeling Onderzoek en Statistiek.

2. Kernboodschap

De evaluatie digitale bezoekersparkeervergunning heeft de volgende conclusies opgeleverd:

1. Uit de enquête blijkt dat 75% van de (voormalig) gebruikers (zeer) positief is over de digitale bezoekersparkeervergunning.
2. Er is sprake van een afnemende daling van het aantal digitale bezoekersparkeervergunningen (huidig percentage van het totaal ligt redelijk stabiel op 31%). Veelvuldige storingen hebben een duidelijk negatief effect op het aantal.
3. De totale kosten van de digitale bezoekersvergunning zijn voorsnog wat hoger dan verwacht. Vooral de gebruikskosten van aanmeldingen per SMS zijn hoog, voornamelijk dankzij een kleine groep veel gebruikers. Elke activering wordt tenslotte automatisch beantwoord met een bevestigingsbericht, wat de gemeente momenteel €0,08 per bericht kost. Kleine aanpassingen aan het systeem moeten er voor zorgen dat meer mensen gebruik zullen maken van de aanmeldingswebsite.
4. De verwachting is dat de handhavingsefficiëntie de komende tijd zal verbeteren en de digitalisering op de langere termijn een oplopende kostenbesparing zal realiseren. De stijging van het aantal bekeuringen sinds juni 2012 lijkt dit voorsnog te bevestigen.

3. Consequenties

Het behoud van de twee huidige systemen levert geen belemmeringen op: in beide gevallen is er sprake van een slechts geringe, afnemende stijging van de kosten naar mate er meer wordt geproduceerd. Met andere woorden: het handhaven van twee soorten bezoekersparkeervergunningen zorgt dus niet voor aanzienlijk hogere productiekosten in vergelijking met voorgaande jaren. De totale kosten voor de papieren bezoekersparkeervergunning worden geschat op €48.600 per vijf jaar. Het grootste gedeelte betreft hier de productiekosten. De digitale bezoekersvergunning

kost ongeveer €73.000 per vijf jaar, waarvan een groot deel kan worden toegeschreven aan de SMS'jes ter bevestiging van een succesvolle aanmelding. De gevolgen van de eerder genoemde aanpassingen aan het systeem zijn niet meegerekend. De verwachting is dat de gebruikskosten hierdoor nog zullen dalen. De handhavingskosten zijn moeilijk in concrete cijfers uit te drukken en zodoende niet meegenomen in de berekeningen.

4. Vervolg

Er zal een persbericht verstuurd worden.

5. Bijlagen

Bijlage 1: Evaluatie digitale bezoekersparkeervergunning

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris

de burgemeester



Haarlem

Reageren
antwoord@haarlem.nl

Meer informatie
www.haarlem.nl

Vragen
14 023

Gemeente Haarlem

Evaluatie digitale bezoekersparkeervergunning



Inhoudsopgave

1. Inleiding	p. 4
2. Beoogd resultaat digitalisering	p. 5
2.1 Huidige situatie	p. 5
2.2 Digitalisering parkeerrechten	p. 5
3. Dagelijks gebruik	p. 5
3.1 Gebruikservaringen	p. 6
3.2 Ratio digitale bezoekersparkeervergunningen	p. 6
3.3 Aanmeldingen	p. 6
3.4 Storingen	p. 7
3.5 Conclusie	p. 8
4. Kosten	p. 9
4.1 Productie	p. 9
4.2 Afgifte	p. 9
4.3 Gebruik	p. 10
4.4 Handhaving	p. 10
4.5 Conclusie	p. 12
5. Conclusie & aanbevelingen	p. 13

Bijlage I (Enquête digitale bezoekersparkeervergunning)

1. Inleiding

De gemeente Haarlem heeft dit jaar na enig uitstel de digitale bezoekersparkeervergunning geïntroduceerd. De bewonersvergunningen op kenteken werden sinds 2010 al digitaal geregistreerd. Het beoogde resultaat van de digitalisering van de (straat)parkeermogelijkheden is een kosteneffectief systeem van vergunningverlening en handhaving.

In de commissie Beheer van 27 april 2011 is duidelijk geworden dat er draagvlak bestaat voor de invoering van digitaal bezoekersparkeren, indien diegenen die niet kunnen of willen SMS'en en internetten de mogelijkheid wordt geboden de papieren bezoekersschijf te behouden.

Dit rapport geeft antwoord op de volgende onderzoeksvraag:

Wat zijn de ervaringen omtrent de digitale bezoekersparkeervergunning en welk vervolg kan de gemeente Haarlem geven aan de voorziening?

Deze vraagstelling kan worden afgebakend door middel van de volgende deelvragen.

- Hoe heeft de verhouding afgegeven papieren / digitale bezoekersparkeervergunningen zich de afgelopen periode ontwikkeld?
- Wat zijn de kosten van beide varianten als we kijken naar de huidige verhouding papier / digitaal?
- Hoe frequent wordt de digitale bezoekersparkeervergunning door de houders gebruikt?
- Hoe ervaren de bewoners het gebruik van de digitale bezoekersvergunning?
- Wat is het verschil in werklust voor de werknemers bij het gebruik van de verschillende systemen?

Deze evaluatie maakt gebruik van gegevens afkomstig uit verschillende administratieve verwerkingssystemen van de gemeente Haarlem. Een aanvullende enquête, uitgevoerd door afdeling Onderzoek en Statistiek, geeft daarnaast inzicht in de ervaringen van de (voormalige) gebruikers van de digitale bezoekersparkeervergunning. Hoewel de resultaten van dit onderzoek (bijlage I) duidelijk voor zich spreken, worden in dit rapport enkele bevindingen afzonderlijk benoemd.

In dit onderzoek zijn uitsluitend geaggregeerde gegevens gebruikt die niet individueel herleidbaar zijn.

2. Beoogd resultaat digitalisering

De bezoekersparkeervergunning was tot 2011 standaard een papieren draaischijf die op tijd ingesteld kan worden. Door de handmatige controle is handhaving van het product echter tijdrovend en daardoor duur. De verwachting is dat elke afgegeven digitale vergunning de gemeente een kostenbesparing op de langere termijn bezorgt, doordat personeelskosten worden verlaagd en handhaving efficiënter kan worden uitgevoerd.

2.1 Huidige situatie

Momenteel zijn alle vergunningen op kenteken al gedigitaliseerd. Bewoners ontvangen geen papieren vignet, zoals tot 2010 het geval was, maar slechts een schriftelijke bevestiging dat de opgegeven auto in de database is opgenomen. De controle op deze vergunningen gebeurt met de scanauto. Het principe van handhaving met deze auto is automatische herkenning en controle van de digitale vergunningen. Indien de scanauto een voertuig registreert die niet voorzien is van een digitale vergunning, geeft het een handhavingsopdracht aan de handhavers die op scooters achter de auto rijden. Zij controleren ter plaatse het door de scanauto doorgegeven kenteken. Indien blijkt dat het geparkeerde voertuig een papieren bezoekersvergunning, een invalidenkaart of een ticket uit de automaat op het dashboard heeft liggen, dan doen de handhavers niets. Indien de geparkeerde auto geen recht heeft daar te staan, dan krijgt deze een bekeuring. Op deze manier kunnen zo'n 7.000 auto's per dag worden gecontroleerd.

2.2 Digitalisering parkeerrechten

In de praktijk is circa 80% van alle auto's in het vergunningsgebied voorzien van een digitale vergunning op kenteken. Handhaving vindt automatisch plaats door middel van de scanauto. De overige 20% van de geparkeerde auto's moet door handhavers ter plaatse worden gecontroleerd. Dit komt neer op circa 1 op de 5 auto's.

Circa 15% van alle geparkeerde auto's is voorzien van een bezoekersvergunning. Indien deze allen gedigitaliseerd zouden worden, betekent dit dat in totaal 95% van alle geparkeerde auto's voorzien is van een digitale vergunning (80% bewonersvergunningen en 15% bezoekersvergunningen). Daarmee hoeft slechts 5% van alle auto's handmatig te worden gecontroleerd door een handhaver. Dit is dus nog maar 1 op de 20 auto's.

Als in de toekomst ook de betaalautomaten op straat en de invalidenvergunningen zouden worden gedigitaliseerd, is het mogelijk circa 98% van de auto's te voorzien van een digitale parkeervergunning. Daarmee hoeft dan nog maar 2 op de 100 auto's fysiek gecontroleerd te worden door een handhaver, wat vermoedelijk in veel gevallen een bekeuring zal opleveren. Hierdoor is het aannemelijk dat de betalingsbereidheid onder de parkerende bewoners en bezoekers zal stijgen: het risico van een bekeuring is tenslotte groter door de hogere handhavingsefficiëntie.

3. Dagelijks gebruik

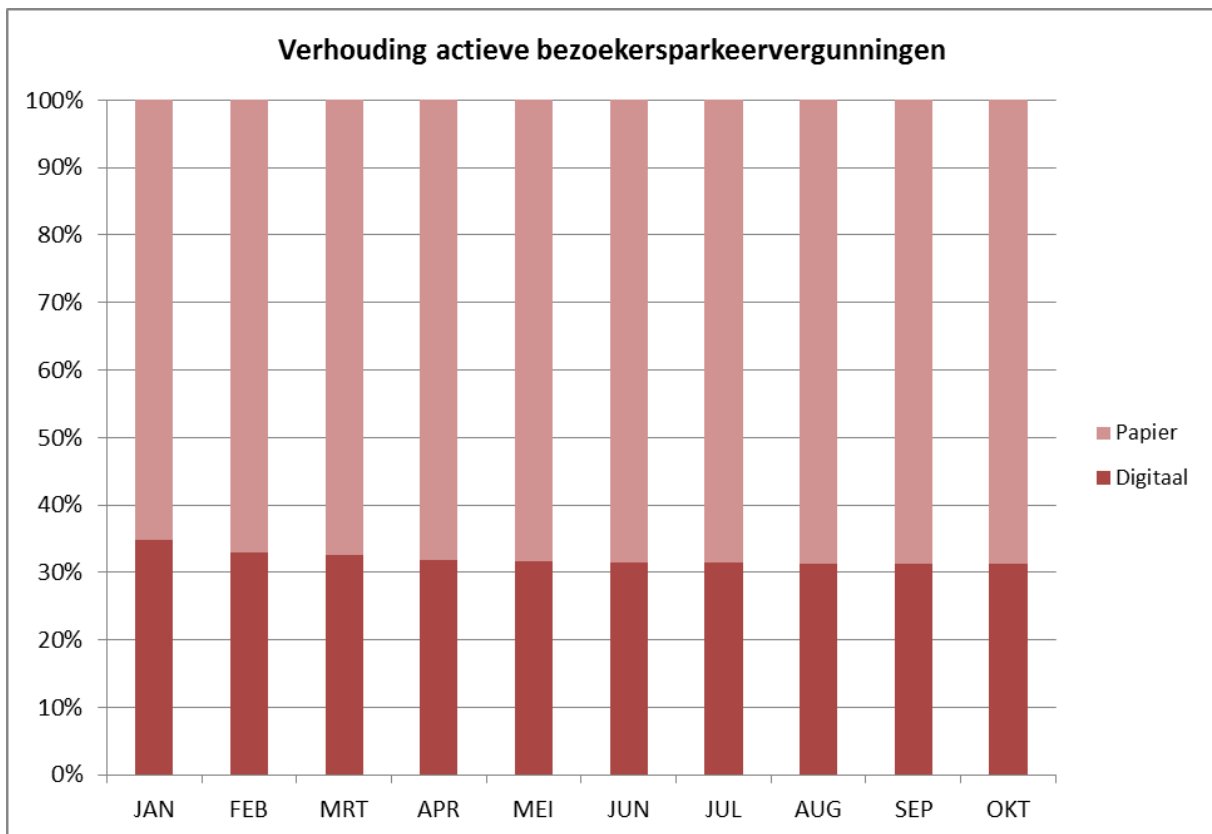
In dit hoofdstuk volgt een analyse die helpt nagaan welk type vergunning momenteel de voorkeur van de bewoners geniet. Daarnaast wordt bekeken hoe frequent de digitale bezoekersvergunningen door de houders worden geactiveerd en hoe het gebruik wordt ervaren.

3.1 Gebruikservaringen

In september 2012 zijn alle (voormalig) gebruikers van de digitale bezoekersparkeervergunning schriftelijk uitgenodigd voor deelname aan een enquête om de gebruikservaringen te kunnen peilen. Hieruit is gebleken dat maar liefst 75% van de respondenten de vergunning als (zeer) positief beoordelen. Ruim 26% geeft aan dat ze meer te spreken zijn over de digitale bezoekersvergunning sinds zij er ervaring mee hebben opgedaan (zie bijlage I)

3.2 Ratio digitale bezoekersparkeervergunningen

De verhouding digitale bezoekersparkeervergunningen toont sinds januari 2012 een dalende lijn ten opzichte van de papieren variant. Was het percentage digitale bezoekersvergunningen begin januari nog meer dan 35%, inmiddels is dit gezakt naar ruim 31%. Dit is een daling van 4% en komt neer op enkele honderden vergunningen.



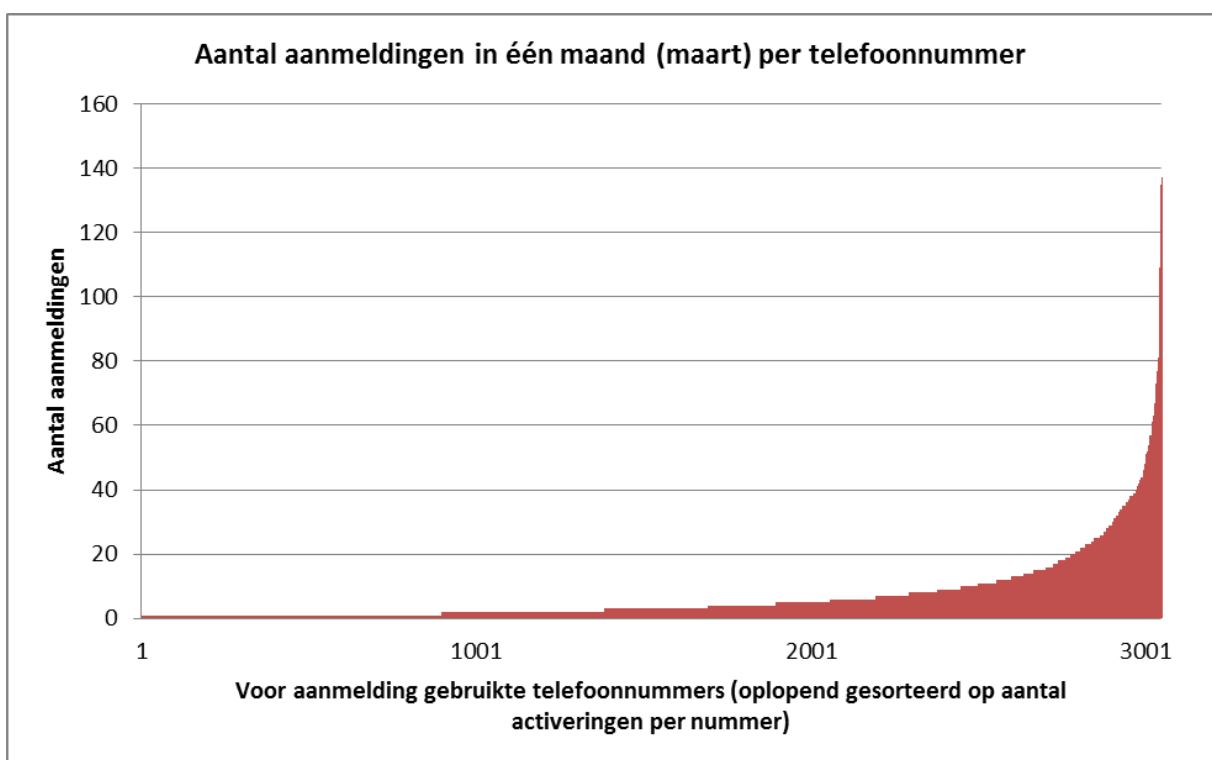
Figuur: 3.1: de ontwikkeling van de verhouding actieve papieren en digitale bezoekersvergunningen.

3.3 Aanmeldingen

Hoewel het onmogelijk is om het exacte aantal aanmeldingen via internet na te gaan in verband met technische maatregelen die de privacy van de gebruikers waarborgen, geven de hoeveelheid verstuurd antwoord-SMS'jes (voornamelijk ter bevestiging van een succesvolle aanmelding) ook inzicht in het dagelijks gebruik van de digitale vergunningen. Het aantal verstuurd berichten lag in de maand februari op bijna 16.700 stuks, oftewel 668 per dag of 56 in het uur. Niet alle SMS'jes kunnen worden toegeschreven aan het gebruik van digitale bezoekersparkeervergunningen: tenslotte maken zo'n 1.500 andere vergunningen gebruik van hetzelfde systeem (zo'n 16% van het totale aantal afgegeven

activeringscodes). Er mag echter worden verondersteld dat de bezoekersvergunningen veel intensiever worden gebruikt en daardoor de meeste aanmeldpogingen voor hun rekening nemen. Vergunningen 'op naam' of voorzien van een dubbel kenteken hoeven tenslotte niet elke 3 uur opnieuw geactiveerd te worden.

Een verdere analyse is uitgevoerd door middel van geaggregeerde gegevens op basis van gebruikte telefoonnummers (zie figuur 3.2). Hierbij heeft de gemeente geen inzicht gehad in persoonsgegevens. De analyse toont aan dat een relatief klein gedeelte van de actieve gebruikers (5%) verantwoordelijk is voor ruim een derde van de activeringen. Meer dan honderd aanmeldingen per maand uitgevoerd vanaf één GSM is zeker geen uitzondering. Zo zijn er zelfs telefoonnummers waarnaar ruim 130 maal per maand een bevestigings-SMS verstuurd wordt, wat neer komt op gemiddeld 5 stuks per dag. Dit beeld wordt bevestigd door de enquête: bijna 40% van de respondenten geeft aan de digitale bezoekersvergunning minstens eenmaal per week te gebruiken. Overigens blijkt uit het aantal aanmeldingen per telefoonnummer dat dit percentage met 55% zelfs nog wat hoger ligt.



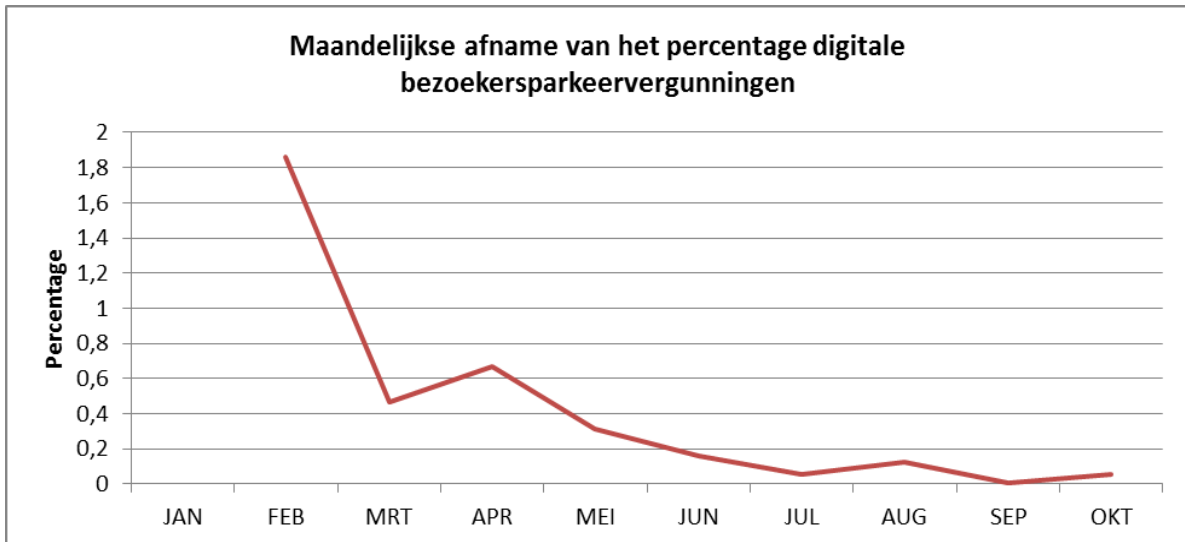
Figuur 3.2: een kleine groep gebruikers (telefoonnummers) is verantwoordelijk voor een groot deel van de aanmeldingen.

3.4 Storingen

In 2012 zijn er op 24 dagen kortstondige momenten geweest waarin zich problemen voordeden met het aanmelden van de digitale parkeervergunningen. In de periode van 23 tot en met 26 maart waren deze problemen langduriger in verband met onderhoudswerkzaamheden. Daarnaast zorgde een regionale netwerkstoring bij een externe leverancier er op 15 en 16 maart voor dat bewoners de website van de gemeente Haarlem niet konden bereiken.

Aan de hand van de ontwikkeling van de percentages papieren en digitale bezoekersparkeervergunningen en de periodes van storingsgevoeligheid van het systeem, kunnen de volgende waarnemingen worden gedaan.

- In februari daalde het percentage digitale bezoekersparkeervergunningen met 1,86% (ruim 200 stuks) ten opzichte van een maand eerder (zie figuur 3.3). In deze periode gaven de meeste vergunninghouders aan de wijziging naar papier te zijn vergeten.
- In maart leek er sprake van herstel, maar in april daalde het percentage weer met 0,67%. Dit lijkt een gevolg van de diverse storingen in maart.
- Doordat de laatste periode technische maatregelen zijn getroffen en de storingsgevoeligheid daardoor daalde, lijkt de hoeveelheid digitale bezoekersparkeervergunningen in juli een stabiel percentage van zo'n 31% te hebben bereikt.



Figuur 3.3: sinds de zomer van 2012 is er sprake van een slechts geringe afname van het percentage digitale bezoekersparkeervergunningen ten opzichte van de papieren variant.

Ook uit de enquête blijkt dat de gebruikers de storingsgevoeligheid als een nadeel ervaren. Hoewel 75% van de respondenten de digitale bezoekersvergunning als (zeer) positief beoordelen, noemt bijna de helft de beleefde technische instabiliteit van het systeem als nadeel.

3.5 Conclusie

Er is sprake van een veelal regressieve (afnemende) daling van het percentage digitale bezoekersparkeervergunningen, met uitzondering van de maand april. Met andere woorden: de verhouding papieren en digitale bezoekersparkeervergunningen bereikt steeds meer een stabiel percentage. Het ligt voor de hand dat de daling in april gevolg is van de verschillende technische problemen die digitaal aanmelden in die periode in veel gevallen onmogelijk maakten. De enquête onderschrijft deze conclusie: ondanks dat de ruime meerderheid van de respondenten (zeer) positief is over de digitale bezoekersvergunning, noemt bijna de helft de beleefde technische instabiliteit van het systeem als nadeel.

Verder blijkt uit een analyse van het aantal activeringen dat 5% van de actieve gebruikers verantwoordelijk is voor ruim een derde van alle aanmeldingen per SMS. Honderd activeringen per maand vanaf één telefoonnummer is geen uitzondering.

4. Kosten

In dit hoofdstuk volgt een kostenanalyse van de huidige verhouding papieren en digitale bezoekersparkeervergunningen (oktober 2012).

4.1 Productie

De digitale bezoekersparkeervergunning bestaat uit een activeringscode afkomstig uit het administratieve verwerkingssysteem Key2Parkeren (voorheen PBS). Momenteel worden deze codes uitgegeven op een plastic kaartje in het formaat van een bankpasje. Vanaf 2013 zullen deze pasjes uitsluitend worden verstrekt bij nieuwe aanvragen. Bij de berekening van de productiekosten is hier rekening mee gehouden. Een algehele afschaffing van dit geheugensteuntje is overigens niet verstandig: de enquête toont aan dat maar liefst 89% van de gebruikers de verstrekking van deze zogeheten 'ecopassen' zeer op prijs stelt.

Actie	Kosten per stuk	Kosten per jaar
Productie papieren bezoekersparkeervergunning	€ 0,445	€ 8.800
Productie digitale bezoekersparkeervergunning	€ 0,161	€ 1.200

Figuur 4.1: productiekosten bezoekersparkeervergunningen.

4.2 Afgifte

De parkeervergunningen worden uitgegeven door de hoofdafdeling VVH. Het verschil in administratieve werklust tussen de afgifte van een papieren of een digitale bezoekersparkeervergunning komt tot uiting in figuur 4.2 en 4.3 (uitgaande van de huidige verhouding papier en digitaal). Anders dan deze punten, bestaan er geen noemenswaardige verschillen in afhandeling. Zo kent de behandeling van nieuwe aanvragen, wijzigingen en beëindigingen geen verschil in werklust en deze worden dan ook niet opgenomen in de vergelijking.

Papieren bezoekersparkeervergunningen					
Actie	Frequentie per jaar	Jaarlijkse werklust 2012	Jaarlijkse werklust 2013	Kosten 2012	Kosten 2013
Verlengactie (inpakken)	1 keer	Onbekend	Onbekend	€ 927	€ 927
Afdrukken brieven	53 keer	25 uur	25 uur	N.v.t.	N.v.t.
Versturen vergunningen	53 keer	50 uur	50 uur	N.v.t.	N.v.t.

Figuur 4.2: werklust en kosten van de afgifte papieren bezoekersparkeervergunningen in 2012 en 2013

Digitale bezoekersparkeervergunningen					
Actie	Frequentie per jaar	Jaarlijkse werklust 2012	Jaarlijkse werklust 2013	Kosten 2012	Kosten 2013
Verlengactie (inpakken)	1 keer	Onbekend	Onbekend	€ 1.895	€ 0,00
Afdrukken brieven	53 keer	25 uur	25 uur	N.v.t.	N.v.t.
Afdrukken 'ecopassen'	53 keer	30 uur	10 uur	N.v.t.	N.v.t.
Versturen vergunningen	53 keer	40 uur	10 uur	N.v.t.	N.v.t.

Figuur 4.3: werklust en kosten van de afgifte digitale bezoekersparkeervergunningen in 2012 en 2013

In verband met de eenmalige verstrekking van de 'ecopassen' met activeringscode voor het gebruik in 2012 vervallen voor 2013 de kosten voor de verlengactie voor de digitale bezoekersparkeervergunning. Daarnaast zal de totale werklust omtrent deze vergunning dalen naar ongeveer 45 uur per jaar. De kosten voor de verlengactie van de papieren bezoekersparkeervergunning voor 2013 blijven gelijk.

4.3 Gebruik

De kosten rondom het gebruik van de bezoekersvergunningen komen uitsluitend voort uit de standaard bevestigings-SMS die na een poging tot activatie naar de gebruiker wordt verstuurd. Op jaarbasis worden er zo'n 200.000 van dit soort berichten vanuit de gemeente Haarlem verstuurd. De prijs per SMS is € 0,08 waarmee de totale kosten van het gebruik van alle digitale vergunningen met activeringscode neerkomen op zo'n € 16.000 per jaar. Als verondersteld wordt dat alle types digitale parkeervergunningen evenredig worden gebruikt, vermindert dit bedrag met 16% en is de conclusie dat de aanmeldingspogingen van houders van digitale bezoekersparkeervergunningen de gemeente zo'n € 13.500 per jaar aan SMS'jes kost (ongeveer € 67.000 per 5 jaar). Zoals al eerder is aangegeven is een klein gedeelte van de vergunninghouders verantwoordelijk voor een groot deel van het totale aantal aanmeldingen per SMS. De enquête onder de (voormalig) gebruikers toont echter wel een opening om deze kosten te beperken: maar liefst 81% van de respondenten geeft aan veel waarde te hechten aan de mogelijkheid tot aanmelden via internet op de smartphone. Een aangepaste website voor de mobiele telefoon bestaat, maar hierover is nog niet actief door de gemeente gecommuniceerd. Daarnaast hopen veel gebruikers op de ontwikkeling van een applicatie voor de GSM. Door deze wensen mogelijk te maken zullen gebruikers naar verwachting minder aanmelden per SMS en dit zal een kostenbesparing opleveren voor zowel de vergunninghouders als de gemeente. Het gebruik van de website kan verder worden gestimuleerd door de verzending van e-mails ter bevestiging van een aanmelding via internet te faciliteren: het versturen van een bewijs van activering is een voorziening die momenteel alleen via SMS wordt aangeboden en kan gezien worden als een belangrijk verschil tussen de aanmeldmethoden. Een smartphone applicatie die de mogelijkheid biedt tot het (lokaal) opslaan van activeringen zou een goede aanvulling zijn op de bestaande techniek.

Verder is gebleken dat in 2012 in totaal 35 personen gebruik hebben gemaakt van de functie op de website die de mogelijkheid biedt de activeringscode te wijzigen om zo misbruik van de code te voorkomen.

Tot slot heeft een eerder onderzoek aangetoond dat de wijze van gebruik van de digitale bezoekersparkeervergunning niet in strijd is met de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP). De werking van het systeem is in de afgelopen periode ongewijzigd gebleven.

4.4 Handhaving

De digitale bezoekersparkeervergunning wordt sinds januari 2012 met uitzondering van de binnenstad in alle parkeerzones gebruikt. De vergunning maakt een efficiëntere handhaving mogelijk door middel van de scanauto. Dit heeft als mogelijke gevolgen dat er meer bekeuringen worden uitgeschreven en dat de parkeerefficiëntie (optimaal gebruik van de beschikbare parkeerplaatsen) stijgt. In beide gevallen is het lastig om de directe uitwerking van de introductie van de digitale bezoekersvergunning in cijfers uit te drukken, aangezien ook andere parkeervergunningen de afgelopen jaren zijn gedigitaliseerd en hiermee hebben bijgedragen aan een efficiëntere handhaving. Een vergelijking tussen de hoeveelheid uitgeschreven bekeuringen in 2011 en 2012 geeft echter wel een indruk van de ontwikkeling van de handhavingsefficiëntie, al dan niet het gevolg van de introductie van de digitale bezoekersparkeervergunning begin dit jaar.

Uit een analyse van de hoeveelheid uitgeschreven boetes blijkt dat er in 2012 (tot en met oktober) bijna 8% meer is bekeurd ten opzichte van dezelfde periode een jaar eerder. De verhoudingen van het soort boetes liggen dit jaar ook anders, zoals figuur 4.4 laat zien.

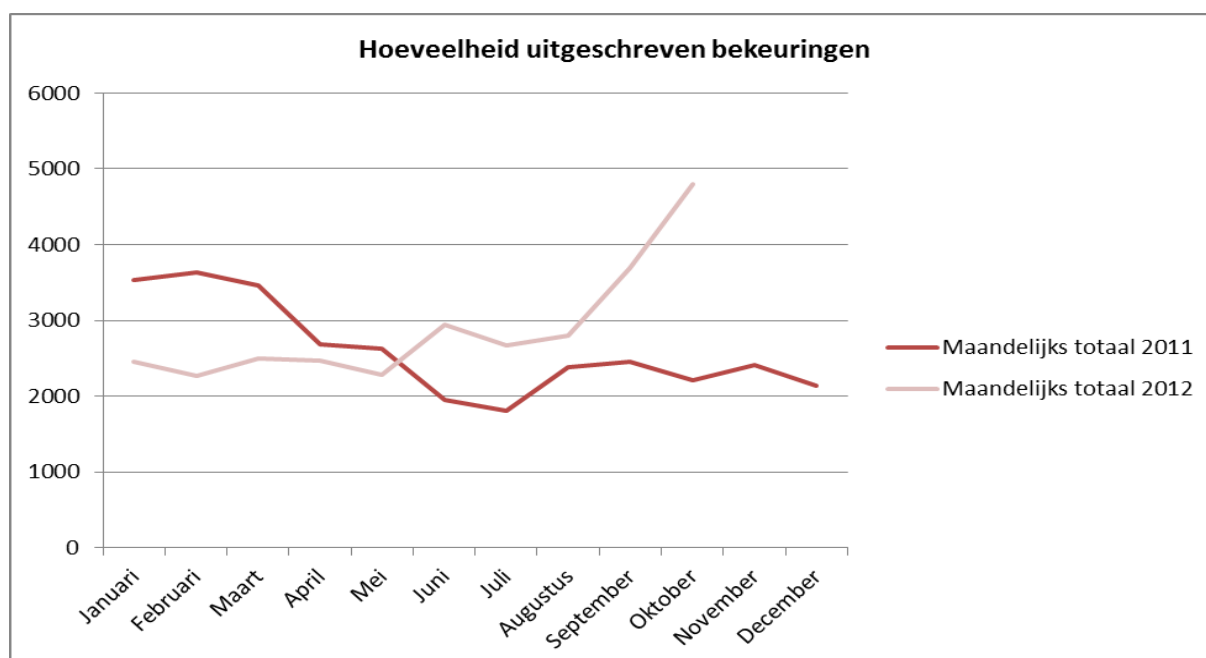
Type overtreding	Jan. – okt. 2011	Jan. – okt. 2012
Fiscaal (niet voldaan aan parkeerbelasting)	7.489	12.992
Mulder (stilstaande en rijdende verkeersovertredingen)	18.998	15.741
Trias (overige overtredingen, niet verkeer gerelateerd)	279	150
Totaal	26.766	28.883

Figuur 4.4: aantal uitgeschreven bekeuringen per type overtreding.

Fiscale boetes worden uitgeschreven aan voertuigen die onrechtmatig bij een parkeermeter parkeren. Doordat deze meters voornamelijk in de binnenstad staan, kan worden geconcludeerd dat er in dit gebied dit jaar voorsnog meer bekeurd is. De inkomsten van deze bekeuringen zijn geheel voor de gemeente Haarlem.

Mulderboetes kunnen zowel in de binnenstad als in de buitengebieden worden uitgeschreven voor uiteenlopende overtredingen. Bekeuringen in parkeerzone C (noord, oost, zuid en west) zijn echter in vrijwel alle gevallen mulderfeiten. De gemeente Haarlem ontvangt slechts een deel van de inkomsten: het grootste gedeelte gaat naar het Rijk. In de maanden januari tot en met september 2012 is het aantal uitgeschreven mulderboetes gedaald met ruim 20% ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar. Hoewel dergelijke boetes voor verschillende feiten kunnen worden uitgeschreven, gaat het doorgaans bij een aanzienlijk gedeelte om parkeerovertrdingen.

De stijging van het aantal bekeuringen in de binnenstad is een mogelijk gevolg van verbeterde en intensievere handhaving binnen dit gebied. In de buitengebieden verliep de controle door middel van de scanauto vooral in het eerste kwartaal minder efficiënt, wellicht door het behoud van de papieren bezoekersparkeerschijf en de storingsgevoeligheid van het aanmeldsysteem van de digitale bezoekersvergunning gedurende deze periode. Daarnaast brengt het verschil in handhaving voor de controleurs mogelijk een gewenningsperiode met zich mee. De verwachting is dat de efficiëntie op den duur zal verbeteren en de digitalisering op de langere termijn een toenemende kostenbesparing zal realiseren.



Figuur 4.5: het aantal uitgeschreven bekeuringen in 2011 en 2012.

De sterke stijging in de hoeveelheid uitgeschreven bekeuringen sinds juni 2012 lijkt deze verwachting voorsnog te bevestigen. Waar in de eerste maanden van dit jaar het maandelijkse totaal nog steevast onder de 2500 stuks lag, zijn er in oktober bijna 4800

boetes uitgeschreven. Hoewel deze stijging niet volledig kan worden toegeschreven aan de digitale bezoekersvergunning of de digitalisering van de straatparkeermogelijkheden in het algemeen (afdeling Handhaving heeft in de afgelopen maanden namelijk enkele handhavingsprioriteiten gewijzigd), is er echter wel sprake van een opvallende ontwikkeling in het aantal bekeuringen.

4.5 Conclusie

Uit de evaluatie blijkt dat de productiekosten van de digitale bezoekersvergunning lager zijn dan de kosten bij de papieren variant. In het gebruik blijkt de automatische verzending van bevestigings-SMS'jes kostbaar te zijn, vooral door een kleine groep veel gebruikers zijn deze kosten hoger dan verwacht. De totale kosten van het gebruik van de digitale bezoekersparkeervergunning komen daarmee hoger te liggen dan die van de papieren variant.¹

Papieren bezoekersparkeervergunning		Digitale bezoekersparkeervergunning	
Actie	Kosten per 5 jaar	Actie	Kosten per 5 jaar
Productie	€ 44.000	Productie	€ 6.000
Verlengactie	€ 4.600	Verlengactie	€ 0,00
Gebruik	€ 0,00	Gebruik	€ 67.000
Totaal	€ 48.600	Totaal	€ 73.000

Figuur 4.6: de totale kosten per 5 jaar van de papieren en digitale bezoekersparkeervergunning.

Sinds de algehele introductie van de digitale bezoekersvergunning kan een stijging in het aantal uitgeschreven fiscale bekeuringen worden vastgesteld. Hoewel het aantal fiscale overtredingen is gestegen en deze inkomsten geheel voor de gemeente zijn, is er een daling in het aantal mulderfeiten te constateren. De laatste maanden is er echter sprake van een stijging in het totale aantal uitgeschreven bekeuringen. Vermoedelijk lag dit aantal de eerste maanden wat lager door de nieuwe manier van handhaving en de periode van gewenning die dit met zich meebrengt.

	Daling / stijging in Q1-Q3 2012 ten opzichte van Q1-Q3 2011
Fiscale bekeuringen	+ 73,48 %
Mulder bekeuringen	- 20,69 %

Figuur 4.7: daling of stijging van het aantal bekeuringen per type overtreding.

Ondanks dat minder dan een derde van de afgegeven bezoekersparkeervergunningen een digitale vergunning betreft, is de werklast voor de backoffice hoger. De oorzaak hiervan lag met name in de handmatige verwerking en verstrekking van de 'ecopassen' voorzien van activeringscode. Vanaf 2013 zal deze werklast echter dalen naar zo'n 45 uur per jaar, doordat deze passen uitsluitend zullen worden verstrekt bij nieuwe aanvragen.

Papieren bezoekersparkeervergunning		Digitale bezoekersparkeervergunning	
Werklast 2012	Werklast 2013	Werklast 2012	Werklast 2013
75 uur	75 uur	95 uur	45 uur

Figuur 4.8: de jaarlijkse, administratieve werklast van de papieren en digitale bezoekersparkeervergunning.

¹ Bij dit kostenoverzicht is de efficiëntiewinst in de handhaving, door de algehele digitalisering, niet meegenomen. Dit is op dit moment moeilijk te kwantificeren in lasten. Bij interpretatie van de kosten moet dus rekening worden gehouden met het ontbreken van de efficiëntiewinst in het overzicht.

5. Conclusie & aanbevelingen

De hoofdvraag waar in het onderzoek een antwoord op wordt gezocht, luidt als volgt:

Wat zijn de ervaringen omtrent de digitale bezoekersparkeervergunning en welk vervolg kan de gemeente Haarlem geven aan de voorziening?

Het behoud van de twee huidige systemen levert geen belemmeringen op: in beide gevallen is er sprake van een slechts geringe regressieve stijging van de kosten naar mate er meer wordt geproduceerd. Met andere woorden: het handhaven van twee soorten bezoekersparkeervergunningen zorgt dus niet voor aanzienlijk hogere productiekosten in vergelijking met voorgaande jaren. Het beoogde doel van een kosteneffectief systeem voor vergunningverlening en handhaving wordt door het behoud van de papieren bezoekersparkeervergunning echter niet behaald.

De evaluatie digitale bezoekersparkeervergunning heeft daarnaast de volgende conclusies en aanbevelingen opgeleverd:

- Uit de enquête blijkt dat 75% van de (voormalig) gebruikers (zeer) positief is over de digitale bezoekersparkeervergunning.
- Er is sprake van een regressieve daling van het aantal digitale bezoekersparkeervergunningen (huidig percentage van het totaal ligt redelijk stabiel op 31%). Veelvuldige storingen hebben een duidelijk negatief effect op het aantal.
 - Een verdere daling kan worden voorkomen door de technische stabiliteit van de diverse systemen te verhogen.
- De totale kosten van de digitale bezoekersparkeervergunning zijn vooralsnog wat hoger dan verwacht. Vooral de gebruikskosten van aanmeldingen per SMS zijn hoog, voornamelijk dankzij een kleine groep veel gebruikers.
 - Door verzending van e-mails ter bevestiging van een aanmelding via internet te faciliteren, wordt een belangrijk bezwaar van deze activeringsmethode weggenomen. Bewoners kunnen hierdoor op eigen verzoek een bewijs van aanmelding ontvangen, waardoor het grootste voordeel van activatie per GSM wordt gecompenseerd en het gebruik van de website wordt gestimuleerd.
 - De vraag naar aanmelden via internet op de smartphone blijkt groot. Door een applicatie te ontwikkelen kan het aantal aanmeldingen per SMS worden beperkt. Een applicatie die de mogelijkheid biedt tot het (lokaal) opslaan van activeringen zou een goede aanvulling zijn op de bestaande techniek. Tot slot kan de nieuw ontwikkelde website, speciaal aangepast voor mobiele telefoons, actiever worden aangeprezen.
- Er lijkt sprake van een afwijkende verhouding bekeuringen uitgeschreven in de binnenstad (hoger) en in de buitengebieden (lager). Vermoedelijk gaat het hier om een gewenningsperiode in verband met het verschil in de wijze van handhaving. De verwachting is dat de efficiëntie de komende tijd zal verbeteren en de digitalisering op de langere termijn een oplopende kostenbesparing zal

realiseren. De stijging van het aantal bekeuringen sinds juni 2012 lijkt dit vooralsnog te bevestigen.

- Hoewel de administratieve werklast in 2013 naar verwachting zal dalen, is er nog altijd sprake van een handmatige verwerking bij het verstrekken van digitale bezoekersparkeervergunningen. Dit is het gevolg van de afgifte van de 'ecopassen' met activeringscode bij nieuwe aanvragen. Het afschaffen van deze passen is echter onverstandig: uit de enquête blijkt dat gebruikers veel waarde hechten aan de verstrekking ervan.

***Enquête
Digitale Bezoekers-
parkeervergunning***

Colofon

- Opdrachtgever: Gemeente Haarlem
Hoofdafdeling Veiligheid, Vergunningen en Handhaving (VVH)
- Samensteller: Gemeente Haarlem
Hoofdafdeling Concernstaf
Afdeling Onderzoek en Statistiek Haarlem
Postbus 511
2003 PB Haarlem
- Telefoon: 023-5113018
Fax: 023-5113441
E-mail: o.en.s@haarlem.nl
Internet: www.haarlem.nl
- Bezoekadres : Stadhuis
Grote Markt 2
2011 RD Haarlem
- Auteur: Merijn van der Werff
- Bronvermelding: Alles uit deze uitgave mag vrij worden gebruikt, mits onder duidelijke vermelding van de samensteller en de naam van de rapportage.

Inhoudsopgave

Colofon	3
Inhoudsopgave	4
Resultaten	5
Doel en aanleiding onderzoek	5
Opzet en uitvoering Onderzoek	5
Gebruik.....	6
Ervaringen	7
Mening.....	10
Toekomstig gebruik.....	12
Suggesties en wat men verder nog kwijt wil	13
Conclusie en aanbevelingen	14
Bijlagen	15
Bijlage I: Vragenlijst.....	16

Resultaten

Doel en aanleiding onderzoek

Bij het besluit om in Haarlem de digitale bezoekersparkeervergunning in te voeren is toegezegd deze voor de zomer van 2012 te evalueren. In het voorjaar van 2012 heeft reeds een analyse van de gegevens uit de database plaatsgevonden. Na bestudering van de kwantitatieve gegevens die dit heeft opgeleverd, bleek dat hieruit te weinig informatie over de ervaring van de gebruikers naar voren komt. Daarom is besloten om aanvullend onderzoek uit te laten voeren, waarbij meer nadruk ligt op kwalitatieve aspecten. Zodoende moet een goed beeld ontstaan van hoe gebruikers de digitale bezoekersparkeervergunning ervaren. De hoofdafdeling Veiligheid, Vergunningen en Handhaving (VVH) heeft Onderzoek en Statistiek Haarlem (OenS) gevraagd dit onderzoek op te zetten en uit te voeren.

Dit onderzoek moet duidelijk maken wat de ervaringen zijn van gebruikers met de digitale bezoekersparkeervergunning. De uitkomsten van het onderzoek worden gebruikt bij de evaluatie van de digitale bezoekersparkeervergunning. Daarnaast levert het bruikbare informatie op voor de verdere uitrol van de digitale vergunning in de toekomst. De onderzoeksvraag die bij dit onderzoek hoort luidt: "Hoe ervaren gebruikers de digitale bezoekersparkeervergunning in Haarlem?"

Het onderzoek vindt plaats onder gebruikers van de digitale parkeervergunning. De onderzoekspopulatie bestaat zodoende uit alle Haarlemmers die in het bezit zijn van een digitale bezoekersparkeervergunning, of die in het verleden de beschikking hebben gehad over een digitale bezoekersparkeervergunning, maar er voor gekozen hebben om (weer) de papieren variant te gaan gebruiken. Dit betekent dat Haarlemmers die alleen ervaringen hebben met de papieren vergunning buiten dit onderzoek vallen. Met dit onderzoek wordt immers niet beoogd het draagvlak voor de vergunning te meten. Omdat in dit onderzoek het gebruik centraal staat, is gekozen voor deze onderzoekspopulatie, die reeds ervaring heeft opgedaan met de digitale bezoekersparkeervergunning.

Opzet en uitvoering onderzoek

Om elke gebruiker de mogelijkheid te geven zijn/haar mening te geven is besloten om geen steekproef te trekken maar om alle (voormalige) gebruikers van de digitale bezoekersparkeervergunning uit te nodigen voor deelname aan de enquête.

Alle Haarlemmers die sinds de invoering gebruik hebben gemaakt van de digitale bezoekersparkeervergunning zijn eind september 2012 per brief uitgenodigd om deel te nemen aan de enquête. In totaal zijn op deze wijze 4.417 Haarlemmers uitgenodigd voor dit onderzoek.

De enquête kon snel en eenvoudig via het internet worden ingevuld. In de uitnodigingbrief was een unieke inlogcode en wachtwoord opgenomen die men kon gebruiken om in te loggen op de website waarop de vragenlijst kan worden ingevuld. Respondenten kregen twee weken de tijd om de vragenlijst in te vullen.

Uiteindelijk hebben 558 van de 4.417 aangeschreven Haarlemmers de enquête ingevuld. Hiermee komt de respons van dit onderzoek op 12,6%. Omdat geen steekproef is getrokken, is deze respons ruim voldoende om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over de mening van de gebruikers. De verdeling van de respons naar postcode, bleek bovendien vrijwel gelijk aan de verdeling van de uitgezette brieven. Daarmee zijn uitkomsten voldoende representatief.

De groep Haarlemmers onder de respondenten die geen gebruik (meer) heeft gemaakt van de digitale bezoekersvergunning is te klein om –als groep- betrouwbare uitspraken over te doen. Hiertoe behoren ook de 'ruilers'; mensen die die eerder een digitale bezoekersvergunning hadden, maar later toch weer (alleen) de papieren bezoekersschijf zijn gaan gebruiken. Zodoende kan met dit onderzoek niet de mening van gebruikers van de papieren bezoekersschijf in kaart worden gebracht. Dit is ook niet mogelijk omdat de gebruikers van de papieren bezoekersschijf niet voor dit onderzoek zijn uitgenodigd. Dit alles was evenwel ook niet het doel van het onderzoek: een evaluatie onder gebruikers van de *digitale* bezoekersvergunning.

Gebruik

Haarlemmers met een bezoekersparkeervergunning kunnen kiezen uit het gebruik van de digitale parkeervergunning of de papieren bezoekersschijf. De eerste vragen gaan over de mate waarin gebruik wordt gemaakt van de bezoekersparkeervergunning.

Bijna alle respondenten (94,4%) maken gebruik van de digitale bezoekersvergunning.

Heeft u dit kalenderjaar (2012) gebruik gemaakt van uw bezoekersvergunning?

	abs	%
Ja, alleen van de digitale bezoekersvergunning	470	84,2
Ja, alleen van de papieren bezoekersschijf	15	2,7
Ja, zowel van de digitale bezoekersvergunning als van de papieren bezoekersschijf	57	10,2
Nee, ik heb geen gebruik gemaakt van de digitale of papieren bezoekersparkeervergunning	16	2,9
totaal	558	100,0

Uit nadere analyse blijkt dat Haarlemmers vanaf 50 jaar over het algemeen minder gebruik maken van de digitale bezoekersparkeervergunning.

Als reden om geen gebruik te maken van de digitale bezoekersvergunning noemt men voornamelijk dat de papieren bezoekersschijf handiger is in gebruik (84% van de respondenten noemt deze reden), 25 respondenten noemen 41 redenen.

Waarom heeft u geen gebruik gemaakt van de digitale bezoekersvergunning? (N=25)

	abs	%
Ik heb geen parkerend bezoek ontvangen	1	4,0
Uit gewoonte/gewenning met de papieren bezoekersschijf	4	16,0
Ik vind de papieren bezoekersschijf handiger in het gebruik	21	84,0
Ik gebruik liever de papieren bezoekersschijf uit privacyoverwegingen	4	16,0
Ik wil geen kosten maken door het gebruik van mijn mobiele telefoon	5	20,0
Geen tijd om mij in de mogelijkheden van de digitale vergunning te verdiepen	2	8,0
Ik ben mijn activeringscode kwijt	2	8,0
Anders	2	8,0
totaal	41	164,0

Omdat respondenten meerdere redenen konden noemen komen opgetelde percentages niet op 100%.

86% maakt minstens één maal per maand gebruik van de digitale bezoekersvergunning.

Hoe vaak heeft u dit kalenderjaar (2012) de digitale bezoekersvergunning gebruikt?

	abs	%
Dagelijks	26	4,9
Meerdere keren per week	87	16,5
1 keer per week	86	16,3
1 per twee weken	109	20,7
1 keer per maand	145	27,5
1 keer per half jaar	32	6,1
wisselend	4	0,8
Anders	38	7,2
totaal	527	100,0

Aanmelden doet men doorgaans via SMS (52%) of via 'de website op een computer' (51%). Opvallend is dat beide meest gebruikte methoden vrijwel even populair zijn onder gebruikers. Een vijfde meldt bezoek doorgaans aan via 'de website op een mobiele telefoon' (men kon op deze vraag meer antwoorden geven).

Hoe meldt u bezoekers doorgaans aan wanneer u gebruik maakt van de digitale bezoekersvergunning? (N=521)

	abs	%
Via SMS	272	52,2
Via de website op een computer (pc of laptop)	267	51,2
Via de website op een mobiele telefoon	101	19,4
Via Ipad	9	1,7
totaal	649	124,6

Omdat respondenten meerdere redenen konden noemen komen opgetelde percentages niet op 100%.

Leeftijd blijkt van invloed op de manier van aanmelden. Onder de 40 jaar maakt 52% gebruik van SMS, langzaam aflopend naar 42% van de 60 jarigen en ouder. Optie 2, via de pc, wordt door de ouderen juist meer gebruikt: 61% van de 60 plussers aflopend naar 42% van de respondenten onder de 40 jaar. Optie 3, website op mobiel, wordt door de 60 plussers vrijwel niet gebruikt (1%), langzaam oplopend naar 26% onder 40 jaar.

De gemiddelde tijd dat het bezoek in de stad doorbrengt blijkt nauwelijks veranderd sinds men gebruik maakt van de digitale bezoekersparkeervergunning.

Is de tijd dat uw bezoek in de stad doorbrengt, veranderd sinds u gebruik maakt van de digitale bezoekersvergunning?

	abs	%
Ja, zij parkeren nu korter in de stad	33	6,3
Ja, zij parkeren nu langer in de stad	5	0,9
Nee, zij parkeren nu even lang in de stad	386	73,2
Weet niet/niet van toepassing	103	19,5
totaal	527	100,0

Ervaringen

De gemeente wil graag weten hoe het gebruik van de digitale bezoekersparkeervergunning bevalt. De volgende vragen gaan daarom in op de ervaringen met het gebruik van de digitale bezoekersvergunning.

De meeste gebruikers zijn goed te spreken over de gebruiksvriendelijkheid van de digitale bezoekersvergunning. Ruim twee derde geeft hiervoor een (ruime) voldoende. 21,8% vindt de vergunning (ruim) onvoldoende gebruiksvriendelijk. Opvallend is dat wat betreft leeftijd, vooral onder de middengroep van 40-60 jaar het percentage dat zegt het (ruim) onvoldoende gebruiksvriendelijk te vinden hoger ligt dan onder jongeren en ouderen: rond de 30% tegen 12% van de jongeren en ouderen.

Vindt u de digitale bezoekersvergunning voldoende gebruiksvriendelijk?

	abs	%
Ja, ruim voldoende	149	28,3
Ja, voldoende	211	40,0
Niet voldoende, niet onvoldoende	52	9,9
Nee, onvoldoende	78	14,8
Nee, ruim onvoldoende	37	7,0
totaal	527	100,0

Bijna 80% is van mening dat (ruim) voldoende informatie geboden wordt over hoe de digitale bezoekersvergunning kan worden gebruikt (mogelijkheden, werking, spelregels). 8,9% vindt dat juist (ruim) onvoldoende. Tussen de verschillende leeftijdsgroepen zijn er geen noemenswaardige verschillen te onderscheiden.

Vindt u dat er voldoende informatie wordt geboden over hoe de digitale bezoekersvergunning kan worden gebruikt?

	abs	%
Ja, ruim voldoende	125	23,7
Ja, voldoende	290	55,0
Niet voldoende, niet onvoldoende	49	9,3
Nee, onvoldoende	41	7,8
Nee, ruim onvoldoende	9	1,7
Weet niet/geen mening	13	2,5
totaal	527	100,0

Om dieper in te kunnen gaan op de verschillende mogelijkheden die de digitale bezoekersvergunning biedt, zijn acht aspecten voorgelegd met de vraag: Hoe belangrijk ze zijn bij het gebruik van de digitale bezoekersvergunning? De uitkomsten zijn overzichtelijk gepresenteerd in de tabel op de volgende pagina.

De groep onder de 40 jaar reageert op vier stellingen anders dan de oudere groepen:

Meer dan 80% vindt het (zeer) belangrijk dat:

- via internet/website op een mobiele telefoon bezoek kan worden aangemeld (81%). Van de groep onder de 40 zegt 88% het (zeer) belangrijk te vinden tegen 75% van de ouderen.

- als geheugensteun een pasje met activeringscode wordt verstrekt (89%)

Iets minder dan de helft vindt het (zeer) belangrijk dat:

- burens gebruik kunnen maken van de bezoekersvergunning (46%)

- er een QR-code op het pasje staat waarmee met een *smart phone* direct naar de website kan worden gegaan (47%)

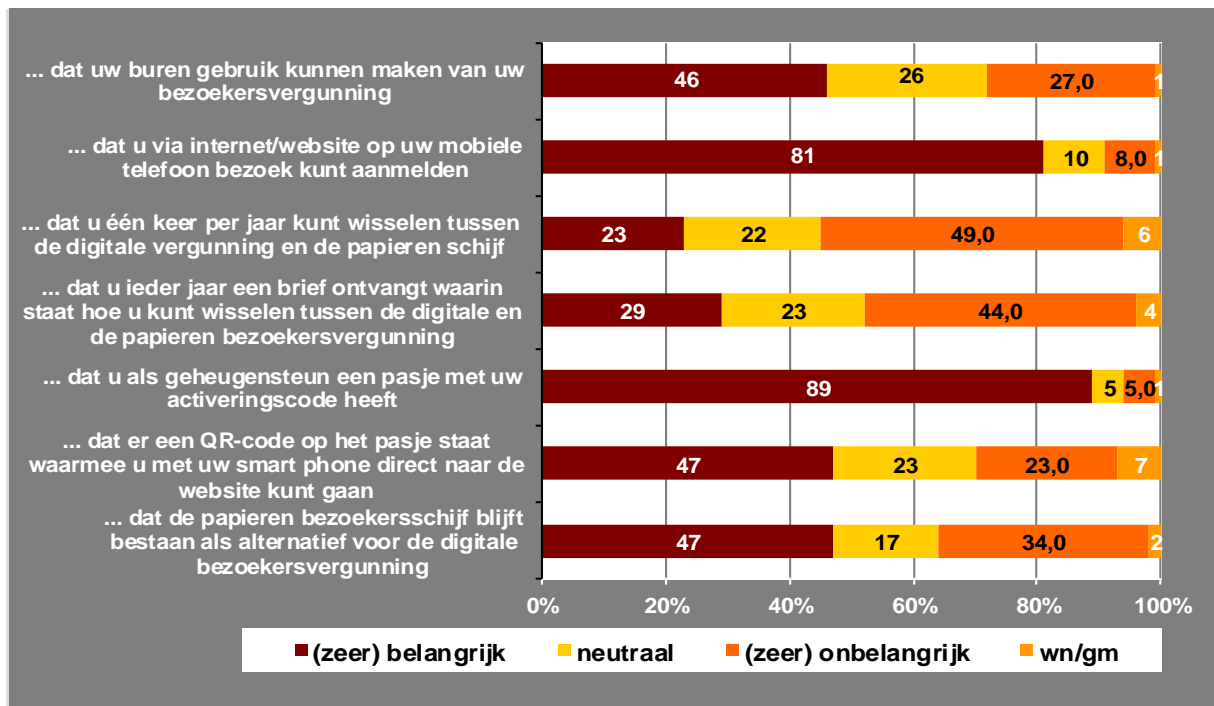
- de papieren bezoekersschijf blijft bestaan als alternatief voor de digitale bezoekersvergunning (47%). Van de groep onder de 40 zegt 39% het (zeer) belangrijk te vinden tegen rond de 53% van de ouderen

Rond een kwart vindt het (zeer) belangrijk dat:

- één keer per jaar kan worden gewisseld tussen de digitale vergunning en de papieren schijf (23%). Van de groep onder de 40 zegt 15% het (zeer) belangrijk te vinden tegen rond de 25% van de ouderen.

- ieder jaar een brief wordt gestuurd waarin staat hoe men kan wisselen tussen de digitale en de papieren bezoekersvergunning (29%). Van de groep onder de 40 zegt 20% het (zeer) belangrijk te vinden tegen rond de 35% van de ouderen.

Hoe belangrijk is het voor u bij het gebruik van de digitale bezoekersvergunning



Ruim driekwart van de gebruikers blijkt (zeer) tevreden over het gebruik van de digitale bezoekersvergunning. 12,7% is over het algemeen (zeer) ontevreden met het gebruik van de digitale vergunning. De groep 40 tot 50 jaar is iets meer (zeer) ontevreden (rond de 19%) dan de ouderen en jongeren (rond de 6%).

Hoe tevreden bent u over het algemeen met het gebruik van de digitale bezoekersvergunning?

	abs	%
Zeer ontevreden	29	5,5
Ontevreden	38	7,2
Niet tevreden/niet ontevreden	56	10,6
Tevreden	257	48,8
Zeer tevreden	146	27,7
Weet niet/geen mening	1	0,2
totaal	527	100,0

Mening

Om een gedetailleerder beeld te krijgen van de mening van de gebruikers, is ook gevraagd naar voor- en nadelen en de *overall* mening van de respondenten over deze vergunning.

Het veruit meest genoemde voordeel is dat men 'bezoek op afstand kan aanmelden'. Maar liefst 86,5% noemde dit voordeel.

Wat zijn naar uw mening voordelen van de digitale bezoekersparkeervergunning? (N=502)

	abs	%
Het is gemakkelijk in het gebruik	310	61,8
Het kost weinig tijd	214	42,6
Ik kan mijn bezoek op afstand aanmelden (ik hoef niet naar de auto)	434	86,5
Anders	23	4,6
Weet niet/geen mening	12	2,4
totaal	993	197,8

Omdat respondenten meerdere voordelen konden noemen komen opgetelde percentages niet op 100%.

Meest genoemde nadelen zijn: dat 'er storingen kunnen optreden' en dat men het kenteken van bezoekers moet weten om een aanmelding te kunnen doen. Beide nadelen werden door bijna de helft van de respondenten genoemd.

Wat zijn naar uw mening nadelen van de digitale bezoekersparkeervergunning? (N=479)

	abs	%
Het is moeilijk in het gebruik	55	11,5
Het kost veel tijd	70	14,6
Ik moet beschikken over een computer (met internet) of mobiele telefoon	126	26,3
Er kunnen storingen optreden	238	49,7
De kosten van het gebruik van een mobiele telefoon	132	27,6
Ik moet het kenteken van mijn bezoek weten	230	48,0
Weet niet/geen mening	31	6,5
Anders	157	32,8
totaal	1.039	216,9

Omdat respondenten meerdere nadelen konden noemen komen opgetelde percentages niet op 100%.

Bij 'anders' zijn 157 antwoorden genoemd. De antwoorden kunnen worden gegroepeerd onder een aantal kopjes: Storingen (22x genoemd), parkeerduur (21x), lastig als bezoek overnacht (19x), foutgevoelig/moeilijk (18x), code (14x), makkelijk te vergeten (12x).

Over het algemeen is bijna driekwart van de gebruikers (zeer) positief over de digitale bezoekersparkeervergunning, 11% is negatief tot zeer negatief. De groep 40 tot 50 jaar is iets meer (zeer) negatief (rond de 15%) dan de ouderen en jongeren (rond de 5%).

Hoe is over het algemeen uw mening over de digitale bezoekersparkeervergunning in Haarlem?

	abs	%
Zeer positief	128	24,3
Positief	264	50,1
Niet positief, niet negatief	78	14,8
Negatief	34	6,5
Zeer negatief	21	4,0
Weet niet/geen mening	2	0,4
totaal	527	100,0

Driekwart van de gebruikers is dermate positief over het digitale systeem dat men het gebruik zou aanraden aan andere Haarlemmers. De groep 40 tot 50 jaar zegt dit iets minder vaak (rond de 65%) dan de ouderen en jongeren (82%).

Zou u andere Haarlemmers het gebruik van de digitale bezoekersparkeervergunning aanraden?

	abs	%
Ja	390	74,0
Nee	81	15,4
Weet niet	56	10,6
totaal	527	100,0

26% is positiever over de vergunning nadat men er ervaring mee heeft opgedaan, 13% is juist negatiever na opgedane ervaring.

Is uw mening over de digitale bezoekersvergunning veranderd nadat u er mee heeft opgedaan?

	abs	%
Ja, ik ben nu positiever over de digitale bezoekersvergunning	139	26,4
Ja, ik ben nu negatiever over de digitale bezoekersvergunning	67	12,7
Nee, mijn mening is niet veranderd	300	56,9
Weet niet/geen mening	21	4,0
totaal	527	100,0

Toekomstig gebruik

Na de beoordeling van de digitale bezoekersvergunning is gevraagd naar het verwachte gebruik van de digitale bezoekersvergunning in de toekomst. Ook de respondenten die eerder aangaven (alleen) de papieren schijf te gebruiken konden deze vragen invullen.

Bijna 80% verwacht de digitale bezoekersvergunning in de toekomst te gebruiken. Haarlemmers van 40 tot 50 jaar geven iets minder vaak (rond de 70%) aan dit te doen dan de ouderen en jongeren (86%).

Verwacht u de digitale bezoekersvergunning in de toekomst te (blijven) gebruiken?

	abs	%
Ja	441	79,0
Nee	68	12,2
Weet niet	49	8,8
totaal	558	100,0

Ruim 12% van de respondenten gaf aan de digitale vergunning in de toekomst waarschijnlijk niet (meer) te gebruiken. Aan hen is gevraagd wat hiervoor de reden is. De 68 respondenten die verwachten in de toekomst geen gebruik te maken van de digitale vergunning, noemen hiervoor 77 redenen. Het overgrote deel van deze respondenten geeft aan dat men kiest voor de papieren bezoekersschijf.

Wat is de reden dat u verwacht de digitale bezoekersvergunning in de toekomst niet te gebruiken? (N=68)

	abs	%
Ik wil mijn bezoekersvergunning opzeggen	2	2,9
Ik gebruik liever de papieren bezoekersschijf	61	89,7
Anders	14	20,6
totaal	77	113,2

Suggesties en wat men verder nog kwijt wil

46% van de respondenten heeft desgevraagd ideeën en/of suggesties gegeven voor de verdere ontwikkeling van de digitale bezoekersvergunning. Dit zijn 255 personen, die in totaal ongeveer 300 zaken noemen. Dit geeft aan dat het onderwerp behoorlijk leeft onder de bevolking.

Meeste suggesties vallen in de categorie “vergemakkelijken”.

Heeft u nog suggesties of ideeën?	aantal
vergemakkelijken/code is lastig/code onthouden/maak een app	88
anders	37
parkeerduur is te kort	30
reminder als tijd (bijna) verstreken is	22
bezoek dat overnacht	16
er zijn vaak storingen	15
kostenloos maken	14
zelf code maken	14
duidelijker een en ander aangeven	10
bevestiging aanmelding	9
afschaffen	7
beiden aanbieden: digitaal en papier	5
misbruik tegengaan	4
alternatief aanbieden bij een storing	3

25% van de respondenten wil tenslotte nog iets kwijt over dit onderwerp. Dit zijn 138 personen, die in totaal ongeveer 150 zaken noemen.

Wilt u nog iets kwijt?	aantal
anders	23
misbruik voorkomen	16
klachten	13
voorkeur voor papier	12
positief over digitaal bezoekersparkeren	12
beiden aanbieden: digitaal en papier	11
vergemakkelijken: maak een app/foutje maak je snel/het is moeilijk	11
er zijn vaak storingen	9
parkeerduur is te kort	8
vraag/duidelijker een en ander aangeven	7
borden plaatsen	6
bevestiging duurt soms erg lang	4
opmerking over de vragenlijst	3
idee	3
reminder	3
afschaffen	2
gratis	2
kost veel tijd	2

Conclusie en aanbevelingen

Belangrijkste conclusies

Uit deze evaluatie van de digitale bezoekersvergunning blijkt op een aantal manieren tevredenheid van de gebruikers:

- Driekwart van de gebruikers is (zeer) tevreden over het gebruik
- Ruim twee derde geeft aan de digitale bezoekersvergunning voldoende gebruiksvriendelijk te vinden
- Bijna 80% vindt dat (ruim) voldoende informatie wordt geboden over hoe de digitale bezoekersvergunning kan worden gebruikt
- Bijna 75% zou andere Haarlemmers het gebruik van digitale vergunning aanraden

Driekwart van de respondenten is over het algemeen (zeer) positief over de digitale bezoekersvergunning in Haarlem. Het grootste deel van de respondenten kan hiermee worden aangeduid als 'tevreden gebruikers'.

Naast deze groep is er een kleinere groep kritische gebruikers:

- Bijna 13% van de gebruikers is (zeer) ontevreden over het gebruik
- Ruim 20% geeft aan de digitale vergunning (ruim) onvoldoende gebruiksvriendelijk te vinden
- Bijna 10% vindt dat onvoldoende informatie wordt geboden over hoe de digitale bezoekersvergunning kan worden gebruikt
- Iets meer dan 10% zou andere Haarlemmers het gebruik van digitale vergunning afraden

Per saldo zijn er ruim meer tevreden gebruikers dan ontevreden gebruikers. Deze groep blijkt ook groter te worden naarmate men ervaringen opdoet met het systeem: 26% is positiever over de digitale vergunning na gebruik, tegen 13% negatiever.

Uit deze evaluatie komen een drietal uitgesproken voordelen van digitale systeem naar voren. Veruit het meest genoemd (87%) is dat men niet naar de auto moet om bezoek aan te melden. Toch blijkt uit een eerdere vraag dat de meeste gebruikers (hierdoor) niet ervaren dat bezoekers langer in de stad parkeren. Een tweede veelgenoemd voordeel is het gebruiksgemak (62%). Het derde voordeel dat naar voren komt, is de beperkte tijd die aanmelding van bezoekers kost (43%).

Het meest genoemde nadeel van de digitale bezoekersvergunning is de mogelijkheid dat er storingen kunnen optreden. Mogelijk kan dit deels worden verklaard uit het feit dat in de eerste fase van het systeem enkele storingen zijn opgetreden. Bijna de helft van de gebruikers noemt het verder een nadeel dat men het kenteken van de bezoeker nodig heeft bij aanmelding. Eén op de drie gebruikers wijst op de kosten van het gebruik van de eigen mobiele telefoon als nadeel van de vergunning.

Vanwege de overwegende tevredenheid met het systeem is te verwachten dat de meeste gebruikers gebruik zullen blijven maken van de digitale bezoekersvergunning. 80% van alle respondenten geeft dit ook concreet aan. Daarnaast blijft er een relatief kleine groep gebruikers die de voorkeur lijkt te blijven geven aan de papieren bezoekersschijf. Hoewel dit geen evaluatie van de papieren schijf betreft, kan afgaande op de antwoorden worden verwacht dat gebruiksgemak en gewenning hierbij een grote rol speelt. Een goede inschatting van de omvang van deze groep is niet te maken aan de hand van de uitkomsten van dit onderzoek. Hier zijn immers alleen (ex)gebruikers van de *digitale* vergunning bevestigd.

Aanbevelingen:

Op verschillende manieren blijkt uit deze evaluatie dat gebruiksgemak cruciaal is voor de gebruikers. Praktische zaken zoals de mogelijkheid van aanmelden via internet op een mobiele telefoon (81%) worden belangrijk gevonden. Veel gebruikers (89%) hechten bijvoorbeeld ook veel waarde aan het pasje dat dient als geheugensteun voor de benodigde code.

Ondanks de tevredenheid over de digitale bezoekersvergunning die uit deze evaluatie spreekt, zijn er ook de nodige verbeteringen naar voren gebracht. Uit de vele suggesties die gebruikers middels dit onderzoek hebben gedaan, springt vooral het pleidooi voor een gemakkelijke aanmelding via de mobiele telefoon in het oog. Te overwegen valt om hiervoor een speciale applicatie (*app*) voor op een *smart phone* te ontwikkelen.

In zijn algemeenheid valt aan te bevelen om bij de eventuele verdere uitrol van dit systeem het gebruiksgemak voorop te stellen en waar mogelijk te optimaliseren. Dit temeer gebruikers vooral kritisch zijn als het gaat om de gebruiksvriendelijkheid van het systeem (22% noemt dit nog onvoldoende). "Gemak dient de mens" lijkt de hoofdboodschap van de respondenten uit deze evaluatie.

Bijlagen

I Vragenlijst

Bijlage I: Vragenlijst

Wij stellen het op prijs dat u wilt meewerken aan deze enquête. Het invullen van de vragen neemt ongeveer 10 minuten in beslag. Indien u dit wilt, kunt u pauzeren en op een later tijdstip verder gaan met het invullen van de vragen.

Klik op "Volgende" om met de vragen te beginnen.

Uw gebruik

Haarlemmers met een bezoekersparkeervergunning kunnen kiezen uit het gebruik van de digitale parkeervergunning of de papieren bezoekersschijf. De eerste vragen gaan over de mate waarin u gebruik heeft gemaakt van de bezoekersparkeervergunning.

1. Heeft u dit kalenderjaar (2012) gebruik gemaakt van uw bezoekersparkeervergunning (digitaal of papier)?

- Ja, alleen van de digitale bezoekersvergunning
- Ja, alleen van de papieren bezoekersschijf
- Ja, zowel van de digitale bezoekersvergunning als van de papieren bezoekersschijf
- Nee, ik heb geen gebruik gemaakt van de digitale of papieren bezoekersparkeervergunning

2. Waarom heeft u geen gebruik gemaakt van de digitale bezoekersvergunning?

Meer antwoorden mogelijk

- Ik heb geen parkerend bezoek ontvangen
- Uit gewoonte/gewenning met de papieren bezoekersschijf
- Ik vind de papieren bezoekersschijf handiger in het gebruik
- Ik gebruik liever de papieren bezoekersschijf uit privacyoverwegingen
- Ik wil geen kosten maken door het gebruik van mijn mobiele telefoon
- Ik heb nog geen tijd gehad om mij in de mogelijkheden van de digitale vergunning te verdiepen
- Ik heb nooit een activeringscode ontvangen
- Ik ben mijn activeringscode kwijt
- Anders,

namelijk:

3. Hoe vaak heeft u dit kalenderjaar (2012) de digitale bezoekersvergunning gebruikt?

- Dagelijks
- Meerdere keren per week
- 1 keer per week
- 1 per twee weken
- 1 keer per maand
- 1 keer per half jaar
- Weet niet
- Anders,

namelijk:

4.Hoe meldt u bezoekers doorgaans aan wanneer u gebruik maakt van de digitale bezoekersvergunning?

Meer antwoorden mogelijk

- Via SMS
- Via de website op een computer (pc of laptop)
- Via de website op een mobiele telefoon
- Anders,

namelijk:

5.Is de tijd dat uw bezoek in de stad doorbrengt, veranderd sinds u gebruik maakt van de digitale bezoekersvergunning?

- Ja, zij parkeren nu langer in de stad
- Ja, zij parkeren nu korter in de stad
- Nee, zij parkeren nu even lang in de stad
- Weet niet/niet van toepassing

Uw ervaringen:

De gemeente wil graag weten hoe het gebruik van de digitale parkeervergunning bevalt. De volgende vragen gaan daarom in op uw ervaringen met het gebruik van de digitale bezoekersvergunning.

6.Vindt u de digitale bezoekersvergunning voldoende gebruiksvriendelijk?

- Ja, ruim voldoende
- Ja, voldoende
- Niet voldoende, niet onvoldoende
- Nee, onvoldoende
- Nee, ruim onvoldoende
- Weet niet/geen mening

7.Vindt u dat er voldoende informatie wordt geboden over hoe de digitale bezoekersvergunning kan worden gebruikt (mogelijkheden, werking, spelregels)?

- Ja, ruim voldoende
- Ja, voldoende
- Niet voldoende, niet onvoldoende
- Nee, onvoldoende
- Nee, ruim onvoldoende
- Weet niet/geen mening

8.Hoe belangrijk is het voor u bij het gebruik van de digitale bezoekersvergunning ...

	Zeer belang- rijk	Belang- rijk	Niet belangrijk/ niet onbelangrijk	Onbelang- rijk	Zeer onbelang- rijk	Weet niet/ geen mening
... dat uw burens gebruik kunnen maken van uw bezoekersvergunning	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... dat u via internet/website op uw mobiele telefoon bezoek kunt aanmelden	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... dat u één keer per jaar kunt wisselen tussen de digitale vergunning en de papieren schijf	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... dat u ieder jaar een brief ontvangt waarin staat hoe u kunt wisselen tussen de digitale en de papieren bezoekersvergunning	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... dat u als geheugensteun een pasje met uw activeringscode heeft	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... dat er een QR-code op het pasje staat waarmee u met uw smart phone direct naar de website kunt gaan	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... dat de papieren bezoekersschijf blijft bestaan als alternatief voor de digitale bezoekersvergunning	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Hoe tevreden bent u over het algemeen met het gebruik van de digitale bezoekersvergunning?

- Zeer tevreden
- Tevreden
- Niet tevreden, niet ontevreden
- Ontevreden
- Zeer ontevreden
- Weet niet/geen mening

Uw mening:

De gemeente wil graag weten hoe u denkt over de digitale bezoekersparkeervergunning in Haarlem. De volgende vragen gaan hier op in.

10. Wat zijn naar uw mening voordelen van de digitale bezoekersparkeervergunning?

*Indien u geen voordelen kunt noemen, kunt u deze vraag overslaan
Meer antwoorden mogelijk*

- Het is gemakkelijk in het gebruik
- Het kost weinig tijd
- Ik kan mijn bezoek op afstand aanmelden (ik hoef niet naar de auto)
- Weet niet/geen mening
- Anders,

namelijk:

11. Wat zijn naar uw mening nadelen van de digitale bezoekersparkeervergunning?

Indien u geen nadelen kunt noemen, kunt u deze vraag overslaan

Meer antwoorden mogelijk

- Het is moeilijk in het gebruik
- Het kost veel tijd
- Ik moet beschikken over een computer (met internet) of mobiele telefoon
- Er kunnen storingen optreden
- De kosten van het gebruik van een mobiele telefoon
- Ik moet het kenteken van mijn bezoek weten
- Weet niet/geen mening
- Anders,

namelijk:

12. Hoe is over het algemeen uw mening over de digitale bezoekersparkeervergunning in Haarlem?

- Zeer positief
- Positief
- Niet positief, niet negatief
- Negatief
- Zeer negatief
- Weet niet/geen mening

13. Zou u andere Haarlemmers het gebruik van de digitale bezoekersparkeervergunning aanraden?

- Ja
- Nee
- Weet niet

14. Is uw mening over de digitale bezoekersvergunning veranderd nadat u er ervaring mee heeft opgedaan?

- Ja, ik ben nu positiever over de digitale bezoekersvergunning
- Ja, ik ben nu negatiever over de digitale bezoekersvergunning
- Nee, mijn mening is niet veranderd
- Weet niet/geen mening

Toekomstig gebruik:

De volgende vragen gaan over het gebruik van de digitale bezoekersvergunning in de toekomst.

15. Verwacht u de digitale bezoekersvergunning in de toekomst te (blijven) gebruiken?

- Ja
- Nee
- Weet niet

16. Wat is de reden dat u verwacht de digitale bezoekersvergunning in de toekomst niet te gebruiken?

Meer antwoorden mogelijk

- Ik wil mijn bezoekersvergunning opzeggen
- Ik gebruik liever de papieren bezoekersschijf
- Weet niet
- Anders,

namelijk:

Suggesties:

De gemeente is benieuwd naar ideeën of suggesties voor de verdere ontwikkeling van de digitale bezoekersvergunning. Bij de volgende vragen kunt u dit kwijt.

17. Heeft u suggesties voor verbeteringen van digitale bezoekersparkeervergunning?

- Nee
- Ja,

namelijk:

18. Wilt u nog iets anders kwijt over dit onderwerp?

- Nee
- Ja,

namelijk:

Achtergrondgegevens:

Tenslotte willen we u vragen enkele achtergrondgegevens in te vullen. Deze worden alleen gebruikt om te kijken of verschillende groepen een afwijkende mening hebben (bijvoorbeeld of ouderen een andere mening hebben dan jongeren, of mensen uit verschillende buurten).

19. Wat is uw leeftijd?

20. Wat is uw geslacht?

- Man
- Vrouw

21. Wat is uw postcode?

cijfers:

letters:

Hartelijk dank voor het invullen. Klik op 'verzenden' om uw antwoorden op te sturen.