

Raadsstuk 44/2008  
B&W datum 19 februari 2008  
Sector/Afd VVH/bb  
Reg.nr(s) 08/13938

Onderwerp **Beantwoording vragen van de heer R.H.C. Hiltemann inzake vervanging parkeervignetten 2008**

Aan de Raad der gemeente Haarlem

Ingevolge het bepaalde in artikel 38 van het Reglement van Orde voor de vergadering van de gemeenteraad stellen wij u hierbij in kennis van de op 9 januari 2008 bij ons college ingekomen vragen van de heer R.H.C. Hiltemann en het door het college gegeven antwoord.

De burgemeester,  
mr. B.B. Schneiders

Aan het college van Burgemeester en Wethouders  
van de gemeente Haarlem

Betreft: Schriftelijke vragen ex art. 38 RvO

Betreft: Vervanging parkeervignetten 2008

Geacht College,

Voor het eerst worden per 1 januari 2008 alle parkeervergunningen in de gemeente Haarlem tegelijkertijd vervangen.

1. De SP kreeg vragen over de wijze waarop deze vervanging dit jaar heeft plaatsgevonden. In voorgaande jaren kreeg ieder huishouden in de gemeente één brief met informatie over de vervanging van de vergunningen. Dit jaar is er echter voor gekozen om voor ieder vignet én voor ieder bezoekersvignet een brief met informatie toe te sturen. Dit resulteerde er in dat ieder huishouden meerdere brieven met informatie en acceptgiro's toegezonden kreeg.

Zo kregen b.v. huishoudens met 2 auto's in het belanghebbendenparkeergebied VIER afzonderlijke brieven (2 voor de parkeervignetten en 2 voor de bezoekersschijven).

Vervolgens kregen diezelfde huishoudens ná betaling weer voor ieder vignet een afzonderlijke brief mét in iedere brief een dikke informatiefolder. Het voorbeeldhuishouden kreeg dus niet alleen vier vignetten thuisgestuurd, maar kreeg daarbij vier gelijklopende informatiefolders toegestuurd.

De SP heeft daarom de volgende vragen aan uw college:

- Waarom is er voor gekozen om voor ieder vignet een afzonderlijke acceptgiro toe te sturen i.p.v. zoals gebruikelijk was in voorgaande jaren 1 acceptgiro voor alle vignetten?
- Waarom is er voor gekozen om na betaling ieder vignet afzonderlijk toe te sturen met bij ieder vignet dezelfde informatiefolder?
- Kan het college aangeven wat de kosten van deze vervangingsoperatie bedragen?
- Kan het college aangeven hoe deze kosten staan in verhouding tot de kosten die voor deze operatie in voorgaande jaren werden gemaakt?

- Kan het college aangeven wat voor gevolgen de kosten van deze vervanging hebben met betrekking tot de door de gemeenteraad in 2007 goedgekeurde tariefsverhoging voor de parkeervergunningen?
- Is het college het met de SP eens dat de manier waarop de vervangingsoperatie dit jaar heeft plaatsgevonden extra risico's met zich meebrengt en vergissingen (b.v. vergeten één van de vele acceptgiro's te betalen) en vermissingen (gezien het grote aantal extra poststukken) tot gevolg kan hebben?
- Is het college bereid onderzoek te laten doen naar een publieksvriendelijke manier van verstrekken van parkeervergunningen voor het jaar 2009?

2. In de pers verscheen heden een bericht waarin werd gemeld dat één op de vier parkeervignetten in Haarlem dit jaar niet op tijd is afgegeven.

Veel vignetten zouden pas op het laatste moment zijn aangevraagd waardoor de gemeente te weinig tijd zou hebben gehad een parkeervignet af te geven. "Parkeerders met alleen een vignet van 2007 hoeven niet te vrezen. Komende twee weken delen parkeewachters alleen waarschuwingen uit als zij een auto met een verlopen vignet aantreffen."

Naar aanleiding van deze publicatie heeft de SP de volgende vragen aan uw college:

- Is het college het met de SP eens dat de geldigheid van de parkeervignetten loopt van 1 januari 2008 tot en met 31 december 2008?
- Is het college het met de SP eens dat de betalingsperiode gelijk is aan de geldigheidsperiode van de parkeervignetten en dat betaling daardoor ook niet eerder verschuldigd is dan het moment waarop de "dienst" door de gemeente Haarlem geleverd wordt, zijnde 1 januari 2008?
- Kan het college de verzekering geven dat alle parkeervignetten waarvoor de betaling vóór 1 januari 2008 bij de gemeente "binnen" was inderdaad binnen uiterlijk 2 weken na heden zijn verstrekt?
- Kan het college de verzekering geven dat, indien deze termijn niet wordt gehaald, eigenaren die tijdig (dus vóór 1 januari 2008) aan hun betalingsverplichting hebben voldaan worden gevrijwaard van parkeerboetes?  
De gemeente Haarlem legt met haar huidige werkwijze de risico's volledig neer bij de burger (eerst betalen, anders geen vignet, dus boetes). Bij het aangaan van abonnementen is het algemeen gebruik dat een abonnement automatisch voortgezet wordt en dat betaling door de gebruiker wordt voldaan na ontvangst van een acceptgirokaart of middels automatische incasso. Indien de betaling niet volgt of automatische incasso is niet mogelijk wordt abonnement alsnog stopgezet en blijft de vordering op de gebruiker bestaan. (De ervaring leert echter dat het overgrote deel van de gebruikers de abonnementskosten keurig op tijd voldoet.)

Het controleren of een vignet ongeldig is verklaard kan met de huidige technologie eenvoudig op straat plaatsvinden.

- Is het college bereid om te onderzoeken of een soortgelijke wijze van verstrekken van de jaarlijkse parkeervergunningen mogelijk is?
- Is het college bereid de huidige bureaucratie rondom het aanvragen en verstrekken van parkeervergunningen te verminderen.
- Is het college bereid te onderzoeken of de wijze van aanvragen en verstrekken van parkeervergunningen te vereenvoudigen is door het gebruik van de huidige technologische middelen als aanvragen via het digitaal loket, betaling middels systemen als b.v. iDeal en automatische incasso.

R.H.C. Hiltemann  
Raadslid te Haarlem

Aan de heer R.H.C. Hiltemann  
lid van de gemeenteraad  
Korte Dijk 13  
2011 AN Haarlem

Onderwerp:  
Beantwoording vragen inzake  
vervanging parkeervignetten 2008

Uw brief van:  
8 januari 2008

Geachte heer Hilteman,

Naar aanleiding van de door u ingediende schriftelijke vragen bedoeld in artikel 38 van het Reglement van Orde kunnen wij u het volgende berichten.

Per 1 januari 2007 zijn de parkeervergunningen in de gemeente Haarlem vervangen op dezelfde datum.

In 2007 hebben wij u een verzoek voorgelegd om vanwege grote problemen met het bestaande automatiseringssysteem een nieuw automatiseringssysteem aan te schaffen. In de raadsvergadering van 6 september 2007 is de raad akkoord gegaan met een krediet voor deze aanschaf.

Om deze aanschaf te realiseren was het nodig een Europees Aanbestedingstraject te volgen. De organisatie heeft daardoor in de periode van een maand moeten zorgen dat het nieuwe automatiseringssysteem technisch werd ingericht en operationeel kon zijn. Dit is met grote inzet van zowel de eigen organisatie als de leverancier gerealiseerd (normaal duren deze trajecten minstens 3 tot 4 maanden). Het nieuwe automatiseringspakket hebben wij op 20 november (met een conversie) in gebruik genomen.

Bij de afgifte van de parkeervergunningen en bezoekersschijven met dit nieuwe systeem hebben zich een aantal problemen voorgedaan. Het college betreurt dit en gaat er van uit dat met een verdere doorontwikkeling van dit systeem de afgifte voor 2009 nog verbeterd wordt.

Voor 1 januari 2008 zijn er 21.500 vergunningen en bezoekersschijven uitgegeven. Voor de burgers van wie een aanvraag later was ontvangen, waardoor het niet lukte de vergunning en bezoekersschijf tijdig af te geven is een ontheffing ( 5.499) afgegeven voor de maand januari.

- 1. Waarom is er voor gekozen om voor ieder vignet een afzonderlijke acceptgiro toe te sturen i.p.v. zoals gebruikelijk was in voorgaande jaren 1 acceptgiro voor alle vignetten?*

**Antwoord**

Binnen dit automatiseringspakket is het ook mogelijk een verzamelacceptgiro te sturen. Het inrichten van dit stukje techniek was niet mogelijk binnen de korte tijd die beschikbaar was om de parkeerproducten tijdig (voor 1 januari 2008 ) af te geven. Er is daarom gekozen voor het afgeven van een acceptgiro per product. Dit heeft het overigens wel mogelijk gemaakt om de burgers die een product achteraf toch niet wilde hebben, deze acceptgiro te laten verscheuren en de andere te laten betalen. In de huidige krappe implementatie periode is de gekozen werkwijze dus een voordeel gebleken.

2. *Waarom is er voor gekozen om na betaling ieder vignet afzonderlijk toe te sturen met bij ieder vignet dezelfde informatiefolder.*

**Antwoord**

Het apart verzenden van de vignetten is niet zozeer een keus als het gevolg van het in korte tijd afgeven van een groot aantal verschillende producten. De diverse parkeerproducten (vergunning voor eerste auto, vergunning voor tweede auto, eerste bezoekersschijf, tweede bezoekersschijf) worden in dit pakket als apart product beschouwd. Na het automatische verwerken van de betalingen worden de betaalde producten per product uitgeprint. Dit heeft tot gevolg dat er bijvoorbeeld 8000 vergunningen eerste auto, 9000 bezoekersschijven 1 etc. tegelijk betaald zijn en dus achter elkaar worden geprint. Je zou er voor kunnen kiezen om dan veel extra capaciteit in te zetten om vergunningen en bezoekersschijven bij elkaar te zoeken, met het risico op fouten. Hier is gezien de krappe tijd niet voor gekozen.

Aangezien er in een aantal gevallen sprake is van het feit dat de eigenaar van de eerste en de tweede auto wel op 1 adres wonen, maar geen relatie met elkaar hebben en er burgers zijn die uitsluitend een bezoekersschijf ontvangen is er voor gekozen om zowel bij de vergunning voor de eerste als bij de vergunning voor de tweede auto en de eerste bezoekersschijf deze folder mee te sturen. Het versturen van de benodigde informatie is extra noodzakelijk geworden vanwege een uitspraak van de rechter die heeft aangegeven dat wij niet voldoende informatie aan de burgers over parkeren met parkeervergunningen in Haarlem en de diverse zones verstrekken.

3. *Kan het college aangeven wat de kosten van deze vervangingsoperatie bedragen. Kan het college aangeven hoe deze kosten staan in verhouding tot de kosten die voor deze operatie in voorgaande jaren werden gemaakt?*

**Antwoord**

Het college kan aangeven wat de kosten zijn. Maar een vergelijking met de voorgaande jaren kan niet gemaakt worden. In 2007 zijn voor het eerst alle parkeerproducten op één moment in het jaar verstrekt. In de voorgaande jaren werd er op vier tijdstippen in het jaar een deel van de producten verstrekt. In 2007 is er door problemen met het automatiseringssysteem geen sprake geweest van een normale bedrijfsvoering. De kosten bedragen op dit moment € 15.400.

4. *Kan het college aangeven wat voor gevolgen de kosten van deze vervanging hebben met betrekking tot de door de gemeenteraad in 2007 goedgekeurde tariefsverhoging voor de parkeervergunningen?*

**Antwoord**

De tariefsverhoging van de parkeervergunningen voor 2008 is een inflatie verhoging geweest om gelijke tred te houden met de overige ontwikkelingen. De tarieven dekken niet de kosten van administratie, toezicht, juridische procedures en controle.

5. *Is het college het met de SP eens dat de manier waarop de vervangingsoperatie dit jaar heeft plaatsgevonden extra risico's met zich meebrengt en vergissingen (b.v. het vergeten 1 van de vele acceptgiro's te betalen) en vermissing (gezien het grote aantal extra poststukken) tot gevolg kan hebben?*

**Antwoord**

Het college is het niet met de SP eens dat de vervangingsoperatie dit jaar extra risico's met zich mee heeft gebracht. Uit de uitvoeringspraktijk blijkt dat de acceptgiro per product er voor gezorgd heeft dat de burger alsnog heeft kunnen besluiten een eerder besteld product niet af te nemen en toch de overige op tijd te krijgen, door de andere acceptgiro's te betalen. In de uitvoeringspraktijk zijn fouten hiermee ook niet voorgekomen. Betaalde acceptgiro's worden in dit automatiseringssysteem automatisch verwerkt. Het verzenden van de betaalde producten in meerdere enveloppen brengt juist minder risico's op fouten met zich mee. Juist het uit grote stapels producten zoeken en bij elkaar voegen van de bestelde producten vraagt niet alleen een grote extra personele inzet, maar brengt ook het risico van verkeerd in één envelop samenvoegen van de diverse producten. Op de verzonden producten zijn tot nu toe ongeveer 15 producten niet aangekomen. Wel zullen wij er volgend jaar voor zorgen dat de burgers op de hoogte zijn van het feit dat de verzending per product plaatsvindt.

6. *Is het college bereid onderzoek te laten doen naar een publieksvriendelijke manier van verstrekken van parkeervergunningen voor het jaar 2009*

**Antwoord**

Aangezien we nu beschikken over een goed automatiseringssysteem is het volgend jaar mogelijk de uitgifte beter te laten verlopen. De afdeling Veiligheid Vergunningen en Handhaving zal een evaluatie opstellen in samenwerking met de afdeling Dienstverlening. Uitgangspunten voor verbetervoorstellen zijn het beperken van het aantal bezoekers van de balie (meer digitaliseren en aanvragen

vanuit huis te regelen) en het recht doen aan het Dienstverleningsconcept “klaar terwijl u wacht”, dit natuurlijk uitgaand van de gedachte dat klanten zoveel mogelijk de keuze geboden wordt om via diverse kanalen hun producten te laten afnemen.

7. *Is het college het met de SP eens dat de geldigheid van de parkeervignet ten loopt van 1 januari 2008 tot en met 31 december 2008*

**Antwoord**

Het college is het met de SP eens dat een parkeervergunning geldig is van 1 januari tot en met 31 december.

8. *Is het college het met de SP eens dat de betalingsperiode gelijk is aan de geldigheidsperiode van de parkeervignetten en dat betaling daardoor ook niet eerder verschuldigd is dan het moment waarop de dienst door de gemeente Haarlem geleverd wordt, zijnde 1 januari 2008?*

**Antwoord**

In de door de Raad vastgestelde verordening is opgenomen dat de belasting verschuldigd is vanaf het moment waarop de aanvraag voor de vergunning in behandeling wordt genomen. Van alle afgegeven vergunningen voor 1 januari 2008 is uitsluitend het kalenderjaar 2008 in rekening gebracht.

9. *Kan het college de verzekering geven dat alle parkeervignetten waarvoor de betaling voor 1 januari 2008 bij de gemeente binnen was inderdaad binnen uiterlijk 2 weken na heden zijn verstrekt?*

**Antwoord**

De producten waarvan de betaling is ontvangen voor 2008 zijn ook uitgegeven voor 2 januari 2008. In de gevallen waar dit om technische redenen niet is gelukt, is er voor gezorgd, dat de desbetreffende burgers een ontheffing voor de maand januari hebben ontvangen, die dezelfde geldigheid heeft als een parkeervergunning.

10. *Kan het college de verzekering geven dat, indien deze termijn niet wordt gehaald de eigenaren die tijdig (dus voor 1 januari 2008) aan hun betalingsverplichting hebben voldaan worden gevrijwaard van parkeerboetes?*

**Antwoord**

Binnen de organisatie is het gebruikelijk dat de eerste twee weken na het uitgeven van de nieuwe vergunningen of het toevoegen van een nieuw belanghebbende gebied gewaarschuwd wordt. Ook in de eerste twee weken van januari is deze systematiek toegepast. Dit betekent overigens niet dat er geen situaties zijn waarin een boete is opgelegd (bijvoorbeeld parkeren op het trottoir). Deze gedragingen zijn met een geldige parkeervergunning ook niet toegestaan.

11. *Isa het college bereid om te onderzoeken of een soortgelijke wijze van verstrekken van de jaarlijkse parkeervergunningen mogelijk is.*

In de verordening parkeerregulering is vastgelegd dat de belasting voor deze parkeerproducten moet worden voldaan voordat de vergunning wordt verleend. Het college voert deze verordening uit. Afwijking van dit principe zal in het werkproces leiden tot debiteuren en dus meer personele inzet.

*12. Is het college bereid de huidige bureaucratie rondom het aanvragen en verstrekken van parkeervergunningen te verminderen.*

**Antwoord**

Met het in gebruik nemen van een nieuw automatiseringssysteem gaat het college er van uit dat de voorwaarde is gecreëerd dat het aanvragen en verstrekken van parkeervergunningen goed zal gaan.

Wel zullen andere mogelijkheden voor het aanvragen en wijzigen van de producten worden onderzocht. (digitaal loket, pasje met een barcode)

*13. Is het college bereid te onderzoeken of de wijze van aanvragen en verstrekken van parkeervergunningen te vereenvoudigen is door het gebruik van de huidige technologische middelen als aanvragen via het digitaal loket, betaling middels systemen als b.v. iDeal en automatische incasso*

**Antwoord**

Het afgelopen jaar is aan de burgers de mogelijkheid van automatische incasso weer geboden. Ongeveer de helft van de burgers heeft hier al gebruik van gemaakt. In de loop van 2008 zal er nog een actie worden gedaan om deze groep groter te maken. Nu er weer de beschikking is over een betrouwbaar automatiseringssysteem is in ieder geval de basis gelegd om in de komende jaren de mogelijkheden voor nieuwe technologische middelen te onderzoeken. Een eerste aanzet hiertoe zal gevormd worden door de komende evaluatie, zoals hierboven al beschreven en aangekondigd. Hierin zullen voorstellen worden gedaan voor mogelijke verbeteringen in het licht van de gewenste control en publieksvriendelijke dienstverlening.

Ter afsluiting geven we nogmaals aan dat we het betreuren dat door de korte beschikbare tijd er toch hier en daar fouten zijn gemaakt en problemen voorgevallen, maar dat we er het volste vertrouwen in hebben dat op basis van de evaluatie in 2008 tot een efficiënt en sluitend systeem gekomen kan worden om dit proces ordelijk te laten verlopen.

het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris,  
drs. W.J. Sleddering

de burgemeester,  
mr. B.B. Schneiders