



Haarlem

Gemeente Haarlem

Rob van Doorn

Wethouder duurzaamheid, wijken en mobiliteit

Retouradres: Stadhuis, Postbus 511 2003 PB Haarlem

Aan de leden van de commissie Beheer

Datum 4 april 2011  
Ons kenmerk STP/PM/2011/75872  
Contactpersoon Gerben Korten  
Doorkiesnummer 023-5115251  
E-mail gjkorten@haarlem.nl  
Bijlage(n) - Quick scan privacy d.d. 13 december 2010  
- Enquête Burgwal maart 2011  
- Verslag participatieavond wijkraden d.d. 15 maart 2011  
- Systeemvergelijking andere gemeenten d.d. 25 maart 2011  
- Mogelijkheden systeem 'V/d Voort' i.r.t. scanwagen d.d. 28 maart 2011  
- Reactie CBP d.d. 28 maart 2011

Onderwerp Stukken m.b.t. Digitaal Bezoekers Parkeersysteem (DBP)

Geachte commissie Beheer,

In onze brief van 22 maart 2011 hebben wij u laten weten dat, anders dan verwacht, wij nog geen reactie van het Centraal Bureau Persoonsgegevens (CBP) hadden ontvangen op ons verzoek een uitspraak te doen over de privacy. Wij hebben u toegezegd u, zodra de brief van het CBP ontvangen is, alle inhoudelijke documenten in één keer toe te zenden.

Vorige week hebben wij de reactie van het CBP ontvangen. Conform afspraak sturen wij u hierbij de inhoudelijke stukken met betrekking tot digitaal bezoekersparkeren.

U kunt op korte termijn van ons een brief verwachten over het vervolgtraject met daarbij een uitgebreide lijst met binnengekomen vragen en de antwoorden daarop van de gemeente.

Hoogachtend,

Rob van Doorn



## Quick scan

# Digitaal bezoekersparkeren Gemeente Haarlem



# Quick scan Digitaal bezoekersparkeren Gemeente Haarlem

Opdrachtgever:  
Dhr R. van Doorn  
Wethouder duurzaamheid, wijken en mobiliteit

Den Haag, 13 december 2010  
© Privasee.nl



## Quick scan van het digitaal parkeervergunningen systeem voor bezoekers van Haarlem.

### Inleiding

Door de gemeente Haarlem is verzocht een quick scan te maken van het digitaal bezoekersparkeervergunningensysteem, onderdeel van het digitale parkeervergunningensysteem. Deze quick scan is uitgevoerd op basis van een gesprek met de systeembeheerder en het bureauhoofd VVH/O. Ook zijn verschillende documenten bestudeerd, namelijk het collegebesluit Digitalisering Vergunningparkeren van juli 2009, de beleidsnota Digitaliseren parkeerrechten in Haarlem inclusief het daarbij vastgestelde Privacyreglement (eveneens van juli 2009) en de brief van wethouder Rob van Doorn aan de leden van de commissie Beheer over de invoering van de digitale parkeervergunning (dd. 1 december 2010).

### Algehele conclusie

Het systeem voor de bezoekersparkeervergunningen is met aandacht voor de privacy – aspecten ontworpen. Er is nagedacht over de wettelijke bepalingen en er zijn voorzieningen getroffen om te voorkomen dat de gegevens langer worden bewaard dan nodig is. Als door betrokkene voldaan is aan de regels van de parkeerverordening worden de gegevens nadat het parkeerrecht verlopen is voor zover dat mogelijk is gewist.

Het systeem is zodanig opgezet dat het niet mogelijk is voor de gemeente om te achterhalen voor welke bezoekers een vergunninghouder een bezoekersparkeerrecht heeft ontvangen. Zo worden in de Parkeerrechtendatabase slechts het kenteken, de wijk en de tijdsduur opgeslagen en bewaart de Activeringsservice het kenteken slechts drie uur om een waarschuwing te kunnen geven bij het overschrijven ervan. De SMS-service bewaart het 06-nummer gedurende korte tijd voor de terugkoppeling van het resultaat na de aanvraag.

De scanauto geeft slechts die kentekens door die geen parkeerrecht hebben. De kentekens van auto's met een parkeerrecht worden *niet* opgeslagen. De quick scan toont aan dat hier en daar nog enkele specifieke puntjes nader moeten worden geregeld, maar deze doen niets af aan de algehele conclusie.

### Het systeem

In het kader van het verstrekken van parkeerrechten aan bezoekers van vergunningen worden persoonsgegevens verzameld. Er is dus sprake van een aantasting van de (informatie) privacy van de burger. De Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) beschrijft de voorwaarden waaronder een dergelijke aantasting is toegestaan. In deze beknopte privacyscan zal worden weergegeven op welke wijze aan de wettelijke regels is voldaan.

Het schema in bijlage 1 geeft vanuit het globale ontwerp de verschillende functies, datastromen en dataopslag aan. Om de juridische aspecten goed te kunnen identificeren, te bepalen welke regels van toepassing zijn en wie verantwoordelijk is voor de naleving van deze regels, is het van belang goed voor ogen te hebben welke functies worden aangeboden, wie de betreffende data verwerkt (opslaat) en welke organisaties bij de data-uitwisseling zijn betrokken.

De functies die worden aangeboden zijn:

- het inloggen via SMS of via de computer door het verzenden van de activeringscode en het kenteken,
- de controle van de geldigheid van de activeringscode;



- het aanmaken van een parkeerrecht;
- het terugzenden van het parkeerrecht naar de aanvrager met kenteken, tijdperk en wijk
- het tijdelijk bewaren van het kenteken om waarschuwing van overschrijding te geven.

In het kader van handhaving zijn de navolgende functies aanwezig:

- het via een auto elektronisch scannen van kentekens
- het toetsen van de kentekens aan de gegevens in de Parkeerrechtendatabase
- bij constatering van het ontbreken van een parkeerrecht het verzenden van een bericht aan de handhavers
- het controleren van de handhavers van de kentekengegevens aan de voertuiggegevens van de RDW
- het opleggen van een naheffing dan wel een sanctie bij overtreding van de verordening.

De data worden verwerkt door de gemeente zelf in de SMS-service, de Activeringservice, de Parkeerrechtendatabase en de Vergunningenadministratie. KPN/Callfactory (in het kader van het aanmelden via SMS) verwerkt eveneens persoonsgegevens als provider voor SMS-diensten. Deze verwerking valt echter onder het regiem van de Telecommunicatiewet.

Bij de handhaving worden gegevens verwerkt door de gemeente en worden kentekengegevens uitgewisseld met de RDW. Dit zijn gegevens als kleur en model van de auto. De handhaver krijgt geen adresgegevens of andere identificerende gegevens van de kentekenuhouder.

Indien de handhaver een overtreding constateert, wordt in het centrum een bon met een naheffing en een boete uitgeschreven en bij het voertuig achtergelaten, het zgn. fiscale regiem.

In de wijken buiten het centrum vindt handhaving plaats conform de Wet Mulder en vindt uiteindelijk gegevensuitwisseling plaats met het CJIB.

De koppeling van het kenteken aan de gegevens van de houder vindt plaats in het laatste stadium, namelijk in het verzenden van de bon aan de betrokkene dan wel via de verzending aan het CJIB.

## **Meer specifiek de bepalingen van Wet bescherming persoonsgegevens**

### **Verantwoordelijke**

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente is de verantwoordelijke in de zin van artikel 1, onderdeel d. van de Wbp.

### **Doelbinding**

De verwerkingen vinden plaats in het kader van het parkeervergunningenbeleid van de gemeente Haarlem. Parkeerbeleid is een publiekrechtelijke taak, zodat de rechtvaardigingsgrond voor de verwerkingen gevonden wordt in artikel 8, onderdeel e. Ook de handhaving valt onder deze rechtvaardigingsgrond.

Het doel is het kunnen verstrekken van een (tijdelijk) parkeerrecht, en daarmee het verdelen van de schaarse parkeerruimte.

Het Collegebesluit van 28 juli 2009 kan worden beschouwd als het formele besluit van de verantwoordelijke om tot het verzamelen van deze gegevens in het kader van dit doel over te gaan (artt. 7 en 8 Wbp).

## Kwantiteit en kwaliteit van de gegevens

1. Uit de beschrijving van de datastromen in de figuren op pag. 4 e.v. is op te maken dat er niet meer persoonsgegevens worden verzameld dan nodig is voor het verstrekken van het (tijdelijk) bezoekersparkeerrecht.
2. Voor het onjuist intypen van het kenteken door de aanvrager is een voorziening getroffen die het mogelijk maakt dat de handhaver ondanks de onjuistheid niet ten onrechte een bon uitschrijft.

## Bewaartermijnen

1. De persoonsgegevens in de *SMS Service* (mobiele nummer) worden slechts tijdelijk bewaard gedurende de looptijd van het bezoekersparkeerrecht. Doel daarvan is de terugkoppeling van het resultaat mogelijk te maken, nl. het bericht over de al dan niet geslaagde verlening parkeerrecht en verder om eventueel een waarschuwing van overschrijven van een eerder verleend parkeerrecht toe te sturen aan de vergunninghouder.
2. De persoonsgegevens in de *Activeringsservice* worden tijdelijk bewaard gedurende de lopende activering om eventueel te kunnen waarschuwen bij een overschrijving van het nog geldende parkeerrecht op een kenteken.
3. In de *Parkeerrechtendatabase* zijn de gegevens van het bezoekende kenteken opgenomen, de wijk waarvoor het parkeerrecht geldt en de tijden. Deze gegevens worden bewaard conform de bepalingen van de Archiefwet dan wel de fiscale regels.
4. De *Vergunningenadministratie* bevat de gegevens van de vergunninghouder, het jaar waarin de vergunningen zijn verleend en de activeringscode voor de bezoekersspas. Ook deze gegevens worden bewaard conform de bepalingen van de Archiefwet dan wel de fiscale regels.

## Rechten betrokkene

De betrokkene heeft recht op *informatie* over de verantwoordelijke en de wijze waarop deze de persoonsgegevens verwerkt bij het aanvragen en toekennen van het (tijdelijk) parkeerrecht (art. 33 Wbp).

Door de gemeente is een 'Privacyreglement handhaving digitaal parkeren' opgesteld waarin is omschreven hoe de gemeente omgaat met de persoonsgegevens die worden verzameld in het kader van het digitaal parkeren. In dit reglement is tevens omschreven tot wie een betrokkene zich dient te wenden als hij *inzage* wil in zijn gegevens, of gebruik wil maken van zijn *wijzigings- of verzetrecht*, e.e.a. conform het bepaalde in de artikelen 35, 36 en 40 Wbp.

Het Privacyreglement bevat alle relevante informatie, maar is deels in de lijdende vorm opgesteld op basis van de situatie in 2009. Het verdient aanbeveling het reglement ietwat te actualiseren en explicieter toe te schrijven naar de feitelijke functies, datastromen en dataopslag. Dit maakt het mogelijk het reglement aan te bieden als naleving van de informatieverplichting van artikel 33 Wbp. Het reglement dient dan op de openingspagina [www.haarlem/ph](http://www.haarlem/ph) te worden genoemd en met een link opgevraagd te kunnen worden door een betrokkene.

## Geheimhouding

Het systeem is ontworpen door ambtenaren van de gemeente en het beheer vindt plaats binnen de reguliere ICT-structuur van de gemeente. De ambtelijke geheimhoudingsplicht is van toepassing. Voor niet-ambtenaren (tijdelijke inhuur bijvoorbeeld) geldt de expliciete geheimhoudingsplicht op grond van artikel 12, tweede lid Wbp.



## Beveiliging

Het invullen van de gegevens op de internetpagina en het verzenden van de gegevens naar de Activeringsservice en de Parkeerrechtendatabase vindt plaats via het SSL-protocol. Verzending via dit protocol wordt voldoende geacht in het kader van het verzekeren van de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de gegevens. Voor het overige worden de gegevens beveiligd conform het reguliere informatiebeveiligingsbeleid van de gemeente.

## Meldingsplicht

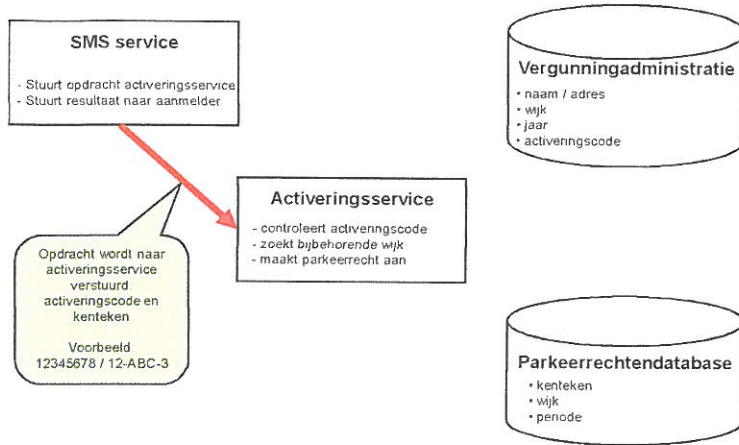
De aanvraag van een vergunning valt in principe onder de vrijstelling als bedoeld in artikel 22 van het Vrijstellingsbesluit Wbp. Voorwaarde voor deze vrijstelling is echter dat de verwerking betrekking heeft op gegevens van de *vergunninghouder*, terwijl het systeem mede de kentekens verwerkt van de *bezoekers*. Uit dien hoofde dient deze verwerking te worden gemeld bij het College bescherming persoonsgegevens voordat met het feitelijk verzamelen van de gegevens wordt begonnen (art. 27 Wbp).

Leidschendam, 13 december 2010

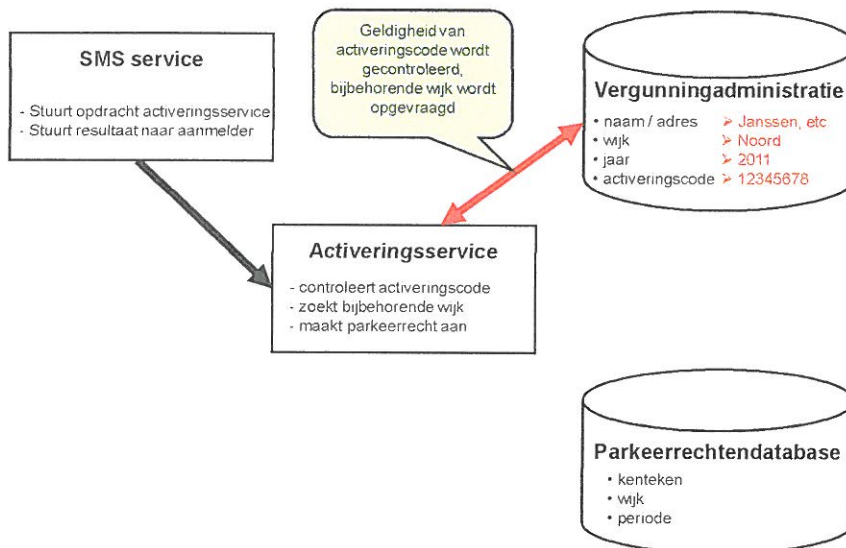
(H.J.J. Titulaer, directeur)

## Bijlage 1 Weergave van de gegevensuitwisseling tussen verschillende bestanden

Tekening: Hoofdafdeling VVH

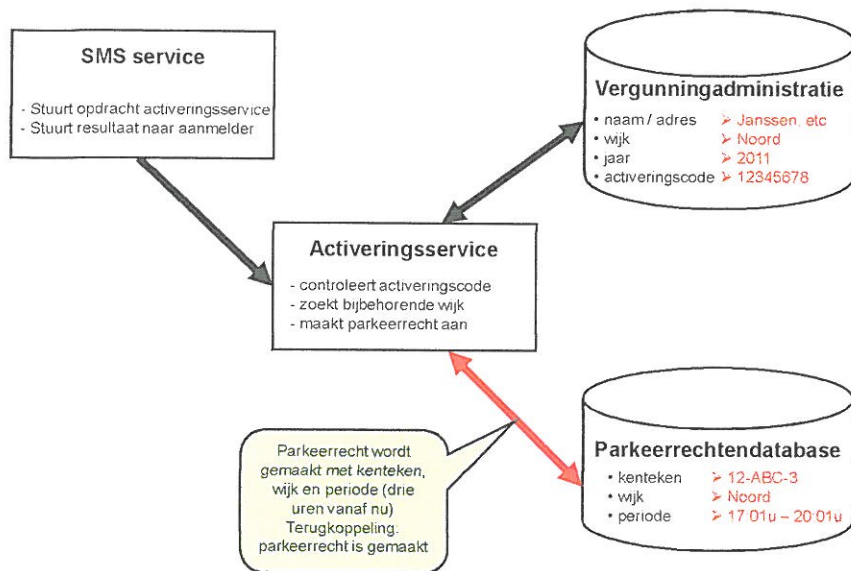


Tekening 1 Activering SMS: opdracht

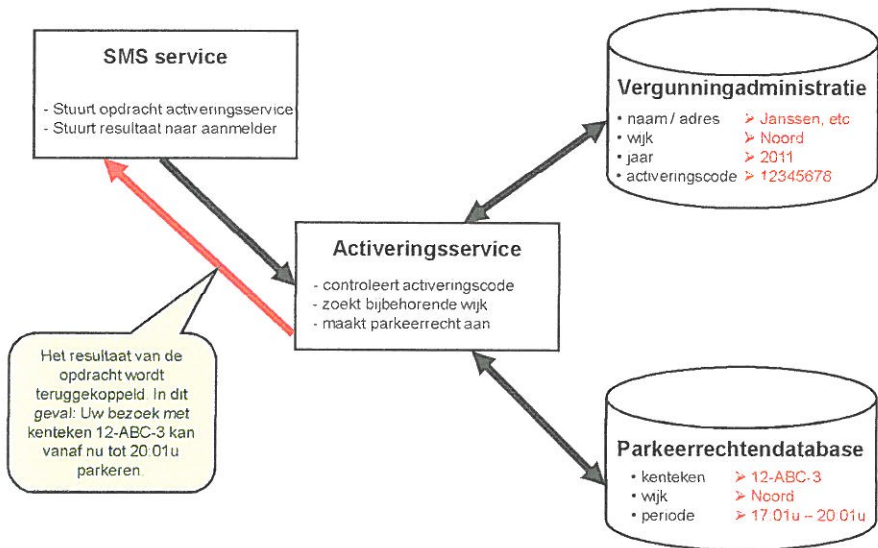


Tekening 2 Activering SMS: controle

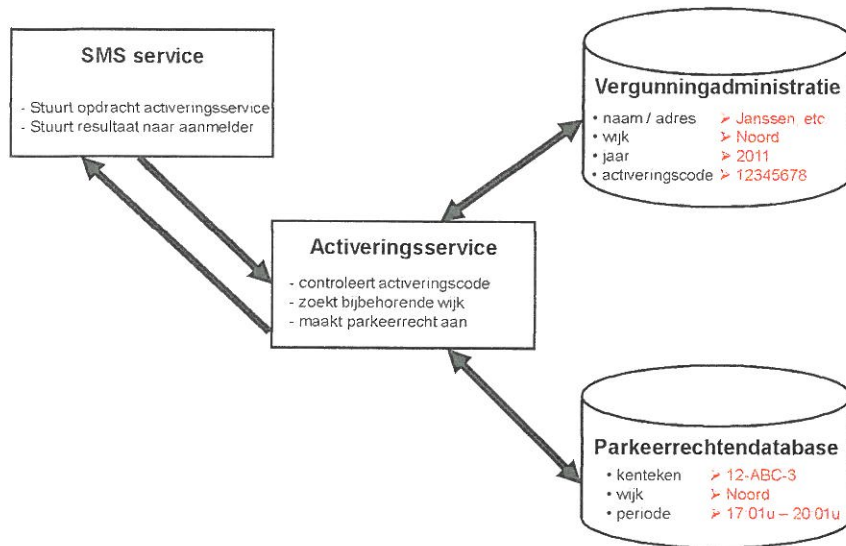




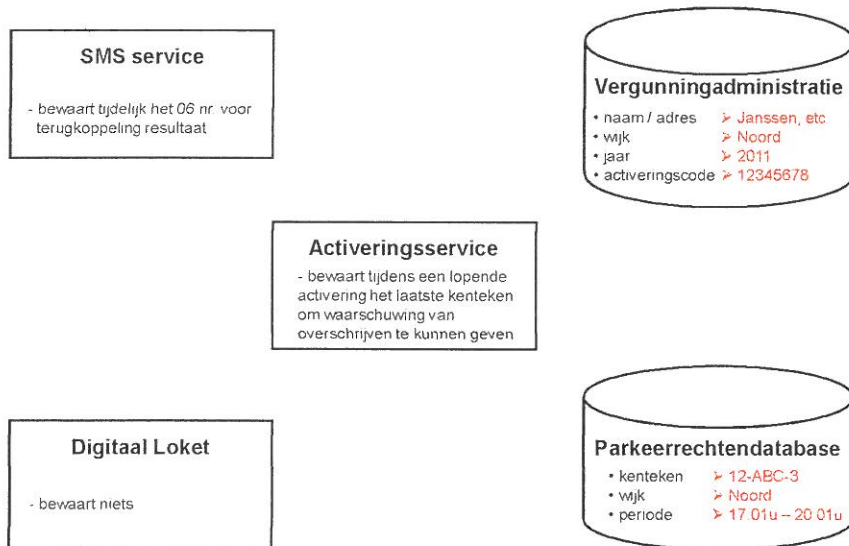
Tekening 3 Activering SMS: aanmaken recht



Tekening 4 Activering SMS: terugkoppeling



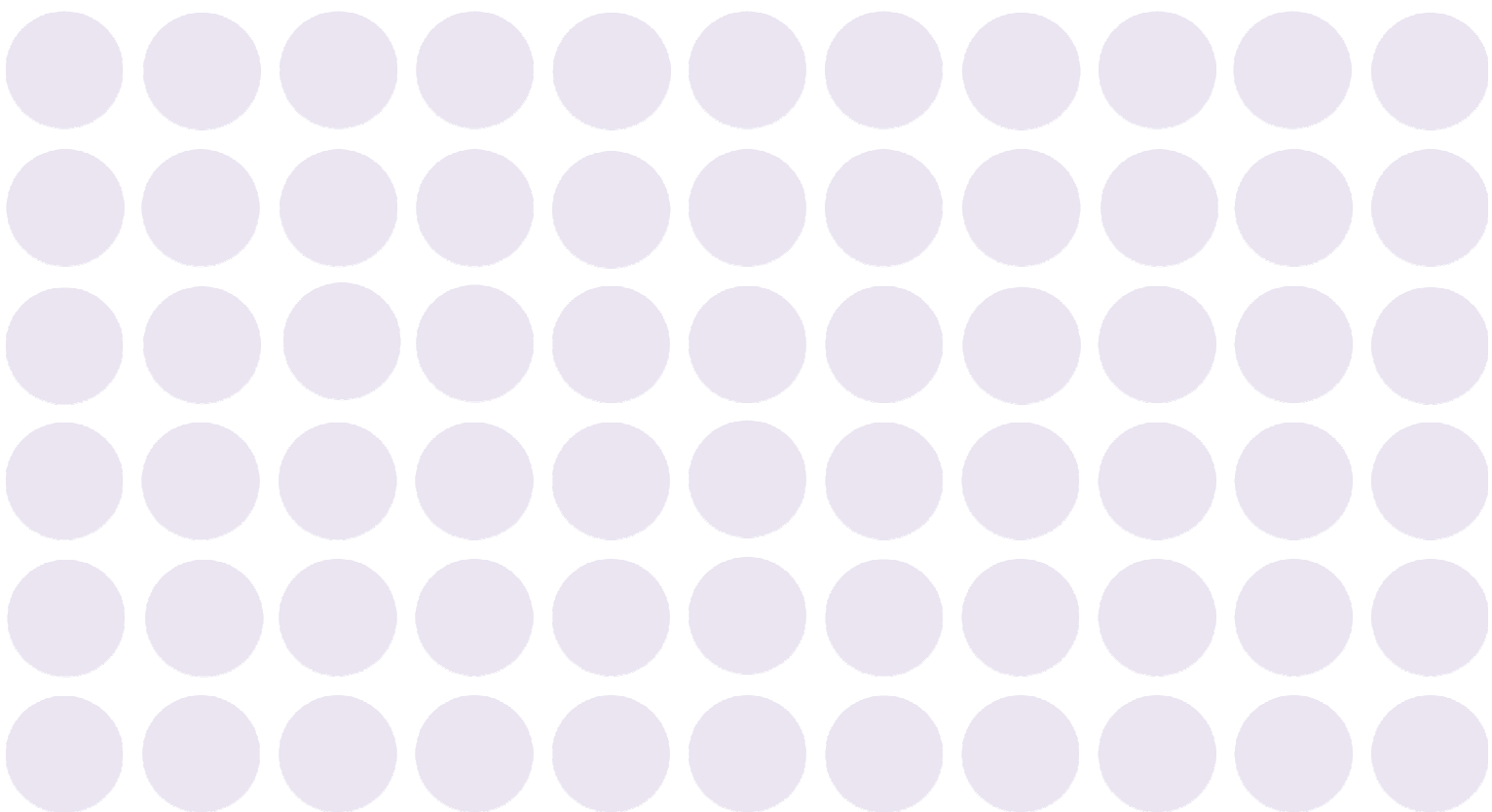
Tekening 5 Activering SMS: overzicht



Tekening 6 Welke gegevens worden er bewaard?

## Onderzoek digitale bezoekersparkeervergunning Burgwal Haarlem

Maart 2011





## Colofon

### **Uitgave**

I&O Research  
Stationsplein 11  
Postbus 563, 7500 AN Enschede

### **Rapportnummer**

2011/012

### **Datum**

Maart/2011

### **Opdrachtgever**

Afdeling Onderzoek en Statistiek Haarlem  
Postbus 511  
2003 PB Haarlem

### **Auteurs**

Paulien Giesbertz

### **Bestellingen**

Exemplaren zijn verkrijgbaar bij de opdrachtgever

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

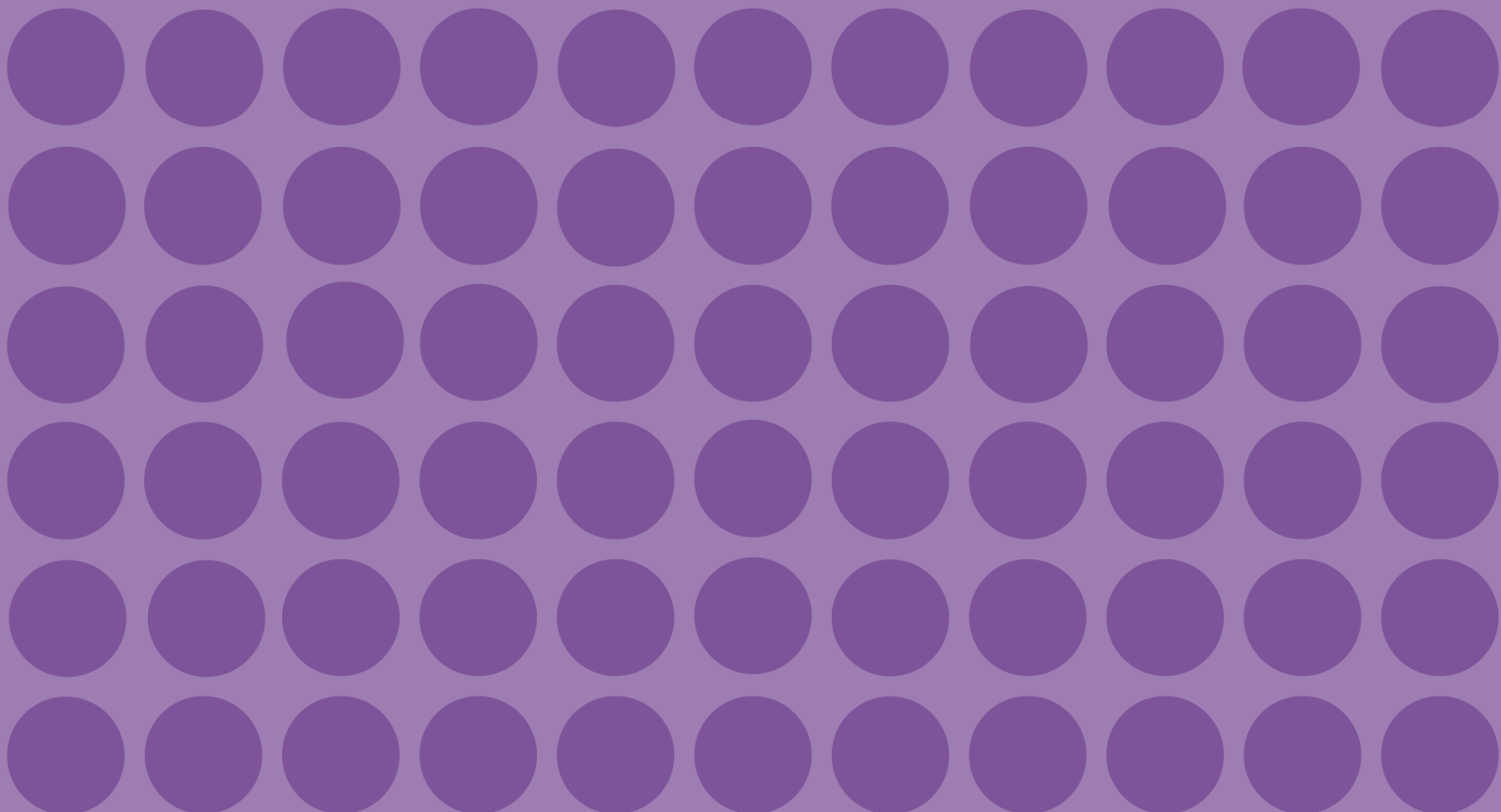


<b>Inhoudsopgave</b>	<b>pag.</b>
<b>1. Inleiding</b>	<b>1</b>
1.1 Aanleiding	1
1.2 Uitvoering van het onderzoek	1
1.3 Rapportage	1
1.4 Leeswijzer	1
<b>2. Bezoekerspas</b>	<b>3</b>
2.1 Gebruik bezoekerspas	3
2.2 (Papieren) bezoekersparkeerschijf	3
2.3 Digitale bezoekersparkeervergunning	4
<b>Bijlage 1. Vragenlijst</b>	<b>11</b>
<b>Bijlage 2. Open antwoorden</b>	<b>14</b>

## Hoofdstuk

# 1

### Inleiding





## 1. Inleiding

### 1.1 Aanleiding

OenS Haarlem heeft I&O Research een onderzoek laten uitvoeren onder mensen die in november 2010 een digitale bezoekersparkeervergunning ontvangen hebben in de Burgwalbuurt. Via deze enquête wil de gemeente graag weten hoe het gebruik van de digitale bezoekersparkeervergunning tot nu toe ervaren wordt.

De definitieve invoering van de digitale variant van de bezoekersparkeervergunning is in ieder geval uitgesteld tot 2 mei 2011. Tot die tijd onderzoekt de gemeente de voor- en nadelen van het systeem. Dat onderzoekt de gemeente samen met de huidige gebruikers, met technische specialisten, andere gemeenten en wijkraden.

### 1.2 Uitvoering van het onderzoek

#### Vragenlijst

De schriftelijke vragenlijst is in concept aangeleverd door OenS Haarlem. I&O Research heeft de vragenlijst vervolgens gelayout en is na nog wat kleine aanpassingen door OenS Haarlem goedgekeurd. OenS Haarlem heeft zelf de brieven met vragenlijsten verstuurd. Mensen konden de enquête zowel digitaal als op papier invullen. De internetenquête was in lay-out van I&O Research. Mensen die de enquête schriftelijk ingevuld hadden, konden deze met een antwoordenvelop terugsturen aan I&O Research. In de bijlage staat de vragenlijst.

#### Respons

In totaal zijn er 788 brieven verstuurd. Via web hebben 51 mensen meegedaan en 201 mensen hebben een schriftelijke vragenlijst teruggestuurd. In totaal zijn er 252 enquêtes ontvangen en daarmee bedraagt de respons 32 procent.

### 1.3 Rapportage

De rapportage zal hoofdzakelijk bestaan uit een beschrijving van de enquêteresultaten. Daar waar mogelijk en relevant is ook het onderscheid naar het soort gebruiker weergegeven. Deze gebruikers zijn: gebruikers van alleen de (papieren) bezoekersparkeerschijf, gebruikers van alleen de digitale bezoekersparkeervergunning en gebruikers van beide bezoekerspassen.

### 1.4 Leeswijzer

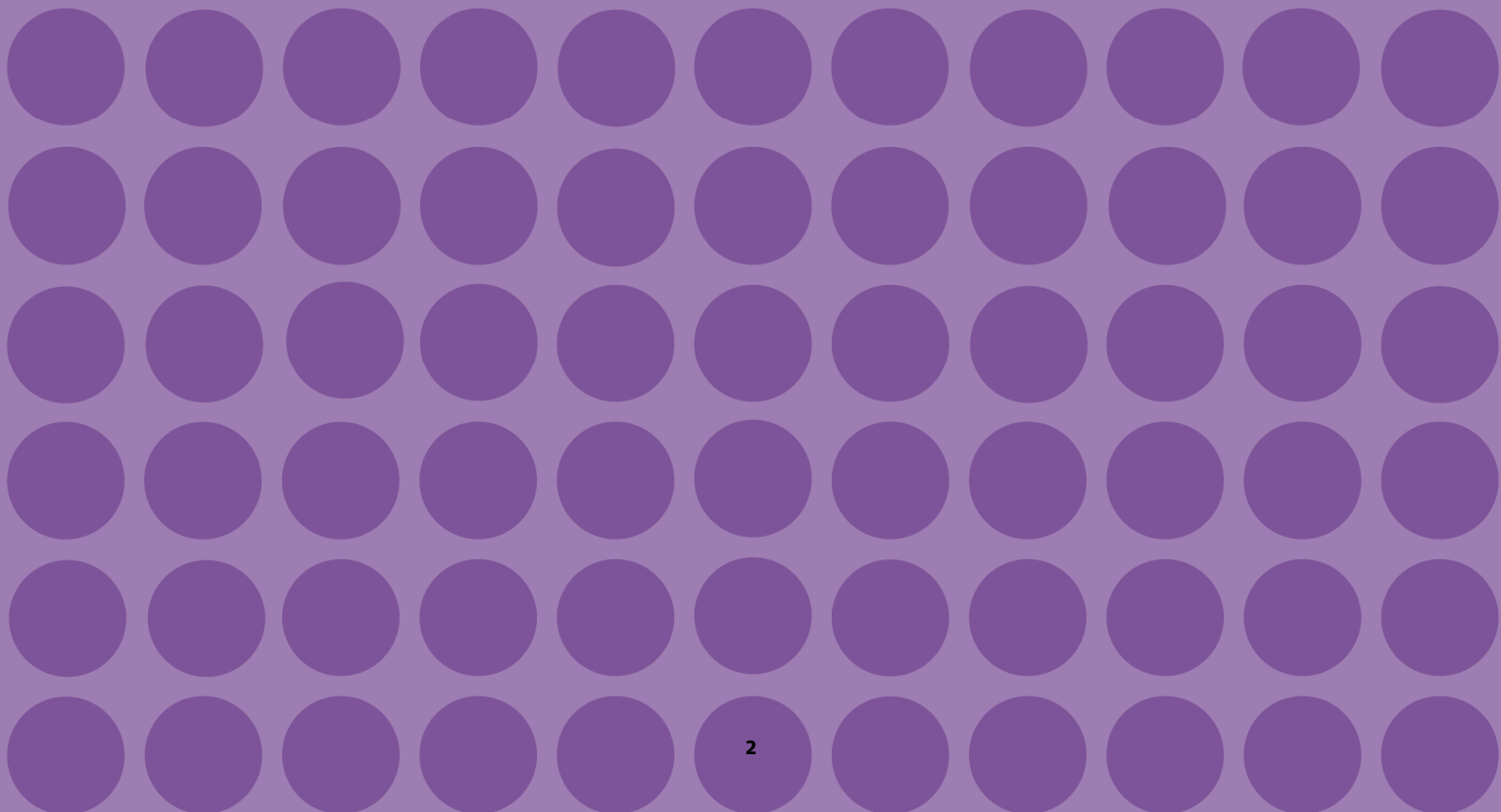
In hoofdstuk 2 komen alle enquêteresultaten aan de orde. Als eerste wordt ingegaan op welke bezoekerspas men gebruikt heeft. Vervolgens komen de redenen voor het gebruik van de (papieren) bezoekersparkeerschijf aan de orde en daarna wordt dieper ingegaan op het gebruik van de digitale bezoekersparkeervergunning. Onder andere de mate van gebruik, de belangrijkheid, de tevredenheid en aanbevelingen komen ter sprake.

Tot slot wordt er ingegaan op welk systeem uiteindelijk de voorkeur heeft en komen opmerkingen en of suggesties ter sprake. In de bijlage staan de vragenlijst en de open antwoorden weergegeven.

# 2

**Hoofdstuk**

**Bezoekerspas**







## 2. Bezoekerspas

### 2.1 Gebruik bezoekerspas

Aan de respondenten is gevraagd welke bezoekerspas men vanaf november 2010 gebruikt heeft. De meeste mensen maken alleen gebruik van de digitale bezoekersparkeervergunning (36 procent). Het percentage gebruikers van alleen de (papieren) bezoekersparkeerschijf is echter niet veel lager (34 procent). Bijna 30 procent van de respondenten gebruikt beide soorten bezoekerspassen.

Tabel 2.1

Welke bezoekerspas heeft u vanaf november 2010 gebruikt?

	% genoemd (n=248)
alleen de papieren bezoekersschijf	34%
alleen de digitale bezoekersparkeervergunning	36%
beide	29%
geen van beide	1%

### 2.2 (Papieren) bezoekersparkeerschijf

Aan respondenten die (uitsluitend) de (papieren) bezoekersparkeerschijf gebruiken is de vraag gesteld wat daarvoor de reden is. Vier op de tien respondenten (40 procent) geeft aan dit gewend te zijn en daarna geeft een derde aan dat sms'en geld kost. De respondenten geven ook relatief vaak een andere reden op voor het gebruik van de (papieren) bezoekersparkeerschijf (51 procent). Als reden wordt hierbij vaak genoemd dat men het gebruik van de (papieren) bezoekersparkeerschijf makkelijk, snel en eenvoudig vindt en ook privacy wordt vaak genoemd. Mensen geven aan dat de registratie van het kenteken niet gewenst is.

De minst belangrijke reden lijkt het feit te zijn dat mensen geen mobiele telefoon hebben (12 procent). Zowel de gebruikers van alleen de (papieren) bezoekersparkeerschijf als gebruikers van beide bezoekerspassen geven ongeveer even vaak aan dat de belangrijkste reden voor gebruik van de (papieren) bezoekersparkeerschijf het feit is dat men dit gewend is (39 procent versus 41 procent). Dit verschil is ook niet significant.

Gebruikers van beide bezoekerspassen geven het meest vaak een andere reden aan voor het gebruik van de (papieren) bezoekersparkeerschijf en de gebruikers van alleen de (papieren) bezoekersparkeerschijf geven vaker aan dat ze niet willen sms'en of internetten (39 procent). Beide verschillen zijn significant bij  $p \leq 0.01$ . Vrijwel alle overige aspecten verschillen significant tussen beide groepen bij  $p \leq 0.01$  op de stelling sms'en kost geld na.



Tabel 2.2

Als u de papieren bezoekersschijf gebruikt, wat is daarvoor de reden? (meerdere antwoorden mogelijk)?

	% genoemd (n=157)
andere reden	51%
dat ben ik gewend	40%
sms'en kost geld	33%
ik wil niet sms'en of internetten	27%
mijn bezoek kan of wil niet sms'en	24%
mijn bezoek heeft geen internet of mobiele telefoon	19%
ik heb geen internet	17%
ik kan niet sms'en of internetten	15%
ik heb geen mobiele telefoon	12%

### 2.3 Digitale bezoekersparkeervergunning

Aan mensen die (uitsluitend) de digitale bezoekersparkeervergunning gebruiken is de vraag gesteld hoe vaak men de digitale bezoekersparkeervergunning gebruikt. De meeste mensen gebruiken de digitale bezoekersparkeervergunning een paar keer per maand (38 procent). Vervolgens geeft ongeveer een derde aan de vergunning een paar keer in de afgelopen maanden gebruikt te hebben (34 procent). Een klein deel (4 procent) geeft aan de vergunning dagelijks te gebruiken.

Het verschil in de mate van gebruik verschilt significant bij  $p \leq 0.05$ . Gebruikers van de digitale bezoekersparkeervergunning gebruiken deze vaker dan iemand die gebruik maakt van beide bezoekerspassen.

Tabel 2.3

Hoe vaak heeft u gebruik gemaakt van de digitale bezoekersparkeervergunning?

	% genoemd (n=154)
dagelijks	4%
een paar keer per week	25%
een paar keer per maand	38%
een paar keer in de afgelopen maanden	34%



### Belangrijkheid digitale bezoekersparkeervergunning

Aan de gebruikers van een digitale bezoekersparkeervergunning is gevraagd in welke mate men bepaalde punten belangrijk vindt en hoe tevreden men er over is. De waarde 1 staat hierbij voor zeer onbelangrijk of zeer ontevreden en de waarde 5 voor zeer belangrijk of zeer tevreden.

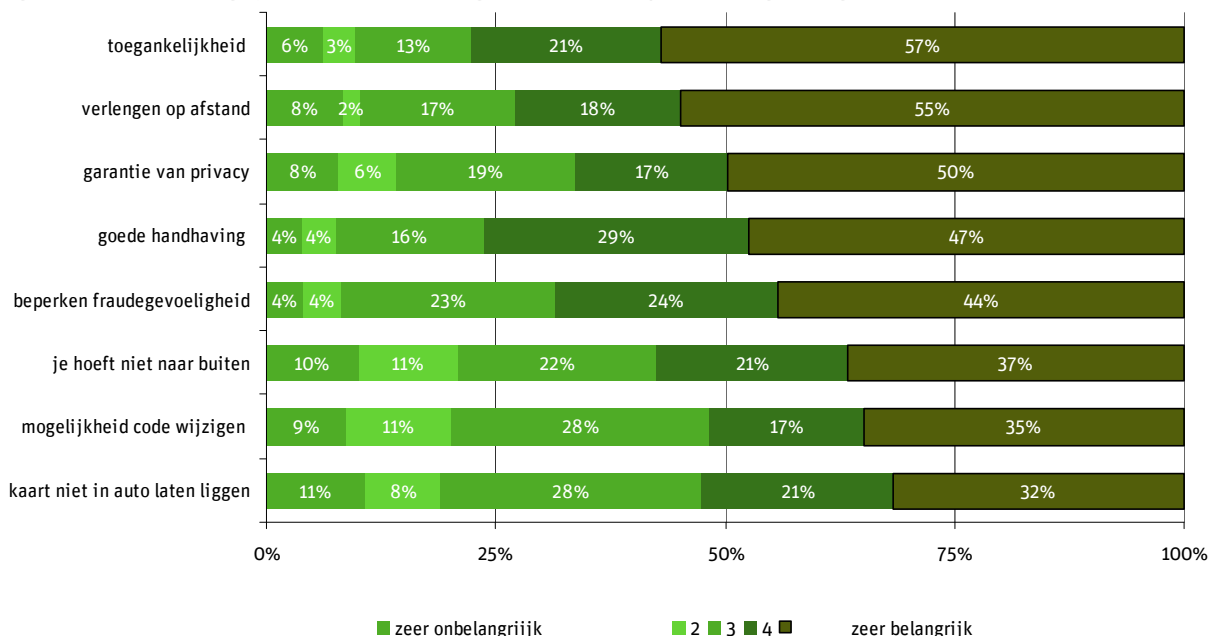
In figuur 2.1 staan alle scores per punt voor de mate van belangrijkheid weergegeven. Het meest belangrijke punt is de toegankelijkheid (via sms/internet). Ruim de helft (57 procent) geeft aan dit zeer belangrijk te vinden. Op de tweede plaats komt de mogelijkheid van verlengen op afstand. Dit vindt ook ruim de helft (55 procent) zeer belangrijk.

Dat je de kaart niet meer per ongeluk in de auto laat liggen, lijken mensen het minst belangrijk te vinden.

Als je naar alle acht de kenmerken kijkt, dan vinden de respondenten deze allemaal (zeer) belangrijk. De antwoordcategorieën 4 en 5 tellen bij alle kenmerken op tot boven de 50 procent.

Vier kenmerken verschillen significant bij  $p \leq 0.01$  tussen gebruikers van beide bezoekerspassen en gebruikers van alleen de digitale bezoekersparkeervergunning. Deze laatste gebruikers vinden de toegankelijkheid, het verlengen op afstand, het feit dat je niet naar buiten hoeft en dat je de kaart per ongeluk in de auto kunt laten liggen belangrijker dan gebruikers van beide bezoekerspassen.

Figuur 2.1 Mate belangrijkheid kenmerken digitale bezoekersparkeervergunning.



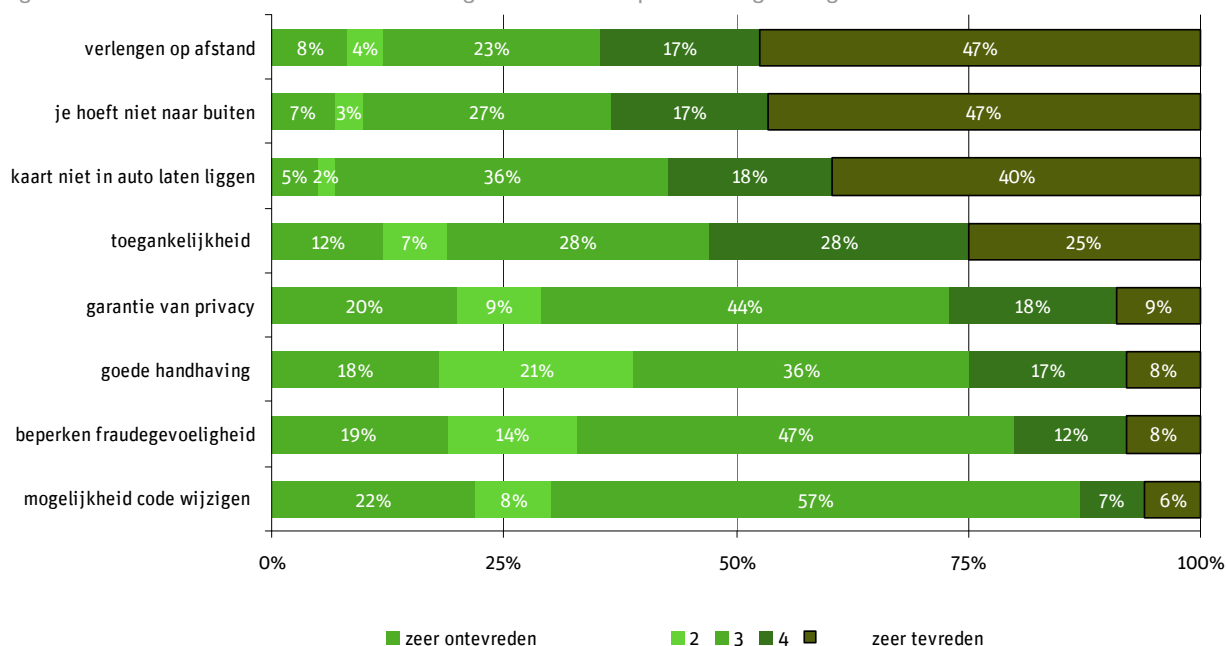
### Tevredenheid digitale bezoekersparkeervergunning

Van alle genoemde kenmerken van de digitale bezoekersparkeervergunning zijn de gebruikers het meest tevreden over de mogelijkheid van verlengen op afstand en het feit dat je niet naar buiten hoeft (beide 47 procent). Gebruikers zijn het minst tevreden over het beperken van de fraudegevoeligheid en de mogelijkheid om de code te wijzigen (na uitlenen).



Op vrijwel alle kenmerken zijn gebruikers van alleen de digitale bezoekersparkeervergunning meer tevreden dan gebruikers van beide bezoekerspassen. Alleen de verschillen op de stellingen 'een goede handhaving op parkeren in mijn wijk' en 'de mogelijkheid code te wijzigen' zijn niet significant.

Figuur 2.2 Mate tevredenheid kenmerken digitale bezoekersparkeervergunning.



Vrijwel alle stellingen over belangrijkheid en tevredenheid hangen significant met elkaar samen.

De stellingen over de toegankelijkheid, het verlengen op afstand, het feit dat je niet naar buiten hoeft en dat je de kaart niet in de auto laat liggen hangen positief met elkaar samen. Dat betekent hoe belangrijker men dit punt vindt, hoe meer tevreden men er over is.

De stellingen over privacy en goede handhaving hangen negatief samen. Dat betekent dat hoe belangrijker men dit punt vindt, men er minder tevreden over is.

De stellingen over beperken fraudegevoeligheid en de mogelijkheid om de code te wijzigen hangen niet significant met elkaar samen.

#### Algemene tevredenheid digitale bezoekersparkeervergunning

Tweederde van de gebruikers van de digitale bezoekersparkeervergunning is over het algemeen tevreden over de vergunning. Ongeveer een kwart (24 procent) geeft aan dit niet te zijn. Bijna één op de tien gebruikers (9 procent) weet niet of men tevreden is.

Gebruikers van alleen de digitale bezoekersparkeervergunning zijn over het algemeen veel meer tevreden (89 procent) dan gebruikers van beide bezoekerspassen (41 procent). Dit verschil is significant bij  $p \leq 0.01$ .



Tabel 2.4

Bent u over het algemeen tevreden over de digitale bezoekersparkeervergunning?

	% genoemd (n=162)
ja	67%
nee	24%
weet niet	9%

#### Nodig aantrekkelijk maken digitale bezoekersparkeervergunning

Aan alle gebruikers van een bezoekerspas is de vraag voorgelegd wat er nodig is om de digitale bezoekersparkeervergunning (nog) aantrekkelijker te maken. De meeste mensen geven aan dat er niets nodig is, omdat men liever de (papieren) bezoekersparkeerschijf gebruikt (43 procent). Een kwart van de respondenten geeft een andere reden op (25 procent). Er wordt onder andere genoemd dat beide systemen moeten blijven bestaan, dat er geen kosten moeten zitten aan een sms en dat er geen rekening wordt gehouden met oudere mensen. De minst genoemde reden is een goede uitleg over hoe het werkt (een handleiding) (5 procent).

Tabel 2.5

Wat is er nodig om het gebruik van de digitale bezoekersparkeervergunning voor u (nog) aantrekkelijker te maken?

	% genoemd (n=241)
niets, ik gebruik liever de papieren schijf	43%
anders, namelijk	25%
niets, ik ben tevreden zoals het nu werkt	22%
aanpassingen aan het systeem om kans op fraude te verkleinen	21%
aanpassingen aan het systeem ten behoeve van mijn privacy	20%
goede uitleg over de voordelen van het systeem	5%
goede uitleg over hoe het werkt (een handleiding)	5%

Per soort gebruiker is het meest genoemde antwoord op de vraag wat er nodig is om de digitale bezoekersparkeervergunning aantrekkelijker te maken verschillend. Gebruikers van alleen de (papieren) bezoekersparkeerschijf geven vaker de reden op: 'niets, ik gebruik liever de papieren schijf' (85 procent). Gebruikers van alleen de digitale bezoekersparkeervergunning geven het meest aan dat er niets hoeft te gebeuren en dat men tevreden is zoals het nu werkt (40 procent). Gebruikers van beide passen geven het meest een andere reden aan (35 procent) en dat er aanpassingen aan het systeem nodig zijn ten behoeve van de privacy (34 procent).



#### Voorkeur systeem

Tot slot is aan alle drie de soorten gebruikers gevraagd welk systeem uiteindelijk de voorkeur heeft. De meeste mensen (46 procent) geven de voorkeur aan de (papieren) bezoekersparkeerschijf. Het percentage mensen dat de voorkeur geeft aan de digitale bezoekersparkeervergunning is echter niet veel lager (42 procent). Ruim één op de tien (12 procent) geeft aan geen voorkeur te hebben. Een echt duidelijke voorkeur komt dus niet naar voren.

Als we kijken naar de soort gebruiker dan komt het logische beeld naar voren dat 90 procent van alleen de gebruikers van de (papieren) bezoekersparkeerschijf de voorkeur geeft aan de (papieren) bezoekersparkeerschijf en 83 procent van alleen de gebruikers van de digitale bezoekersparkeervergunning de voorkeur geeft aan de digitale bezoekersparkeervergunning. Van de groep die beide soorten systemen gebruikt geeft een kleine meerderheid (38 procent) de voorkeur aan de (papieren) bezoekersparkeerschijf. Het percentage dat de voorkeur geeft aan de digitale bezoekersparkeervergunning is echter niet veel lager (35 procent).

Tabel 2.6

Welk systeem heeft uiteindelijk uw voorkeur, als de verbeteringen die u in de vorige vraag heeft aangegeven worden ingevoerd?

	% genoemd (n=242)
papieren bezoekersschijf	46%
digitale bezoekersparkeervergunning	42%
geen voorkeur	12%

#### Opmerkingen of suggesties

Tot slot konden respondenten opmerkingen of suggesties geven over de digitale bezoekersparkeervergunning. Hier worden antwoorden gegeven van zowel voorstanders als tegenstanders van de digitale bezoekersparkeervergunning. Sommige mensen zijn er echt op tegen, vinden het ongebruiksvriendelijk (vooral voor ouderen), te omslachtig, het kost geld en privacy speelt een rol.

Voorstanders geven aan dat dit de toekomst is en dat het handig is.

#### Enkele citaten:

- “Digitaal = te ingewikkeld en ouderen/gehandicapten/beperkt en onvriendelijk.”
- “Een sms kost ca €0.50 en geen keuze meer tussen papieren. Dus gedwongen extra uitgaven te maken.”
- “Het belangrijkste voor mij is dat het digitale systeem niet de privacy kan garanderen. Dat geeft een vervelend gevoel: dat gecheckt kan worden wie er bij mij parkeert en wanneer/hoe vaak. Qua handigheid maakt het mij niet uit, voor beide systemen zijn voor en nadelen te bedenken.”
- “Voor mij is de digitale bez.p.v. een uiting van Big Brother is watching you. Waarom deze verandering, de pap.schijf voldoet prima. Ik voel weezin om speciaal voor bezoek (de gemeente)



de pc te gebruiken, de schijf zit in mijn systeem. Er is in de maatschappij al zo veel Big Brother waar je verplicht aan bent deel te nemen!"

- "Ben een voorstander. Het is de toekomst. Voor ouderen kan altijd degene die op bezoek komt gebruik maken van zijn eigen mobiel. Wel dient de handleiding op de pas te blijven."
- "Prima systeem ben blij met deze vooruitgang."

# bijlagen





## Bijlage 1. Vragenlijst

### VRAGENLIJST DIGITALE BEZOEKERS-PARKEERVERGUNNING BURGWAL

**1. Welke bezoekerspas heeft u vanaf november 2010 gebruikt?**

- Alleen de papieren bezoekersschijf
- Alleen de digitale bezoekersparkeervergunning →Ga naar vraag 3
- Beide
- Geen van beide →Ga naar vraag 8

**2. Als u de papieren bezoekersschijf gebruikt, wat is daarvoor de reden?**

*(meerdere antwoorden mogelijk):*

- dat ben ik gewend
- ik heb geen internet
- ik heb geen mobiele telefoon
- mijn bezoek heeft geen internet of mobiele telefoon
- mijn bezoek kan of wil niet sms'en
- ik kan niet sms'en of internetten
- ik wil niet sms'en of internetten
- sms'en kost geld
- andere reden: \_\_\_\_\_

**Als u alleen de papieren bezoekersschijf gebruikt, kunt u doorgaan met vraag 6**

**3. Hoe vaak heeft u gebruik gemaakt van de digitale bezoekersparkeervergunning?**

- dagelijks
- een paar keer per week
- een paar keer per maand
- een paar keer in de afgelopen maanden

**De onderstaande vraag gaat alleen over de digitale bezoekersparkeervergunning.**



4. Geef hieronder aub aan welke punten u belangrijk vindt en hoe tevreden u hierover bent. U kunt hiervoor de getallen 1 tot en met 5 gebruiken.

5 wil zeggen dat u dit heel belangrijk vindt of dat u heel tevreden bent

1 betekent dat u dit zeer onbelangrijk vindt of dat u heel ontevreden bent.

	Belangrijkheid					Tevredenheid				
	zeer onbelangrijk		zeer belangrijk			zeer ontevreden		zeer tevreden		
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
goede handhaving op parkeren in mijn wijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
garantie van privacy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
beperken fraudegevoeligheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de mogelijkheid code te wijzigen (na uitlenen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
toegankelijkheid (via sms/internet)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
verlengen op afstand	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
je hoeft niet naar buiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
je kunt de kaart niet meer per ongeluk in de auto laten liggen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Bent u over het algemeen tevreden over de digitale bezoekersparkeervergunning?

- ja
- nee
- weet niet

6. Wat is er nodig om het gebruik van de digitale bezoekersparkeervergunning voor u (nog) aantrekkelijker te maken?

- goede uitleg over de voordelen van het systeem
- goede uitleg over hoe het werkt (een handleiding)
- aanpassingen aan het systeem ten behoeve van mijn privacy
- aanpassingen aan het systeem om kans op fraude te verkleinen
- anders, namelijk: \_\_\_\_\_
- niets, ik ben tevreden zoals het nu werkt
- niets, ik gebruik liever de papieren schijf

7. Welk systeem heeft uiteindelijk uw voorkeur, als de verbeteringen die u in de vorige vraag heeft aangegeven worden ingevoerd?

- papieren bezoekersschijf
- digitale bezoekersparkeervergunning
- geen voorkeur



8. Heeft u nog opmerkingen of suggesties over de digitale bezoekersparkeervergunning? Die kunt u dan hier kwijt.

--

9. Als u wilt dat de gemeente contact met u opneemt voor tips of hulp bij het gebruiken van de digitale bezoekersparkeervergunning kunt u hieronder uw naam en contactgegevens invullen. Uw naam wordt dan losgekoppeld van de antwoorden die u gegeven heeft, zodat uw antwoorden anoniem blijven

**Naam:**

**Adres:**

**Telefoonnummer:**

**Emailadres:**


**Dank voor uw deelname!**



## Bijlage 2. Open antwoorden

### Vraag 2

#### Als u de papieren bezoekersschijf gebruikt, wat is daarvoor de reden? Andere redenen

- 2x bezoekersschijf ipv 1
- Als ik twee bezoekers heb
- Bezoek en bezoekfrequentie kan worden gevolgd
- Bezoek kan ik direct aandacht geven en hoeft niet een of meerdere auto's aan te geven.
- Bezoek staat dan niet geregistreerd
- Bezoekers weten hun kenteken niet
- Bij bezoek dien je steeds meer de wekker te zetten/gezellig de comp. aan.
- De gemeente heeft zelf gezegd dat de definitieve invoering van de digitale versie is uitgesteld tot 2 mei 2011
- De website deed het niet
- Digitale registratie werkte niet, kreeg geen bevestiging, meerdere keren geprobeerd
- Een papieren kun je makkelijk even meegeven
- Eenvoudiger en sneller
- En de papieren schijf kost geen extra geld(per gebruik)
- Ernstige bezwaren t.a.v. privacy, fraude niet sociaal beleid t.a.v. digitale schijf voor ouderen en anderswillenden en denkenden.
- Gaat sneller, minder handelingen te verrichten
- gebruikersvriendelijker
- Geen "big brother is watching"
- Gemak
- Gemakkelijker dan internet
- Heb na 1 jan geen visite gehad met auto
- Heb niet altijd mobiele telefoon of internet bij de hand
- Het gaat niemand iets aan wie er bij mij parkeert! Privacyschending!!!
- Het is makkelijker
- Het nieuwe systeem was even wennen.
- het ongelooflijke gemak van de papieren versie
- het werkt niet
- Hoop gedoe
- Ik ben beroepsmusicus en heb een pianolespraktijk thuis. Het is vervelend en kost veel tijd elke keer mijn leerlingen te moeten aanmelden via internet. Sms-én doen ik principieel niet, omdat het iedere keer extra geld kost. Het voordeel van de bezoekerskaart was juist dat het relatief goedkoop was.
- Ik ben de kaart gewend, ik ken niet anders.
- Ik ben gewend dat andere kan ik niet
- Ik ben tegen
- Ik de instructie gevolgd (ook onze bezoekers op verschillende dagen, maar de digitale bezoeker, parkeervergunning en ing werkt niet zeer ontevreden.
- Ik had niet altijd de beschrijving van digitaal bij de hand.
- Ik heb 2 digitale versies, pc accepteert er maar 1 zodat papieren versie nood blijft.
- Ik moest toch eerst checken wat het kenteken van de auto was en kon dus net zo makkelijk de schijf gebruiken
- Ik vind het prima zoals het was.
- Ik wil niet dat mijn bezoek geregistreerd staat
- Is gemakkelijker en controleerbaarder



- Je moet eerst wachten tot het bezoek binnen is en dan in de weer met het kenteken. Het is meer gedoe.
- Kan er niet mee omgaan ook de visite vind het moeilijk
- Kan voor 1/2 of 1 1/2 uur parkeren. digitaal meteen 3 uur kwijt.
- Kenteken onbekend/fout bij digitaal systeem.
- Kunnen nu 4 autobezoekers ontvangen!
- Laat het zo als het is, beter voor de oudere mensen.
- Meerdere gasten, dus beide schijven gebruikt
- Meest eenvoudig, geen extra onkosten, meer privacy
- Meest eenvoudige, geen extra kosten, geen privacyschending
- Mijn bezoek hoeft zich niet te "legitimeren" privacy!
- Mijn mobiel is van mijn werkgever
- Minder ingewikkeld.
- Om privacy reden
- Ooit code uitgeleend, geen controle opslag en gebruik.
- papieren is makkelijker & sneller in gebruik.
- Papierenschijf dat pas gemak
- Privacy
- Privacy
- Privacy
- Privacy
- Privacy redenen
- Privacy: registratie kenteken niet gewenst
- Privé redenen, niet iedereen vind het prettig om hun kenteken door te geven
- Privacy
- Problemen met de digitale schijf
- Sms weigerde
- Snel, en gastvrij, hoeft niet eerst 5 min te sms'en.
- Sneller "even in de auto" te leggen voor korte parkeerduur.
- Sneller geregeld
- Sommige oudere bezoekers pakken de schijf
- Soms was het makkelijker
- Systeem werkt niet
- Te onhandig, kenteken opvragen, intypen, door sms-en en maar hopen dat het allemaal werkt
- Teveel gedoe
- Toen internet het niet deed
- Veel gemakkelijker
- Vind het veel te bewerkelijk. Inloggen, computer starten, kenteken noteren etc etc. Veel te omslachtig en onvriendelijk.
- Vind ik makkelijker
- Vind ik prettiger en overzichtelijker
- Voor mijn man is de bezoekersschijf beter ivm zijn ziekte
- We zijn in de veronderstelling dat de digitale schijf niet goed werkt
- Weet kenteken vaak niet



## Vraag 6

### **Wat is er nodig om het gebruik van de digitale bezoekersparkeervergunning voor u (nog) aantrekkelijker te maken? Anders, namelijk.**

- 2 kaarten + 2 inlogcodes = 2 invulkaders op website maken.
- Aanpassingen in het systeem ten behoeve van de privacy van mijn bezoek
- Activeringscode korter maken
- Afschaffen
- Afschaffen
- Alleen als privacy gewaarborgd is en het voor iedereen handig is, dus dit is onhaalbaar.
- Als internet eruit ligt dan wel probleem
- Alternatief bij storing of melding als er storing is!
- Andere werkwijk-heb ik al 3x telefonisch doorgegeven.
- Applicatie voor iphone/ipad
- Beide systemen gebruiken
- Beide systemen moeten blijven bestaan
- Bellen zou ook mogelijk moeten zijn m.n. voor ouderen en digibeten.
- Bepaling aan mijn telnr
- Dat de website het doet
- Dat het goed en eenvoudig werkt en niet steeds mis gaat
- Dat je 's avonds al voor 's ochtends kunt aanmelden
- De mogelijkheid om na 21.00 alvast 3 uur te verlengen voor 's ochtends
- De website verbeteren zodat die beter op mobiele telefoon/internet werkt.
- Een iPhone app
- Eenvoudiger met een mobiel-internet
- Erkenning van het recht om zonder internet of mobiel bezoekers te laten parkeren
- Fysiek exemplaar reduceert poging tot inbraak. Men ziet immers dat men op bezoek is!!
- gebruik moet gratis zijn
- Geen rekening gehouden met "oude" mensen
- Gemakkelijker, vergelijk Parkline, via applicatie op smartphone
- Goede vraagstelling in het enquêteformulier, parkeertijden op de inlogsite van hoe laat tot hoe laat moet je nog registreren.
- Gratis gebruik, geen smskosten
- Gratis sms!
- Handmatig instellen begintijd
- Herstel/terugzetten op achteraf basis vergunning bij invoeren fout kenteken.
- Het kost gewoon net iets meer tijd dan iemand een bezoekerskaart te geven, maar het heeft ook voordelen.
- Ik heb geen internet
- Ik heb geen zin in nog een digitale pas!
- Ik heb helemaal geen zin in risico's door verkeerd intypen van een kenteken.
- langer dan 3 uur
- Mag meer controle komen donderdagavond + zaterdag
- Maximaliseren tot 3 uur per dag per kenteken, nu is "misbruik maken" en hele dag parkeren nog makkelijker.
- Meer controle dan nu het geval is.
- Meer rekening houden met (oudere) mensen die niet handig zijn met SMS of Internet
- Melding als een andere auto gebruik maakt van de "kaart". Fraudebestrijding
- Minder kosten voor Sms
- Mogelijkheid om papieren schijf te gebruiken ernaast te houden.
- Mogelijkheid per jaar extra plaatsen zie 8
- Niet iedereen wil hun kenteken doorgeven, ik denk dat deze optie toch ergens meegenomen moet worden. Ik heb geen eigen auto maar woon wel in de burgwal kan het op mijn huisnr of naam gezet worden?



- Niets, werkt zeer gebruiksonvriendelijk.
- Parkeerder heeft niet door dat het alleen voor vergunninghouders is. geen kosten voor sms
- Raar vind ik het dat de avond doorloopt terwijl je tot 21 uur kan parkeren met pas. De tijd zou verder moeten lopen in de ochtend!
- Sms-en zonder extra kosten voor mij of gast.
- Sms bij verlopen van parkeertijd
- Sms kosten boven op contributie bez.vergunning zijn een ergernis!!!
- Systeem per sms vereenvoudigen
- Uitleg aan ouderen/alternatief aanbieden
- Voorkomen onterechte boetes, betere garanties voor privacy.
- Voorlichting of je voor de sms betaald. We betalen namelijk al voor de digitale schijf, dus extra betalen voor een sms lijkt me dan overbodig.
- Vrijwillige keuze. Smsje - gratis parkeren!!! (Democratische keuze)
- Wanneer nieuwe nummer ingevoerd wordt, de oude bezoekers kentekennummer niet tonen.
- Weet ik nog niet heb geen ervaring mee.
- Zelf code kunnen wijzigen
- Zorgen dat het systeem ten allen tijde werkt, en dat het volledig gratis is (sms)

### Vraag 8

**Heeft u nog opmerkingen of suggesties over digitale bezoekersparkeervergunning? Die kunt u dan hier kwijt.**

- 1) De code moet gewijzigd kunnen worden! 2) Beperk de mogelijkheid tot verlengen tot 1 maal.
- 1) De digitale bezoekersparkeervergunning is een typisch voorbeeld van het denken vanuit de beheerder i.p.v. vanuit de gebruiker. ICT denkfout nr 1.
- 1) Ik denk dat dit voor de oudere van dagen een erg lastig systeem is. 2) Fraudegevoeligheid is flink: als er straks een lijst met nummers op internet lekt dan kan het hele systeem de prullenbak in.
- 1) Te afhankelijk van mobiel of internet. 2) Onacceptabel voor ouderen.
- 1) Wij hebben destijds ingestemd met het vignettensysteem, niet met dit gedoe! Opnieuw stemmen!
- 2) Mijn bezoek hoeft zich niet te legitimeren! We kunnen wachten op misbruik.
- 3) Digitaal is misbruikgevoelig, aan sms'end bezoek melden: wachtwoord niet onthouden graag!
- 1.Wat zijn de voordelen voor ons ; weinig
- 2.Wat zijn de nadelen voor ons ; veel
- Voordelen we hoeven niet elke 3 uur naar onze auto om de schijf te verzetten of eruit te halen.
- Nadelen Bellen,Privacy weg, kosten aanmelden en afmelden en veel irritatie als het niet lukt.
- bij een belangrijke gebeurtenis kan je even de kaart van je burens lenen ook dat is weg dan.
- Ik wil dus gewoon mijn parkeerschijven opgestuurd zien of schaf voor mijn part het hele parkeren maar af want ik wil niet het kind van de rekening worden en zeker geen melk koe voor de gemeente Haarlem of voor Wethouder van Doorn
- DUS HEEL EENVOUDIG GRAAG MIJN PARKEERKAARTEN EN LIEFST NOG MIJN VIGNET OOK GRAAG WEER OP MIJN VOORRUIT ZODAT IK KAN ZIEN WIE ER ILLEGAAL EEN PARKEERPLEK OPEIST IN ONZE BUURT.
- 8 okt 2010 heb ik de gemeente gebeld en gevraagd waarom ik na mijn verhuizing deze kaarten heb ontvangen. De kaarten zouden niet geldig zijn, werd mij verteld i.v.m. ik alsnog uit het systeem zou zijn gehaald. Ik heb ze ook niet gebruikt.
- Op 1 okt 2010 heb ik mijn verhuizing gemeld bij de gemeente en mijn papieren parkeerschijven ingeleverd. Helaas ontvang ik nu post van jullie a) op mijn oude adres en b) ik heb helemaal geen recht op die kaarten gehad. Vreemd. Willen jullie mij nu echt uit dit systeem halen aub? Heel veel dank.
- Afschaffen
- Als je een nieuw kenteken invoert staat het vorige er nog in met de mededeling dat die nu niet meer mag parkeren terwijl die dagen geleden is ingevoerd en dus ook al weg is. Ik vind dat heel verwarrend want dan is het net of er iemand ander van mijn vergunning gebruik maakt.
- Het is misschien handiger als het ingevoerde kenteken automatisch gewist wordt als de parkeertijd voorbij is.
- Beide handhaven



- Belangrijk vind ik het dat ouderen die geen internet of mobiele toegang hebben moeten kunnen kiezen voor een papieren versie. Ik ben duidelijk zeer tevreden, hoe het zit met de privacy weet ik eerlijk gezegd niet. Ook zou ik meer parkeercontrole in de buurt op prijs stellen.
- Ben een voorstander. Het is de toekomst. Voor ouderen kan altijd degene die op bezoek komt gebruik maken van zijn eigen mobiel. Wel dient de handleiding op de pas te blijven.
- Bezoek gebruikt code ook voor andere bezoeken in de wijk.
- Bij activeren sms komt reactie (bevestiging) ook via sms. Nu bewaar ik deze als "bewijs". Maar hoe lang moet ik dit bewaren?
- Bij vraag 6 geeft u niet de mogelijkheid aan te kruisen dat de digitale bezoekersparkeervergunning onaantrekkelijk is i.v.m. de privacy van de bezoekers.
- De auto van het bezoek staat 100m. verderop. Mijn computer is nogal traag en het bezoek moet zoeken naar het kentekenbewijs.
- De keer dat ik het gebruikt heb lag het systeem plat, en zeiden ze, dat als ik toch een bekeuring kreeg dat zij er dan voor zouden zorgen dat het goed kwam!
- De papieren bezoekersschijf is eenvoudiger werkt. De digitale bezoekersvergunning resulteert in meer illegaal parkeren omdat er geen tekenen in de ingezeten auto's er al geparkeerd dat er beperkte parkeermogelijkheden.
- De papieren enquête was zo verschrikkelijk slecht leesbaar qua lay-out (vraag 4 bijvoorbeeld) dat ik het via internet geprobeerd heb. Hier ging 't iets beter. Het niveau van de vragen vond ik niet bijster hoog. Verder vond ik de formuleringen van de vragen ronduit zwak. Ook de mogelijke antwoorden vond ik buitengewoon summier, soms alsof de vraag nauwelijks bij het antwoord hoorde. Ik miste bijvoorbeeld de ruimte bij een flink aantal vragen om zelf een antwoord te formuleren. Ik vind deze enquête een droevige situatie en ik vraag me dan ook af of u de antwoorden krijgt waar u naar opzoek ben.
- De website toegankelijker maken voor digitaal parkeren.
- Digitaal = te ingewikkeld en ouderen/gehandicapten/beperktenonvriendelijk.
- Digitaal is voor vaste abonnementen prima maar voor bezoekersvergunning niet bepaald ideaal of men weet z'n nummer niet, en sms kort geld. Had ik nog niet eens aan gedacht. Wat ik eerlijker vind is dat voor mijn huisdeur een bord met Autodate (greencar) staat. Kan dat niet naar een van de plaatsen waar verplicht betalen vereist is. En dat ik een straat waar de parkeerplaatsen toch al schaars zijn.
- Digitale bezoekersvergunning is gebruiksonvriendelijk voor ouderen.
- Dit systeem is vooral voordelig voor de gemeente. Hoeft men geen enkele autoruit meer te controleren.
- Via internet aanmelden is omslachtiger. Even de papieren kaart pakken is eenvoudiger. En wat als de verbinding er uit ligt? Sms'en is leuk maar maak dat dan gratis. Je betaalt jaarlijks al voor de bezoekerskaart. Het wordt gepresenteerd als een simpeler systeem maar de kosten worden zo alleen maar hoger.
- Ik heb 2x de digitale kaart gebruikt. De 2e keer was 3 weken later. Word er nog steeds doodleuk gemeld dat de vorige auto vanaf nu niet meer kan parkeren. Dat is totaal niet meer relevant. Er lijkt alleen te zijn nagedacht over hoe parkeerbeheer zijn werk beter kan doen en niet of bewoners zinnige informatie te zien krijgen.
- Zorg eerst dat alles goed, transparant en gratis werkt en dat duidelijk is wat er met de gegevens gebeurt (privacy!). Bewoners moeten kunnen inloggen om hun gegevens te bekijken of te wijzigen. En informeer mensen duidelijk, compleet en op tijd. Dan wordt het wellicht nog wat.
- Doordat lenen van bezoekersschijf bij niet bekende burens niet meer gaat. Zou je 1x per jaar per inwonende persoon extra plaatsen moeten krijgen b.v. voor een verjaardag, zodat je visite toch nog in de buurt kan parkeren.
- Doortrekken weg ermee
- Een sms kost ca €0.50 en geen keuze meer tussen papieren. Dus gedwongen extra uitgaven te maken.
- Een zichtbare/fysieke vergunning beperkt mogelijke inbraakpogingen met name voor de vaste P-vergunning. Men ziet dan dat de bestuurder er woont! Kan eventueel ook voor bezoekersschijf gelden. Op dit moment parkeert iedereen aan het Spaarne door wegvakken P-Appelaan en is er 's avonds tussen 18.00 en 23.00 uur vaak geen plek voor bewoners. Er is weinig controle en zichtbaar vignet verbeterd controlemogelijkheid, ook voor bewoners!
- Eerlijk gezegd vergeet ik nogal eens direct te smsen of te verlengen. Met de papierschijf heeft het bezoek dit zelf in de hand, in ieder geval bij aankomst. Ik zou beide willen handhaven, voor mensen die niet kunnen smsen of internetten is dit niks.





- Er staat tegenover spaarne 39 een kaartjes automaat, die veelvuldig gebruikt wordt voor winkelend publiek die hun auto in het gehele burgwal gebied parkeren. Dit is een zeer onduidelijke en ongewenste situatie waardoor er vaak geen plek meer is voor de bewoners. Graag duidelijke instructie bij de automaat voor welk gebied de automaat is. Voor het terras waren dit de genummerde parkeer plekken, maar deze nummering is nu weg.
- Er wordt erg veel illegaal geparkeerd. Visueel zichtbare gewone en bezoekers vignetten, helpt mensen hier van bewust te zijn. Als jullie hier een betere oplossing voor weten kan ik leven met een digitaal bezoekers vignette.
- Er wordt hier teveel oneigenlijk gebruik gemaakt van de H.J. Habrakenhof parkeerplekken. Graag meer controle!
- Er zullen altijd digibeten overblijven. Een combi met een papieren versie is m.i. het hoogst haalbare. Digitale versie blijft afhankelijk van werking van dig.netwerken. Er bestaan ook nog steeds boeken en kranten.
- Erg klantvriendelijk
- Erkenning van het recht om zonder internet of mobiel bezoekers te laten parkeren.
- Fraude aanpakken. Hoe is het mogelijk dat bewoners van centrumkant Spaarne hun auto parkeren aan onze oostkant?
- Gebruik per sms laat zich moeilijk uitleggen aan de bezoeker. Vereenvoudig de opgave door spaties achterwege te laten!
- Gedurende de tussenliggende periode nov-feb 2011 is er ondanks gebruik van de schijf toch bekeurd! Parkeerbeheer verwijst vervolgens naar de formele beroepsmogelijkheid.
- Geweldige oplossing!
- Gewoon niet doen
- Gewoon terug naar papier, gedoe met internet en sms
- Goed controleren en dan vooral langs het Spaarne in de latere avonduren
- Graag de mogelijkheid ook papierenbezoekersschijf handhaven voor korte bezoekers en of werklui. Wat te doen bij regelmatige stroomstoringen die wij hier meemaken? internet en telefoon werken dan niet.
- Code kunnen veranderen indien gewenst. Opslaan van kentekens na een dag verwijderen.
- Deze blijft nu staan tot de volgende bezoeker komt. Gebleken is dat bij navraag van een voor mij in eerste instantie vreemde kenteken te achterhalen was waar de auto vandaan kwam bij parkeerbeheer.
- Graag zou ik zien dat er meer controle op het parkeren is. Ik betaal bijna €300 per jaar en dan vind ik het erg hinderlijk dat ik vaak lang moet zoeken naar een parkeerplek.
- Gratis gebruik, geen sms kosten
- Heb iedere week thuiszorg en heb de bezoekersparkeervergunning echt nodig ook voor ver wonende familie
- Heb wel een opmerking. Er wordt bij ons nog steeds vaak geparkeerd zonder vergunning, we hebben al zo weinig plaatsen.
- Heeft paar keer niet gewerkt/systeem lag plat.
- heel veel ouderen mensen hebben geen mobiele telefoon of internet.
- Het belangrijkste voor mij is dat het digitale systeem niet de privacy kan garanderen. Dat geeft een vervelend gevoel: dat gecheckt kan worden wie er bij mij parkeert en wanneer/hoe vaak. Qua handigheid maakt het mij niet uit, voor beide systemen zijn voor en nadelen te bedenken.
- Het ergert mij dat er mensen in de buurt met verschillende bedrijfjes op hun naam voor al die bedrijfjes parkeervergunningen en bezoekerspassen kunnen aanvragen. Ik weet dat ze die verhandelen. als je de bezoekersschijf op afstand kunt verlengen/activeren wordt nog aantrekkelijker om te verhandelen.
- Het heeft nooit gewerkt, tot nu toe diverse pogingen gedaan zonder succes.
- Het is een beetje vervelend de activeringscode per sms te gebruiken omdat het wat lang duurt voordat je eindelijk klaar bent intikken van alle gegevens.
- Het is een ondoordacht, complex, bewerkelijk, onhandig en gebruikersonvriendelijk systeem.
- Het is erg moeilijk als je bejaard bent. Ik wil zoals het was papierbezoekersschijf prima is dat.
- Het is nu voor onbekenden in Haarlem niet erg duidelijk dat er een digitaal vergunningssysteem bestaat omdat dit niet meer aan de reeds geparkeerde auto's te zien is (door bijv een vignet). Hierdoor wordt er meer "fout" geparkeerd!
- Het is voor de buurtbewoners nu niet zichtbaar of er iemand uit de buurt of bezoek met vergunning geparkeerd staat. dat geeft een gevoel van wantrouwen en wekt irritatie op bij het zien van "vreemde"auto's.



- Verder is het voor toeristen/dagjesmensen etc. onduidelijk, die zien nu ook niet meer aan de overig geparkeerde auto's of zij wel of niet mogen parkeren, de P-borden staan niet altijd voor iedereen op een logische en duidelijk zichtbare plaats
- Het jarenlange gebruik van de papierschijf werkt al niet feilloos. Al twee maal toe ten onrechte een bekeuring gehad. De rechter heeft ons on het gelijk gesteld. Naast dat het onhandig is (een kenteken opvragen bij bezoeker, doorgeven en dan maar hopen dat het allemaal werkt) heb ik echt sterke twijfels over alle fouten die er gemaakt zullen worden. En de burger mag dan alles zelf rechtzetten. Houd het gewoon bij de papierschijf, die werkt naar behoren en maak het mensen niet onnodig moeilijk en druk ze niets door de strot dat we absoluut NIET willen. succes
- Het klopt van geen kant dat wij nu extra kosten (sms of online) moeten gaan maken omdat de gemeente dit wil. Daarnaast is het privacyschending om het nummerbord van iedereen bezoeker op te moeten geven!
- Het lijkt mij nogal arbeidsintensief om alle auto's te moeten checken en ik vind de efficiency van het controleren in de straat het allerbelangrijkst. Er staan te vaak auto's zonder vergunning erg lange tijd onze parkeerplaatsen bezet te houden.
- Het nadeel van de digitale parkeerschijf is dat het niet direct voor iedereen duidelijk is dat men zich bevindt in een beperkt parkeergebied (bewoners+gasten). Een parkeersticker voor bewoners maakt dit sneller duidelijk.
- Het niet zelf kunnen instellen van de begintijd is zeer onhandig, temeer daar het (internet) systeem geen weet heeft van tijd. M.a.w. op zondagavond invullen betekent nu dat men kan parkeren tot maandagochtend 02:00 oid (?), gewoon drie uur later als het tijdstip van invullen. Indien men toch inlogt met een code hoeft het niet ingewikkeld te zijn om een mogelijkheid te creëren tot het bijhouden van een "adresboek" met veel gebruikte bezoekers kentekens. Een klein puntje is nog de vormgeving van de pagina, deze ziet er nogal "beta" uit...
- Hoe het systeem op een optimale manier te gebruiken is. Kleine handigheidjes geven door b.v. standaard sms in je mobiel te hebben staan. Code niet aan vreemden geven - gebruiken het weer onzichtbaar in de straat. Veel mensen parkeren zonder vergunning.
- Hoe kan ik mij tevredenheid uitdrukken indien er nog geen ervaring is mee opgedaan (vraag 4)
- Ik ben bijna 60 jaar. Ik heb wel internet maar geen mobiele telefoon. Veel van mijn kennissen ook niet! Ik kan een beetje internetten maar toen ik het met de digitale pas in december probeerde kwam ik er niet doorheen. Smsen kost bovendien geld en mijn inkomen is niet groot. Ikzelf heb geen auto! Mijn moeder wel bijv. maar die kan absoluut niet smsen.
- Ik ben zeer tevreden over digitale parkeervergunningen
- Ik had november gebeld, wil graag 2 bezoekersschijven. Ik heb al betaald voor 2 schijven 2x13 euro zijn dan geldig 1 jan 2011. Tot 1 jan 2012. Ik zie geen andere oplossing. Ik ben 75 jaar en heb geen mobiel en geen internet.
- Ik heb geen inzage in fraudegevoeligheid. Succes met de invoering.
- Ik hoop dat de digitale bezoekersvergunning doorgang vindt en niet om allerlei oneigenlijke redenen wordt afgekeurd.
- ik vind dat het met papier beter werkt als met digitale. en bovendien niet iedereen kan met digitaal werken. Digitaal vind ik ook onvriendelijk
- Ik vind het belachelijk en onhandig, visite voor een kopje koffie is eerst een half uur bezig met in en uitchecken.
- Ik vind het eigenlijk maar niets en hoop dat het via de papieren schijf mogelijk blijft te parkeren.
- Ik vind het schandalig dat je verplicht wordt het kenteken van de bezoeker door te geven! Big brother Haarlem is watching us! Schending van de privacy, in strijd met de wet.
- Ik vul in dat ik de voorkeur geef aan een papieren bezoekersschijf omdat ik niet vind dat mensen verplicht kunnen worden om een (mobiele) telefoon en/of internet aansluiting te hebben. Ikzelf vind de digitale manier wel handiger.
- Ik wil absoluut niet dat mijn bezoek ergens wordt genoteerd... schending van privacy! Ik geloof er niets van als ze zeggen dat dit soort gegevens goed wordt beschermd.
- Ik wil geen digitale schijf!
- Ik wil niet dat mijn bezoekers geregistreerd worden. A. niet vanwege de privacy van de bezoekers. B. niet vanwege mijn privacy. Het gaat niemand wat aan wanneer en wie er op bezoek komen.
- Ik wil nog wel iets van mezelf houden wat privé is. Nog even en dan weten jullie wat we moeten doen.
- In een centrum parkeerzone is het aantrekkelijk om je parkeervergunning te "verkopen" zodat er auto's staan waarvan de bestuurders niet in onze wijk wonen.



- Is het mogelijk om beide systemen te gebruiken? Zodat je kan kiezen: schijf of digitaal.
- Ja want volgens mij is het drukker omdat de mensen soms de hele dag blijven staan. En het idee dat als je de code uitleent iedereen hem weer kan gebruiken. En volgens mij is het met de papieren parkeerkaart ook gemakkelijker voor de parkeercontroleurs, ze zien in 1 oogopslag of je er mag staan. ( hetzelfde geldt voor de parkeervergunning van de bewoners)
- Ja, vergeet gedoe met ?, laat registratie doen door 3 telefoonnummers. 1 vaste en 2 mobiele. als deze er een auto hebben geregistreerd (met kenteken) is het ok klaar! Geen code nodig.
- Ja, voor oudere mensen en mensen die geen mobiel hebben.
- Jammer dat een zo prettig systeem zo veel weerstand oproept, en vaak met onzin-argumenten. Ik hoop dat het lukt om het toch ingevoerd te krijgen. Extra argument: er werd/wordt gerommeld met de bezoekersschijven (ook nu met de digitale). Mensen nemen b.v. geen 2e parkeervergunning maar alleen een (belachelijk goedkope) bezoekersschijf. Daar mag de gemeente wat mij betreft ook op controleren. Als je maar geen bestanden aan elkaar gaat plakken voor controle van andere zaken. En algemeen: het parkeren in Haarlem is extreem goedkoop als je het met andere steden vergelijkt. Alternatief voor een deel van de nare bezuinigingen?
- Je kan niet even van de burelen een kaart lenen. als er een aannemer bij je werkt, wil je hem de code niet geven. Steeds een andere code is ook geen oplossing. Ik zie alleen voor de gemeente voordeel, niet voor de gebruiker! De gemeente kan vanachter zijn bureau alle bewegingen volgen!
- Liefst een "app" voor mobiele gebruikers voor parkeren bijv. Iphone + Android.
- Melding als een ander de code gebruikt. Kan fraude aan het licht brengen.
- Mensen die niet willen met de digitalenpasjes meewerken zouden het mogelijkheid om hun papierpasjes te blijven gebruiken.
- Mensen moeten de mogelijkheid krijgen om te kiezen voor een papieren of digitale schijf.
- Mijn bezoek is bijna allemaal 80 of ouder.
- Mogelijkheden tot meerdere bezoekers uitbreiden; met een papieren schijf kan je bij de burelen lenen, digitaal is maar de vraag...
- Naast een pilot in de Burgwal lijkt een transitieperiode mijns inziens nodig waarbij beide mogelijkheden gelijktijdig beschikbaar zijn en bewoners de kans krijgen om over te stappen op de nieuwe manier in plaats van via een 'big bang'.
- nadeel is ook dat je nu niet kunt herkennen of autos hier legaal parkeren, dat maakt dat er extra overlast is van café bezoekers aangezien de handhaving sporadisch is, overdag zie je de auto nog wel eens rijden maar 's avonds niet en het is overduidelijk dat er voor 21 uur autos staan die er niets te zoeken hebben, ik zou dan ook parkeertijd verhogen tot middernacht, dan kunnen de burgers van Haarlem die betalen voor een vergunning en parkeerschijf er ook gebruik van kunnen maken.
- Nee geen
- Niet aan beginnen. Teveel rompslomp. Op een verjaardag heb je problemen. Praktische uitvoerbaarheid nul komma nul.
- Niet introduceren.
- niet introduceren van de digitale schijf
- Niet zeuren, invoeren die handel
- Nooit code uitlenen noch bezoeken noch burelen eenmaal opgeslagen nooit meer controle mogelijk! In vergadering niet bereikbaar dus wat dan als visite/familie langs komen?
- Nu is de digischijf zeer fraudegevoelig als iemand je nummer weet kan het gebruikt worden. Bij een foutje van het intypen heb je alsnog een bon.
- Omslachtig en kost geld en de papieren schijf is makkelijk
- Op zich is het handig, maar niet iedereen heeft een computer of mobiele telefoon. Of is daar handig mee. Als ik niet thuis ben om te helpen wordt het lastig. Geef mij maar de papieren schijf.
- Opgelegd beleid. Asociaal voor ouderen. Papieren schijf moet mogelijk blijven, zo niet: fel op tegen. Z.n. paradepaardje afgedwongen.
- Opsodemieteren met dat ding
- Over fraude of privacy ben ik niet geïnformeerd maar vind dat heel belangrijk. Verder geef ik mijn codes liever niet aan mijn bezoek af en vaak hebben de mensen niet hun mobiele telefoon bij zich. Vooral voor ouderen is dat echt lastig. Consequentie is dat ik alles zelf moet doen via internet en dat dat veel tijd kost.



- Papieren bezoekersschijf is makkelijker, daar ik geen internet heb. Wel mobiel maar dan moet je je bezoek aanmelden met de tijd + kenteken via sms. Gedoe is dat! Moet je eerst kenteken vragen aan je bezoek etc.
- Parkeerdruk bezoekers wordt bij gebrek aan codewisseling alleen nog maar groter.
- Parkeren is nu veel drukker in mijn buurt.
- Parline werkt naadloos via applicatie op smartphone. Misschien een idee om een simpele applicatie te maken?
- Wat betreft parkeren in het algemeen: Juist overdag is er meer dan voldoende plaats, 's avonds / 's nachts is alles vol. Waarom niet overdag gratis parkeren?
- Waarom geen duidelijkere aanduiding, niet bewoners, laat staan buitenlanders, begrijpen niets van de borden
- Per jaar x aantal uren per week per parkeervergunning beschikbaar stellen zodat je niet ellenlang kan parkeren.
- Prima systeem ben blij met deze vooruitgang
- Prima, ben voor invoering vd digitale kaart. Echt handig (zie punt 6 over verbeterpunten).
- Raar dat jullie nu al een enquête houden terwijl de digitale versie pas 12 mei wordt uitgevoerd.
- Snap dat digitale bezoeker p. vergunning voor oudere mensen nadelig is, en vind het persoonlijk niet nodig om geld te vragen voor smsjes. Misschien een optie om beide te gebruiken.
- Stapelgek! Vreselijk idee! Jullie dwingen!! Ik heb enorme kosten moeten maken door jullie idiote beleid! UPC + PC aanschaf.
- Systeem is fraudegevoelig. Daarnaast zijn er naast de kosten van aanschaf nu ook kosten voor sms of internet. Wellicht dat dit gecompenseerd dient te worden.
- Teveel tijd neemt digitaal. Je kan geen kaart lenen van burens als je mensen krijgt (fam/werklui wil je geen code afgeven). Steeds weer een andere code is helemaal rompslomp. Auto's die hier officieel klandestien staan. Gemeente kon bij weinig gebruik zo direct je park. vergunning weigeren en heeft inzicht wie er allemaal langs je deur komt. Toezicht op parkeren is hier zeer beneden de maat vooral na 17.03 uur!!!
- Top systeem! Mijn complimenten aan de initiatiefnemers!
- Topsysteem. Nu nog betere verkeershandhaving. Haarlem Oost Burgwal/Spaarne.
- Tot twee keer toe heeft een van mijn bezoekers onterecht een boete gehad, de eerste keer in de beginfase, enkele weken geleden in de tijd die nodig was binnen te komen, de pc aan te zetten en hem aan te melden.
- Twee keer mislukt om digitaal te parkeren. Dan krijg je een sms terug met de melding: neem contact op met parkeerbeheer. Helaas was het na kantoortijd (vrijdagmiddag 16.45 uur) Wat dan?? Heel onhandig!
- Verder hebben een aantal burens hun inlogcode gemaïld aan familie/vrienden/bekenden: als je in Haarlem wil parkeren gebruik je deze code. Zo staat het snel vol op straat met niet-bewoners!! Met een bezoekersschijf is dat veel beter te controleren, ook als bewoner zie je dat het een bezoeker betreft.
- Verlengen op afstand, je hoeft niet naar buiten. Je kunt de kaart niet meer per ongeluk.. Niet dus benoem ik no 7. Ik sta niet achter de digitale parkeerschijf. Dat is het voornaamste bij de interpretaties van de vraagstelling.
- Vind het geen goed idee want dan kan de anderen bewoners het niet meer. Of deze wel echt doorgegeven is nagaan en dat er wel echt betaald is buiten dat wij krijgen heel veel auto's uit de stad en er is weinig controle, geen goed idee.
- Vind te weinig controle
- Voeg aan de bestaande code een additionele, makkelijk te wijzigen pincode toe. Zo kan de kaart door een aannemer of zo gebruikt worden bij een verbouwing.
- Voor mij is de digitale bez.p.v. een uiting van Big Brother is watching you. Waarom deze verandering, de pap.schijf voldoet prima. Ik voel weerzin om speciaal voor bezoek (de gemeente) de pc te gebruiken, de schijf zit in mijn systeem. Er is in de maatschappij al zo veel Big Brother waar je verplicht aan bent deel te nemen!
- Waardeloos, verspilling van belastinggelden!
- Waarom een goed systeem veranderen? Zie het nut er niet van in. Alleen geldbelang voor de gemeente!
- Wat dit weer allemaal moet kosten. Gebruik dit geld voor wat anders



- Wat ik wel een gevaar vindt is dat de sms te laat komt wanneer er wordt gecontroleerd. Als iemand parkeert wordt binnen korte tijd duidelijk hoe het werkt met het parkeren in de burgwal, wanneer er net in die tijd wordt gecontroleerd is een boete van 60 euro (?) wel heel makkelijk binnen te halen. Dit vind ik niet vriendelijk tegenover mensen die op bezoek komen in de burgwal. Ik woon aan de lange heren vest en parkeren is vaak een crime tegen de tijd dat mensen bij mij binnen zijn kan een kwartier tot half uur makkelijk voorbij zijn. Er staan geen duidelijke borden over de parkeer situatie. Papieren vergunningen zorgen voor een acute handeling naar de auto lopen, als er dan een parkeerwachter staat wordt het opgelost maar via sms of internet kan er een gat vallen die uiteindelijk voor bezoekers een dure grap wordt. Zoals ik ook al aangaf de privacy mag gewaarborgd worden vind ik. Niet iedereen wil een gemeente laten weten waar die is en dat snap ik zeker. Een optie: op huisnr of naam zou dit vergemakkelijken.
- We merken in onze buurt wel veel klachten met name van oudere mensen. Wij zijn echter heel tevreden + blij met nieuwe systeem. Misschien een extra uitleg voor doelgroep ouderen?
- Wég met die digitale registratie, gewoon weer de papieren schijf gebruiken! Als er visite komt heb ik geen zin om de computer aan te zetten of te gaan sms-en (voor geld!, ik betaal al voor de bezoekersschijf!!!!), en dan ook nog eens de frustratie dat het niet werkt(en dus de hele tijd bang zijn dat er gecontroleerd wordt, je zit dus met je gasten niet lekker rustig)!
- Werkt voor mij prima, maar ik ben 26 jaar en opgegroeid met internet en sms. Voor ouderen zou er een andere optie moeten/kunnen zijn dan de digitale schijf. Of er moet een punt zijn waar zij zich kunnen aanmelden als persoon die geen toegang heeft tot internet of sms.
- Wij stemmen tegen om privacy reden + het kost geld. Het is voor veel mensen heel vervelend ook om voor elk bezoek speciaal de computer op te moeten starten.
- Wij willen niet dat de gemeente op welke wijze dan ook toegang heeft tot mijn privacy gegevens via de digitale schijf.
- Zeer onduidelijk voor bezoekers van buiten de stad. Al vele malen meegemaakt dat bezoekers geld in de parkeermeter bij de kreekbrug stoppen en bij terugkomst toch een bon hebben. Zeer slechte reclame voor de stad.
- Zie advies Wijkraad Burgwal
- Zie vraag 4: Hoe kan bewoner zelf privacy/fraudegevoeligheid en handhaving controleren? Code wijzigen: is vaak dat ergens vermeld/uitgelicht? Voor ouderen + blinden/slechtzienden/anderstaligen etc. een callcentrum inzetten als alternatief voor digitaal.
- Zo kunnen we ook zien wie er legaal staat. Er staan nu erg veel vreemde auto's die er niet horen. Controle zie je ook niet.
- Zoals aangegeven is de digitale vergunning ideaal maar het bewaren van gegevens is een inbreuk op de privacy.
- Verder werd beloofd dat de controle beter zou worden want het kan nu sneller. Hier hebben we niets van gemerkt zeker 's avonds niet.
- Zullen blij zijn als dit definitief wordt ingevoerd.

## Verslag participatiebijeenkomst digitaal bezoekersparkeren d.d. 15 maart 2011

### Aanwezig namens Gemeente Haarlem:

Rob van Doorn	Wethouder
Gerben Korten	Projectleider
Mirjam van Haaster	Communicatieadviseur Rob van Doorn
Leontine de Klerk	Communicatieadviseur projecten
Ingrid Hamer	Stadsdeelmanager
Marthijn Antonisse	Bureauhoofd afd. Veiligheid, Vergunningen en Handhaving
Linda Schouten	Projectsecretaris (verslag)

### Genodigden/vertegenwoordigers van:

Leden Commissie Beheer	Wijkraad Kleverpark
Wijkraad Oude Amsterdamse Buurt	Wijkraad Koninginnebuurt
Wijkraad Slachthuisbuurt	Wijkraad Leidsebuurt
Wijkraad Scheepmakersdijk	Wijkraad Rozenprieel
Wijkraad Garenkokerskwartier	Wijkraad Schoten
Wijkraad Burgwal	Wijkraad Welgelegen
Wijkraad Frans Hals	Wijkraad Zuid/West

### 1. Opening

Wethouder Van Doorn opent de bijeenkomst en heet de aanwezigen welkom. Voor de bijeenkomst van vanavond zijn de vertegenwoordigers van 13 wijkraden en de leden van de commissie Beheer uitgenodigd. De wethouder opent de bijeenkomst en legt uit wat het doel van de avond is: de gemeente wil de aanwezigen d.m.v. een presentatie meer duidelijkheid geven over de werking van het systeem. Daarnaast wil de wethouder graag dat de vertegenwoordigers van de wijkraden participeren in het besluitvormingsproces. Na afloop van de presentatie is er daarom gelegenheid tot discussie en het stellen van vragen en het maken van opmerkingen. Deze vragen en opmerkingen worden gehoord, genoteerd en indien mogelijk beantwoord. Niet alle gestelde vragen kunnen en hoeven op dit moment beantwoord te worden. Het is vooral belangrijk dat de commissieleden kennis kunnen nemen van de vragen die er leven. De vragen dienen vooral als input voor de besluitvorming door de commissie Beheer. Verder geeft Rob van Doorn aan dat het om een besloten bijeenkomst gaat waarvoor geen pers is uitgenodigd. Reden hiervoor is de aanwezigen in de gelegenheid te stellen vrijuit te spreken over het al dan niet invoeren van Digitaal Bezoekersparkeren (DBP). De leden van de commissie Beheer zijn uitgenodigd om kennis te kunnen nemen van de standpunten van de wijkraden zodat deze kunnen worden betrokken in de besluitvorming.

### 2. Presentatie Digitaal Bezoekers Parkeren (door projectmanager G. Korten)

De heer Korten geeft een presentatie over de volgende onderwerpen:

- Digitaal parkeren in Nederland – onderzoek naar ervaringen in andere steden
- Digitaal bezoekersparkeren in Haarlem
  - *Hoe werkt het voor de gebruiker?*
  - *Wat gebeurt er met de data en waarom?*
  - *Hoe werkt de handhaving?*
- Efficiënter Handhaven.
- terugkoppeling enquête Burgwal
- Het rapport van de enquête in de wijk Burgwal wordt als bijlage bij dit verslag gevoegd.

- De vragen die de aanwezigen tijdens de presentatie hebben gesteld en de opmerkingen die men heeft gemaakt zijn meegenomen in de bijlage bij dit verslag.

### **3. Gelegenheid tot dialoog met wethouder Van Doorn en het stellen van vragen.**

De vragen die tijdens de bijeenkomst zijn gesteld en de opmerkingen die zijn gemaakt zijn opgenomen in de bijlage bij dit verslag. Aan het einde van de vragenronde vraagt de wethouder de aanwezigen of men überhaupt tegen een digitaal bezoekerssysteem is. Aan de hand van de reacties stelt de wethouder vast dat de meeste aanwezigen niet tegen een digitaal systeem zijn. Wel zet een aantal aanwezigen vraagtekens bij een systeem in deze vorm. Daarnaast wil men graag dat er voorlopig twee systemen naast elkaar gebruikt worden, zowel het nieuwe digitale bezoekersparkeersysteem als de papieren draaischijf.

### **4. Afsluiting**

Wethouder Van Doorn vat samen dat er veel vragen zijn gesteld, m.n. over de techniek van het systeem, de toepassing, de privacy, de fraudegevoeligheid, de essentie van het systeem van de gemeente en de essentie van het systeem van der heer Van der Voort. De wethouder doet de volgende toezeggingen:

- De tijdens deze bijeenkomst gestelde vragen zijn geregistreerd en zullen worden beantwoord richting de wijkraden.
- De suggestie om twee systemen voor bezoekersparkeren naast elkaar te laten bestaan neemt de wethouder mee richting de politiek zodat daarover een besluit kan worden genomen. Ook moet een besluit genomen worden over de haalbaarheid van het invoeren van digitaal bezoekersparkeren per 2 mei 2011.
- De aanwezigen hebben op deze bijeenkomsten gesproken als vertegenwoordiger van de betrokken wijkraden. De wijkraden worden geïnformeerd over de uitkomsten van de commissie Beheer.
- Technische vragen die tijdens de bijeenkomst nog niet beantwoord konden worden en vragen die nog niet gesteld zijn kunnen binnen een week nog via de mail gesteld worden. De wethouder verzoekt de aanwezigen om (technische) vragen te stellen op hoofdlijnen. om de Raad een besluit te kunnen laten nemen over het al dan niet invoeren van Digitaal Bezoekersparkeren op 2 mei 2011.

Nr	Opmerking/ wens/ bezwaar/ vraag/ Suggestie	Soort reactie	Categorie	Bron (indien genoemd)	Antwoord
1	Wat is de connectie tussen de conferentie parkeervisie op 25 maart a.s. en de bijeenkomst van vanavond over Digitaal Bezoekers Parkeren?	Vraag	Beleid	Leidsebuurt	Conferentie op 25 maart heeft betrekking op de discussienota parkeren. D.w.z. Het parkeren in heel Haarlem en alle parkeervragen en oplossingen voor de toekomst. Digitaal bezoekersparkeren vloeit voort uit besluiten van de vorige gemeenteraad. De uitkomsten van de participatiebijeenkomst over Digitaal Bezoekers Parkeren van vandaag worden meegenomen richting de commissie beheer zodat een besluit kan worden genomen over het al dan niet invoeren van Digitaal Bezoekers Parkeren per 2 mei 2011.
2	Wat is er mis met de papieren schijf? Waarom iets veranderen wat goed werkt?	Vraag	Beleid	Niet genoemd	Dank voor uw vraag. Deze vraag wordt ter kennisname opgenomen in het verslag als mening.
3	Je kunt nu op afstand via SMS je parkeertijd verlengen? Was de papieren draaischijf niet ooit bedoeld om misbruik (te lang parkeren) tegen te gaan?	Vraag	Beleid	Niet genoemd	Er bestaat geen enkel systeem dat volledig fraudevrij is. Het doel van het nieuwe systeem is het terugdringen van fraude, het realiseren van een kostenbesparing en het is op een aantal punten gebruiksvriendelijker (o.a. op afstand aanvragen en verlengen parkeertijd).
4	Waar gaat de database draaien?	Vraag	Techniek	Wijkraad Rozenprieel	Bij de gemeente Haarlem.
5	Wat gebeurt er na 3 uur met de informatie, hoe lang wordt e.e.a. opgeslagen in de database	Vraag	Techniek	Wijkraad Rozenprieel	Dit is in de presentatie aan de orde gekomen: - Uit de vastgelegde parkeerrechten valt niet te herleiden welke bezoeker (kenteken) door welke vergunninghouder (activeringscode) is geactiveerd. - Zolang een parkeerrecht actief is (Bezoekersparkeervergunning = 3 uur vanaf moment activeren) worden gegevens bewaard over de activeringshandeling, zodat een waarschuwing kan worden gegeven op het moment dat met eenzelfde activeringscode een lopend parkeerrecht wordt overschreven met een nieuw parkeerrecht. - Parkeerrechten blijven in het systeem voor de periode die maximaal nodig is om eventueel een gehele bezwaarprocedure af te handelen.
6	De database van de gemeente wist na 3 uur parkeertijd de gegevens. Maar het versturen van een SMS verloopt via de provider. Een provider bewaart de SMS gegevens 72 uur.	Opmerking	Techniek	Wijkraad Frans Hals en Rozenprieel	Dank voor uw vraag. Deze vraag wordt meegenomen en later beantwoord.
7	Na 3 uur parkeertijd loopt de bezoekersvergunning voor een bepaald kenteken automatisch af. Als ik na 3 dagen (of langer) opnieuw een auto aanmeld, krijg ik het vorige kenteken nog te zien. Dit wordt dus ergens bewaard. Hoe zit dit?	Vraag	Techniek	Wijkraad Burgwal	Deze 'kinderziekte' in het systeem is eerder geconstateerd, tijdens de invoering in Burgwal. Technisch is dit inmiddels opgelost. De aanpassing zou bij de invoering op 1 januari 2011 in werking treden. Omdat de invoering uitgesteld is, is deze technische aanpassing ook nog niet operationeel.
8	Het is een handig systeem omdat je vanuit huis of vanuit de stad de parkeertijd kunt verlengen.	Opmerking	Toegankelijkheid	Persoonlijke mening Mw. Nelemaat (Burgwal)	Dank voor uw opmerking. Deze opmerking wordt ter kennisname opgenomen in het verslag.
9	Een ondernemer in Burgwal was tegen de invoering van Digitaal Bezoekers Parkeren maar inmiddels heeft hij laten weten dat hij er niet meer vanaf wil.	Opmerking	Toegankelijkheid	Persoonlijke mening Mw. Nelemaat (Burgwal)	Dank voor uw opmerking. Deze opmerking wordt ter kennisname opgenomen in het verslag.
10	Als nadeel wordt vaak genoemd dat sms'en geld kost. Maar wanneer visite moet betalen voor een parkeerkaartje, dan is dit vele malen duurder.	Opmerking	Techniek	Persoonlijke mening Mw. Nelemaat (Burgwal)	Dank voor uw opmerking. Deze opmerking wordt ter kennisname opgenomen in het verslag.
11	Ik heb geen mobiel of computer en wil ook niet mijn huistelefoon gebruiken om een kenteken aan te melden. Alle problemen en kosten t.a.v. DBP worden bij de burger gelegd.	Opmerking	Toegankelijkheid	Wijkraad Leidsebuurt	Hiervoor zal een zelfde soort oplossing worden gevonden als voor de groep mensen die niet kunnen internetten of SMS'en.
12	Sociaal minder bedeelden hebben vaak geen internet of een mobiel. Hoe kunnen zij met DBP bezoek ontvangen	Vraag	Toegankelijkheid	Wijkraad Rozenprieel	Voor deze groep moet een zelfde soort oplossing worden gevonden als voor de groep mensen die niet kunnen internetten of SMS'en.
13	Ik heb nu 2 bezoekersschijven hoe is dat bij het digitale bezoekersparkeren?	Vraag	Beleid	Wijkraad Scheepmakersdijk	Conform bij de papieren parkeervergunning, is het is mogelijk maximaal twee digitale bezoekersparkeervergunning (twee codes) te ontvangen.



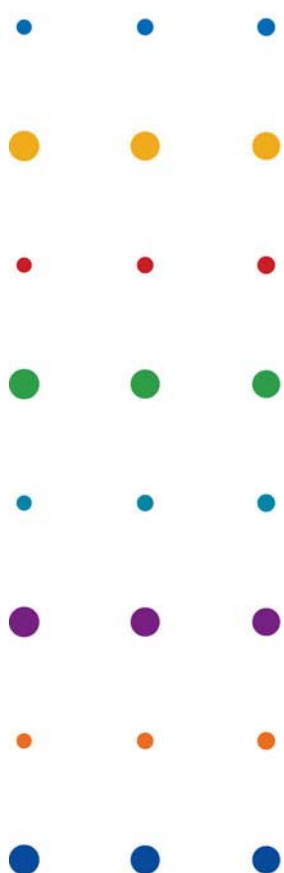
Nr	Opmerking/ wens/ bezwaar/ vraag/ Suggestie	Soort reactie	Categorie	Bron (indien genoemd)	Antwoord
14	DBP is niet sociaal, je kunt geen schijven meer met de burens uitwisselen	Opmerking	Beleid	Wijkraad Rozenprieel	Met DBP is het mogelijk om codes uit te wisselen met de burens.
15	Er wordt voor mij bepaald hoeveel bezoekers ik mag ontvangen. Ik word beperkt in het bezoekersaantal	Opmerking	Beleid	Wijkraad Rozenprieel	Er wordt niet bepaald hoeveel bezoek u mag ontvangen. Alleen conform ook voor de papieren bezoekersvergunning geldt, krijgt een bewoner maximaal twee bezoekersvergunningen.
16	Wanneer ik werklu over de vloer krijg blijf ik niet thuis om ze elke 3 uur opnieuw aan te melden. Mijn code geef ik niet af omdat ik bang ben dat deze dan illegaal gebruikt gaat worden. Hoe moet dat straks bij DBP?	Vraag	Techniek	Wijkraad Leidsebuurt	Een oplossing hiervoor kan zijn dat het mogelijk wordt gemaakt om zelf de code weer aan te passen. En je kunt op afstand invoeren voor de werklu, zodat u de code niet hoeft af te geven.
17	Busjes van bedrijven worden vaak niet bekeurd terwijl men zonder vignet geparkeerd staat op een plek waar dat niet mag.	Opmerking	Beleid	Niet genoemd	Niet specifiek voor digitaal bezoekersparkeren.
18	Wij willen een helder antwoord m.b.t. privacy	Vraag	Privacy	Wijkraad Burgwal	De gemeente heeft het CBP (College voor Bescherming Persoonsgegevens) gevraagd om een reactie of het systeem aan de wettelijke regelgeving voldoet. De reactie van het CBP wordt op korte termijn verwacht.
19	De reactie SMS wordt verzonden naar het 06 nummer van de telefoon waarmee het kenteken geactiveerd is. Wanneer iemand mijn code steelt, kan hij zonder dat ik het merk via zijn eigen GSM op mijn code parkeren.	Opmerking	Techniek	Wijkraad Rozenprieel	Het is technisch mogelijk om de DBP te koppelen aan een 06 nummer. Dit heeft wel 2 nadelen: - Dan koppel je persoonlijke gegevens. Daarvoor is door de gemeente vanuit privacy-oogpunt niet gekozen. - Een andere gebruiker van de auto kan met zijn eigen GSM de auto niet aanmelden. Vanuit de zaal wordt opgemerkt dat het dan nog beter is om het laatst aangemelde kenteken te bewaren.
20	Ik vind het vervelend om eerst een administratieve handeling uit te moeten voeren voordat ik mijn visite goed kan ontvangen en niet iedereen is vertrouwd met PC of SMS	Opmerking	Toegankelijkheid	Niet genoemd	Er wordt vanuit het publiek opgemerkt dat bij de papieren schijf ook eerst een handeling moet worden verricht. Daarnaast zijn veel ouderen tegenwoordig wel bekend met PC of SMS.
21	Wat is de insteek voor deze verandering?	Vraag	Beleid	Niet genoemd	DBP is kostenbesparend, de handhavers kunnen efficiënter ingezet worden. Met het nieuwe systeem kan de scanauto 1000 auto's per dag controleren. Dit lukt niet op de 'oude' manier van handhaven.
22	Je moet eerst oude problemen oplossen voordat je iets nieuws invoert.	Opmerking	Beleid	Wijkraad Rozenprieel	Dank voor uw opmerking. Deze opmerking wordt ter kennisname opgenomen in het verslag.
23	Wanneer heeft de enquête in burgwal plaatsgevonden?	Vraag	Onderzoek DBP	Niet genoemd	In de afgelopen 3 weken. Sluitdatum voor insturen van de enquête was 7 maart 2011.
24	Wat moet je doen als je de activeringscode kwijt bent?	Vraag	Beleid	Niet genoemd	Via de website van de gemeente Haarlem kun je met behulp van je digid-code een nieuwe activeringscode aanvragen.
25	Waarom is een sticker/ schijf achter de voorruit ineens ouderwets? Als je dit wel hebt is er meer sociale controle (Wie mag hier welparkeren/ wie niet?) Je hebt met DBP meer kans op onrechtmatige parkeerders.	Vraag	Beleid	Niet genoemd	DBP is kostenbesparend, de handhavers kunnen efficiënter ingezet worden. Met het nieuwe systeem kan de scanauto 1000 auto's per dag controleren. Dit lukt niet op de 'oude' manier van handhaven.
26	Er klaagt niemand over het oude systeem, er wordt iets nieuws geïntroduceerd en er is veel geklaag.	Opmerking	Beleid	Wijkraad Koninginnebuurt	DBP is kostenbesparend, de handhavers kunnen efficiënter ingezet worden. Met het nieuwe systeem kan de scanauto 1000 auto's per dag controleren. Dit lukt niet op de 'oude' manier van handhaven.
27	N.a.v. het filmpje: inzet 1 scan auto met daarachter 3 scooters, is dat dan efficiënt?	Opmerking	Beleid	Niet genoemd	De auto registreert alle bewonersvignetten en de DBP's. De scooters hoeven alleen nog handmatig de auto's zonder deze twee vignetten te controleren. (niet geregistreerde auto's)
28	1 auto en 3 scooters ziet er raar uit maar 1000 auto's per dag is wel efficiënt.	Opmerking	Beleid	Wijkraad Amsterdamsebuurt	Dank voor uw opmerking. Deze opmerking wordt ter kennisname opgenomen in het verslag.

Nr	Opmerking/ wens/ bezwaar/ vraag/ Suggestie	Soort reactie	Categorie	Bron (indien genoemd)	Antwoord
29	Bij het huidige systeem kunnen omwonenden de afdeling handhaving bellen wanneer er een auto in de straat staat zonder bewoners vignet of papieren schijf (signaleren). Dit is efficiënt omdat de handhavers dan kunnen komen als er onrechtmatig geparkeerd wordt.	Opmerking	Beleid	Niet genoemd	Je kunt inderdaad niet meer aan een vignet en/of kaartje zien of er betaald parkeren in de wijk is. Dat wordt duidelijk gemaakt met borden. Handhaven is een taak van de overheid, niet van de burgers.
30	Handhaven is een taak van de gemeente, maar er wordt veel te weinig gehandhaafd. De gemeente houdt hufters in stand en creëert ze. Dit zit de bewoners hoog.	Opmerking	Beleid	Niet genoemd	Dank voor uw opmerking. Deze opmerking wordt ter kennisname opgenomen in het verslag.
31	Insteek van het invoeren van DBP is o.a. het verminderen van fraude. Hoeveel fraude wordt er momenteel gepleegd en is het reëel om hiervoor een heel nieuw systeem in te richten?	Vraag	Beleid	Wijkraad Garenkokerskwartier	Elk (digitaal) systeem kent fraudegevoelige aspecten. Het is zaak de fraude zo veel mogelijk te beperken.
32	De wethouder heeft ooit geopperd om ouderen op te leiden in het gebruik van internet en SMS. Hoeveel ouderen zijn er in Haarlem en wegen de kosten voor deze opleiding op tegen de te verwachten efficiëntie?	Vraag	Gebruikersgroep	Wijkraad Rozenprieel	Dit plan gaat niet door. Hiervoor moet een oplossing worden gevonden.
33	Waarom wordt het systeem van de heer Van der Voort niet gebruikt? Dit systeem werkt eenvoudiger voor de gebruiker. Is de kaart gestolen, dan verdwijnt de code uit het systeem van de gemeente. De kaart hoeft niet jaarlijks te worden uitgegeven (goedkoper). Je betaalt eenmalig een borg van €25.	Vraag	Beleid	Niet genoemd	Er wordt opgemerkt dat je bij het systeem Van der Voort wel weer vanuit de stad terug moet naar de auto om de parkeertijd in te stellen. Het systeem van de heer Van der Voort werkt op een andere manier dan het systeem dat de gemeente gebruikt voor bewonersparkeren. Het is te kostbaar om deze twee systemen naast elkaar te gebruiken. De heer Kortens geeft aan dat ook het systeem van de heer Van der Voort technische en privacyobstakels met zich meebrengt. Binnenkort vindt er een nader gesprek plaats met de heer Van der Voort.
34	Wij hebben een aversie tegen registreren en SMS-en. Waarom wordt er geen gebruik gemaakt van een QR-code zoals in Den Haag/Scheveningen?	Vraag	Techniek	Niet genoemd	Dit is een van de mogelijke digitale varianten, met zijn eigen voor- en nadelen. Er is gekozen voor een andere variant.
35	De wethouder geeft aan dat met DBP beter en efficiënter gehandhaafd kan worden. Hoe zijn de ervaringen hiermee in de wijk Burgwal?	Vraag	Techniek	Niet genoemd	Deze cijfers hebben wij op dit moment niet beschikbaar.
36	Hoeveel scanauto's heeft de gemeente, en wat als de auto('s) stuk zijn.	Vraag	Beleid	Niet genoemd	De Gemeente heeft één scanauto, als deze stuk is kan er niet digitaal gehandhaafd worden.
37	Waarom wordt er niet voor gekozen om DBP te gebruiken naast het oude systeem met de papieren schijf? Het nieuwe systeem kan dan langzaam ingevoerd worden en op termijn zullen steeds meer mensen DBP willen.	Vraag	Beleid	Niet genoemd	De wethouder meldt dat hij het gedurende een langere periode naast elkaar gebruiken van DBP en de papieren schijf gaat bespreken in de commissie Beheer. Het naast elkaar gebruiken van deze 2 verschillende systemen heeft ook gevolgen voor de wijze waarop gehandhaafd kan worden en voor de efficiëntieslag die met de invoer van DBP te realiseren is.
38	Voer het systeem geleidelijk in en pas nadat alle kinderziekten er uit zijn. Als 1 mei niet haalbaar is, stel de invoer per die datum dan uit. Evalueer aan het eind van het jaar nogmaals de ervaringen in Burgwal en besluit daarna pas of het systeem ook in de andere wijken wordt ingevoerd.	Opmerking	Beleid	Wijkraad Burgwal	Dank voor deze opmerking. Dit voorstel wordt in overweging genomen.

Nr	Opmerking/ wens/ bezwaar/ vraag/ Suggestie	Soort reactie	Categorie	Bron (indien genoemd)	Antwoord
39	Digitaal parkeren zou een vriendelijke systeem moeten zijn voor bezoekers. De bebording in de wijken is vaak onduidelijk. Buitenstaanders kijken nu vaak of er op de auto's een vignet-sticker zit. Hieraan kunnen ze zien dat ze zich in een betaaldparkeren gebied bevinden. Bij digitaal parkeren is van buitenaf niet meer aan de auto te zien dat gebruik wordt gemaakt van een parkeervignet.	Opmerking	Beleid	Niet genoemd	Klopt, je kan niet meer aan een vignet en/of kaartje zien of er betaald parkeren in de wijk is. De regels die gelden voor parkeren in een bepaald gebied, moeten duidelijk zijn door middel van bebording.
40	Wat is de stand van zaken met betrekking tot toetsing door het CBP?	Vraag	Privacy	Wijkraad Burgwal	De vraag om toetsing is neergelegd bij het CBP. Wij verwachten op korte termijn reactie.
41	Wij zijn tegenstander van de afschaffing van de papieren schijf. Wij willen op zijn minst een en-en situatie; een nieuw- eventueel digitaal-systeem naast de bestaande papieren kaart.	Opmerking	Beleid	Wijkraad Koninginnebuurt (schriftelijk)	Dit voorstel wordt in overweging genomen.
42	Geldt voor het digitale systeem de huidige wijkindeling? Of kan een voertuig in alle vergunninggebieden terecht?	Vraag	Beleid	Wijkraad Koninginnebuurt (schriftelijk)	Voor het digitale systeem geldt dezelfde wijkindeling, als voor de huidige papieren bezoekersvergunning.

# Benchmark digitaal bezoekersparkeren

Vergelijking Haarlemse systeem  
met systemen van andere  
gemeenten



Gemeente Haarlem

maart 2011  
definitief

# Benchmark digitaal bezoekersparkeren

Vergelijking Haarlemse systeem  
met systemen van andere  
gemeenten

dossier : BA4782  
registratienummer : GO-ZD20110010  
versie : definitief  
classificatie : Klant vertrouwelijk

Gemeente Haarlem

maart 2011  
definitief

## INHOUD

## BLAD

1	INLEIDING	2
1.1	Aanleiding	2
1.2	Onderzoeksopzet	2
2	HET HAARLEMSE SYSTEEM	4
2.1	Beschrijving Haarlemse systeem	4
3	BESCHRIJVING SYSTEEM VAN DER VOORT	6
4	SYSTEMEN ANDERE GEMEENTEN	7
4.1	Den Haag	7
4.2	Deventer	9
4.3	Utrecht	11
4.4	Den Bosch	13
4.5	Groningen	15
5	VERGELIJKING VAN DE SYSTEMEN	17
6	CONCLUSIES	19
7	COLOFON	21

## BIJLAGE

1	ARTIKEL BINNENLANDS BESTUUR 5 MAART 2011
---	--

## 1 INLEIDING

### 1.1 Aanleiding

De gemeente Haarlem is bezig met het invoeren van een digitaal parkeersysteem. De bewonersvergunningen zijn in het verleden al gedigitaliseerd. De invoering van het digitaal bezoekersparkeren is op korte termijn voorzien. Het gaat hierbij specifiek om bezoekers van bewoners. De gemeente Haarlem wil uiteindelijk al het parkeren onderbrengen in een digitaal systeem zodat de handhaving eenvoudiger en efficiënter kan plaatsvinden.

De invoering van het digitale systeem voor bezoekersparkeren heeft bij zowel raadsleden als bewoners veel vragen opgewekt. Deze vragen zijn aanleiding geweest tot het uitvoeren van een aantal onderzoeken. DHV is gevraagd één van deze onderzoeken uit te voeren. Het onderzoek bestaat uit een vergelijking van het nieuw in te voeren Haarlemse systeem met de digitale systemen van een aantal andere gemeenten. Het gaat om een feitelijk en onafhankelijk onderzoek waarin inzicht wordt gegeven in de werking van andere systemen. DHV is niet gevraagd advies te geven over mogelijke verbeteringen / aanpassingen van het Haarlemse systeem.

### 1.2 Onderzoeksopzet

#### *Doel van het onderzoek*

Het belangrijkste doel van dit onderzoek is het inzichtelijk maken van de werking van systemen voor digitaal bezoekersparkeren van een aantal gemeenten en deze te vergelijken met het Haarlemse systeem. Wij hebben hiervoor een objectief onderzoek uitgevoerd, waarbij de systemen feitelijk worden beschreven.

#### *De keuze van de gemeenten*

Wij hebben in ons onderzoek gekeken naar de systemen van de gemeenten Den Bosch, Den Haag, Deventer, Groningen en Utrecht. Deze gemeenten zijn niet willekeurig en samen met de gemeente Haarlem gekozen. Het zijn gemeenten die in de discussie over de invoering van het Haarlemse systeem door de gemeente Haarlem zijn genoemd. De vijf gemeenten staan allemaal bekend om het gebruik van digitale parkeersystemen en / of koppeling van parkeersystemen aan kentekens. Daarnaast is bekend dat de gemeente Amsterdam gebruik maakt van een digitaal parkeersysteem en een koppeling aan kentekens. De gemeente Amsterdam bestaat echter uit zeven stadsdelen met elk hun eigen beleid. Tevens heeft vrijwel geen enkel stadsdeel een algemene regeling voor bezoekersparkeren. Om deze redenen is het systeem dat binnen de gemeente Amsterdam wordt gehanteerd, niet meegenomen in de vergelijking met andere gemeenten voor dit onderzoek.

#### *Onderzoeksmethode*

Het voorliggend onderzoek is niet wetenschappelijk van aard. Gezien de vraag en de planning is gekozen voor een beschrijvend onderzoek op basis van relatief eenvoudig beschikbare informatie. Voor elke gemeente hebben wij door middel van internet een eerste quick scan uitgevoerd. Op basis hiervan hebben wij een beschrijving van het systeem gemaakt. Waar informatie ontbrak hebben wij deze aangevuld door middel van telefonische interviews met de gemeenten. Wij hebben hiervoor gesproken met beleidsmedewerkers parkeren, projectleiders en medewerkers van parkeerbeheer. In deze interviews hebben wij tevens getoetst of de informatie die wij op internet hebben gevonden nog actueel was. De uitkomsten van de interviews zijn vervolgens verwerkt in het rapport en de systemen zijn vergeleken in een overzichtstabel.

*Systeem 'Van der Voort'*

De gemeente Haarlem heeft gevraagd om niet alleen het nieuwe systeem van de gemeente Haarlem te beschrijven in dit rapport, maar ook het systeem 'Van der Voort'. De heer Van der Voort is een betrokken inwoner van Haarlem die een voorstel heeft gedaan voor een alternatief systeem voor bezoekersparkeren. Dit is nog geen operationeel systeem, maar het is een idee dat zou kunnen worden uitgewerkt tot een systeem.

DHV heeft zowel met de heer Van der Voort als met de projectleider van de gemeente een gesprek gehad over de ideeën van de heer Van der Voort. In dit rapport hebben wij het systeem objectief beschreven zodat het kan worden vergeleken met de overige systemen.



## 2 HET HAARLEMSE SYSTEEM

### 2.1 Beschrijving Haarlemse systeem

#### Inleiding

Momenteel wordt in Haarlem gebruik gemaakt van een systeem met papieren parkeerschijven voor bezoekers. Per woonadres worden maximaal twee parkeerschijven verstrekt. De enige beperking in het gebruik van de parkeerschijf is dat deze elke keer recht geeft op maximaal drie uur parkeren.

Bij het digitaliseren van het systeem blijven dezelfde mogelijkheden gelden: per keer drie uur parkeren en geen limiet aan het aantal uren dat de bezoekersvergunning in totaal gebruikt wordt. Belangrijkste wijziging in het nieuwe systeem is dat de registratie van de bezoekers wordt gekoppeld aan kentekens en dat bewoners hun bezoek moeten aanmelden via internet of SMS.

#### Vergunning aanvragen

Per woonadres kunnen bij de gemeente maximaal twee bezoekersvergunningen worden aangevraagd. Voorheen waren de vergunningen vormgegeven door twee papieren schijven, de bedoeling is dat de bewoners in de toekomst een persoonlijke code krijgen waarmee zij bezoekers gratis kunnen laten parkeren.

#### Aan- en afmelden, saldo opvragen

##### *Aanmelden*

Aanmelden kan via internet en via SMS. Er zijn geen fysieke middelen die in de auto geplaatst worden (pasjes, e.d.).

##### *Afmelden en een 2<sup>de</sup> bezoeker*

Afmelden van het systeem is niet mogelijk. Na drie uur wordt het bezoek automatisch afgemeld. Indien de bewoner gedurende deze drie uur een nieuwe bezoeker op dezelfde code aanmeldt, wordt de eerste bezoeker in het systeem afgemeld. De eigenaar van de bezoekersspas krijgt dan een SMS dat het eerste kenteken afgemeld is ten gunste van de laatste aanmelding. Bij aanmelding via de website wordt deze terugkoppeling op het scherm getoond. De bewoner kan wel met de tweede bezoekerscode tegelijkertijd een tweede bezoeker aanmelden.

##### *Saldo opvragen*

Aangezien er geen limiet is aan het gebruik van bezoekersparkeren wordt er ook geen saldo bijgehouden.

#### Kosten

De bezoekersvergunning kost 13 euro per stuk per jaar. Het aanmelden van bezoekers kost alleen geld indien een SMS wordt gestuurd (kosten provider). Het parkeren zelf is gratis.

#### Terugvalopties systeem en storingen

Er zijn vragen gesteld over een terugvalsysteem. Het gaat hierbij met name om mogelijkheden om bezoekers aan- en af te melden zonder het gebruik van internet of GSM. Er zijn hierover nog geen besluiten genomen.

Bij grote storingen wordt niet gehandhaafd.

### **Controle**

Een scanauto scant alle kentekens. Auto's met kentekens waarvan geen betaling bekend is, worden doorgegeven aan parkeercontroleurs. Zij rijden vervolgens langs alle gemelde auto's en kijken of er een fysiek bewijs van betaling in de auto aanwezig is. Indien dit niet het geval is, schrijven zij een bekeuring uit.

### **Bezoekers van bedrijven**

Bedrijven kunnen een bedrijfsparkeervergunning aanvragen voor werknemers. Voor bezoekers van bedrijven kan geen bezoekersparkeervergunning aangevraagd worden. Bezoekers van bedrijven moeten een plek zoeken waar zonder vergunning geparkeerd mag worden.

### **Bekend misbruik / fraudegevoeligheid**

Het systeem is nog niet ingevoerd. Wel is er een pilotproject uitgevoerd. Bewoners geven aan misbruik te verwachten van de persoonlijke pincodes. Er zijn uit het pilotproject geen concrete voorbeelden hiervan bekend.

### **Bezwaren bij invoering**

Bij de besluitvorming over de invoering van het nieuwe parkeersysteem is er een politiek-maatschappelijke discussie ontstaan. De grootste bezwaren die in deze discussie worden aangedragen zijn:

- Inbreuk op privacy;
- Toegankelijkheid van het systeem voor mensen die geen gebruik kunnen of willen maken van GSM's en internet;
- Betalen voor het SMS'en.

### 3 BESCHRIJVING SYSTEEM VAN DER VOORT

#### **Inleiding**

De heer Van der Voort is een inwoner van de gemeente Haarlem. Hij heeft gedurende de besluitvorming over het digitale bezoekersparkeren een voorstel gedaan voor een alternatief systeem voor bezoekersparkeren. Het is nog geen bestaand systeem en is niet zover uitgewerkt dat het tot in detail kan worden beschreven.

In dit hoofdstuk wordt een samenvatting gegeven van de ideeën van de heer Van der Voort. Belangrijk hierbij is dat het een beschrijving is hoe het systeem moet gaan werken, het is geen beschrijving van bestaande techniek. Het idee voor het systeem is wel gebaseerd op bestaande technieken die voor andere doeleinden worden toegepast.

De heer Van der Voort wil dat het systeem zó wordt ontworpen dat er geen koppeling nodig is tussen de bewoners en de kentekens van hun bezoekers, zodat hun privacy gewaarborgd wordt. Daarnaast moet het systeem het mogelijk maken om door middel van de scanauto te controleren of voor alle geparkeerde auto's parkeerrechten geregistreerd zijn.

Het systeem maakt gebruik van een digitale pas met chip technologie. Deze pas wordt achter de voorruit gelegd. De gedachte hierbij is dat de scanauto de pas opmerkt, kan lokaliseren en kan koppelen aan het gescande kenteken.

#### **Aan- en afmelden**

##### *Aanmelden*

Bij het systeem is aanmelden theoretisch niet noodzakelijk, omdat de scanauto de pas automatisch opmerkt. Als de gemeente haar huidige parkeerbeleid wil toepassen (maximaal drie uur parkeren) moet controleerbaar zijn wanneer de auto is aangekomen. Dat kan alleen als de pas aan- en uitgezet kan worden en er een tijd wordt geregistreerd.

##### *Afmelden*

Na het parkeren moet men de pas weer uitzetten en uit de auto halen. Ook is het mogelijk dat de pas automatisch uitschakelt na drie uur.

#### **Bekend misbruik / fraudegevoeligheid**

Dit is nog geen bestaand systeem en daarmee is het lastig om hier uitspraken over te doen. In het algemeen is het zo dat elk fysiek parkeermiddel in zeker zin mogelijkheden biedt tot misbruik of fraude.

#### **Problemen bij invoering / ontwikkelen van het systeem**

Belangrijkste gegeven is dat het systeem nog geen bestaand operationeel systeem is. Met andere woorden: het is niet per direct in gebruik te nemen. Wel wordt de achterliggende techniek voor diverse andere toepassingen gebruikt.

Het systeem moet worden uitgewerkt en de technieken moeten worden aangepast voor deze specifieke parkeertoepassing. Het is voor ons niet in te schatten of dit technisch mogelijk is en hoeveel tijd en kosten hiermee gemoeid zullen zijn. Er zijn wel de nodige technische vragen te stellen over de werking en de implementatie van het systeem, deze zijn terug te vinden in de conclusies van dit onderzoek.

## 4 SYSTEMEN ANDERE GEMEENTEN

### 4.1 Den Haag

#### **Inleiding**

In Den Haag geldt niet overal betaald parkeren. Voor die gebieden waar betaald parkeren is ingevoerd, is het mogelijk een bezoekersparkeervergunning aan te vragen. In een aantal buurten wordt gebruik gemaakt van een papieren vergunning met schijf, in een aantal buurten wordt gebruik gemaakt van een digitale pas. De digitale pas is sinds 2007 in gebruik en is niet gekoppeld aan kentekens.

Het aantal uren dat met de pas geparkeerd kan worden is gelimiteerd en afhankelijk van het parkeerregime in de buurt. In totaal kan er met de pas tussen 115 en 277 uur per vergunningjaar geparkeerd worden.

#### **Problemen bij invoering**

Bij het invoeren van het systeem zijn er klachten geweest over het feit dat het systeem alleen toegankelijk is voor mensen met internet en / of GSM. Ook zou het systeem niet voor ouderen toegankelijk zijn. De gemeente Den Haag geeft aan dat uit evaluatie blijkt dat circa 70% van de bewoners momenteel tevreden is over het systeem.

Bij het invoeren van de digitale pas is tegelijkertijd het parkeerbeleid gewijzigd: het aantal uren bezoekersparkeren is beperkt. Dit heeft destijds geleid tot protesten van bewoners. Zij merkten toen op dat het sociale leven van bewoners wordt beperkt en ouderen in een sociaal isolement komen. Inmiddels is het aantal uren bezoekersparkeren twee maal opgehoogd. 70% Van de bewoners gaf in 2010 aan dat het aantal uren voldoende was. Daarna is het aantal uren nog opgehoogd met 35%.

#### **Pas aanvragen**

De parkeerpas wordt éénmalig uitgegeven aan vergunninghouders. Jaarlijks wordt de pas na ontvangst van betaling automatisch opgewaardeerd met nieuwe parkeeruren. Niet gebruikte parkeeruren komen aan het einde van het vergunningenjaar te vervallen.

De eerste pas is gratis. Voor het aanvragen van een duplicaat en voor extra passen zijn de kosten €3,50.

#### **Aan- en afmelden, saldo opvragen**

##### *Aanmelden*

Bezoek aanmelden kan via internet en telefonisch via een gratis telefoonnummer. Om bezoek aan te melden heb je het kaartnummer nodig en de bijbehorende pincode. Het bezoek plaatst vervolgens de parkeerpas achter de ruit van de auto.

##### *Afmelden*

De aangemelde parkeeractie wordt automatisch op de voor die dag geldende eindtijd van het betaald parkeren afgemeld. Vertrekt het bezoek eerder dan de eindtijd, dan moet de bewoner de parkeeractie zelf afmelden. Dit kan wederom via internet of telefonisch.

#### *Saldo opvragen*

Via internet kan de bewoner controleren wat de status is van de pas, hoeveel uur er nog beschikbaar is voor de betreffende maand en hoe vaak en wanneer de pas is gebruikt. Bij het telefonisch aanmelden wordt de beschikbare parkeertijd eveneens gemeld.

#### **Kosten**

De bezoekersvergunning kost € 18,36 per vergunningjaar. Voor Heesterbuurt-Noord geldt een tarief van € 12,- per jaar. Bezoek kan gratis parkeren tot de limiet van de pas is bereikt. Wanneer voor een specifiek jaar het maximum aantal parkeeruren op de pas bereikt is, kan er geen nieuw budget gekocht worden en moet het bezoek een kaartje uit de parkeerautomaat kopen. Pas wanneer het nieuwe 'parkeerjaar' ingaat, wordt er een nieuw jaarbudget toegekend.

Sinds 1 januari 2009 is het aan- en afmelden van bezoek gratis, daarvoor werd gebruik gemaakt van een telefoonnummer waaraan kosten waren verbonden.

#### **Terugvalopties systeem en storingen**

Er zijn geen terugvalsystemen beschikbaar. Indien er storing is in het systeem, moeten bezoekers een kaartje bij de parkeerautomaat kopen.

#### **Controle**

Parkeercontroleurs scannen de barcode van een parkeerpas handmatig en zien dan voor welk gebied de pas geldig is.

#### **Extra regelingen**

Aanvullend op de digitale bezoekerspas is het mogelijk om een parkeervergunning voor mantelzorgers aan te vragen. Hiermee kan 400 uur worden geparkeerd.

#### **Bezoekers van bedrijven**

In het algemeen geldt dat bezoekers van bedrijven zelf een kaartje moeten kopen bij de parkeerautomaat. Daarnaast kunnen bedrijven een aanvraag doen voor een bedrijfsparkeervergunning. Daarbij gaat het in principe om parkeerplaatsen voor werknemers. De vergunning is echter niet gekoppeld aan kentekens en mag ook gebruikt worden voor bezoekers. Het aantal parkeervergunningen is van meerdere factoren afhankelijk, zoals de buurt, het aantal medewerkers en of het bedrijf kan parkeren op eigen terrein. De prijs van een vergunning varieert van € 17,79 tot € 28,46 per maand (in 2010 en 2011).

#### **Bekend misbruik / fraudegevoeligheid**

Er is bij de gemeente Den Haag geen misbruik / fraude bekend.

## 4.2 Deventer

### Inleiding

In Deventer geldt voor een aantal gebieden dat een parkeervergunning vereist is.

Zowel bewoners als bedrijven kunnen een bezoekersvergunning aanvragen. Dit is een pas waarmee bezoek van bewoners en bedrijven, gevestigd in een vergunningszone, tijdelijk kan parkeren. De vergunning kan maximaal 70 uur per kalendermaand worden aangemeld en wordt voor onbepaalde tijd verleend. Voor elk adres kunnen twee passen worden aangevraagd. De kosten worden dan verdubbeld, het aantal parkeeruren eveneens. Wanneer het maximum aantal parkeeruren op de pas bereikt is, moet het bezoek een kaartje uit de parkeerautomaat kopen.

### Problemen bij invoering

Het digitaliseren van gegevens was lastig. Er zijn zo nu en dan klachten over de bereikbaarheid van het systeem. Privacy kwesties zijn niet aan de orde, omdat er geen koppeling met kentekens wordt gelegd. Nadeel van het systeem volgens de gemeente Deventer is dat bewoners maximaal twee bezoekers kunnen laten parkeren. Als er meer bezoekers komen moeten die zelf een kaartje kopen bij de automaat. In de praktijk blijken sommige goedkope telefoonlijnen zo nu en dan problemen te hebben met het aanmelden.

### Pas aanvragen

Bewoners / bedrijven kunnen maximaal twee passen aanvragen. Per pas worden jaarlijks kosten betaald en per pas geldt een eigen limiet van 70 uur.

### Aan- en afmelden, saldo opvragen

#### *Aanmelden*

Aanmelden van bezoek kan via internet en telefonisch via nummer 0900–2396353 (15 cent per minuut)

Het bezoek plaatst de transponderpas vervolgens achter de voorruit zodat de pas en het nummer duidelijk leesbaar zijn voor de parkeertoezichthouders.

Voor het aanmelden heeft de bewoner het pasnummer en de pincode nodig.

#### *Afmelden*

Afmelden kan eveneens via internet of telefonisch.

In bepaalde zones wordt de pas automatisch afgemeld, in de binnenstad is dit niet het geval.

#### *Saldo opvragen*

Via Internet kan de bewoner controleren wat de status is van de pas, hoeveel uur er nog beschikbaar is voor de betreffende maand en hoe vaak en wanneer de pas is gebruikt. Bij het telefonisch aanmelden wordt de beschikbare parkeertijd eveneens gemeld.

### Kosten

De kosten van de bezoekersvergunning worden per kalenderjaar in rekening gebracht. De bezoekersvergunning voor bewoners kost € 58 of € 100 per jaar per pas (van buurt afhankelijk), die voor bedrijven kost € 58 of € 133,00 per jaar per pas.

### **Terugvalopties systeem en storingsen**

Voor doven en slechthorenden is het systeem van de bezoekersvergunning bereikbaar via de teksts-service van KPN Telecom. Oudere mensen kunnen ook bellen met de gemeente Deventer. De gemeente meldt de bezoekers dan voor hen aan.

Bij storingsen kan contact opgenomen worden met Publiekszaken. Als Publiekszaken niet open is en de pas niet aangemeld kan worden, dan kan de bezoekersvergunning niet gebruikt worden. De bezoeker dient te parkeren buiten de vergunningzone of bij een betaalautomaat een kaartje te kopen.

Bij grote storingsen wordt niet gehandhaafd.

### **Controle**

De controleur scant handmatig. Deventer is aangesloten bij het Servicehuis parkeren en wil de vergunning meer gaan koppelen aan kentekens. Er zijn daarvoor nog geen concrete plannen. Van het gebruik van scanauto's / scooters is voorlopig geen sprake.

### **Extra regelingen**

Er zijn geen extra regelingen.

### **Bezoekers van bedrijven**

Afhankelijk van het gebied waar het bedrijf is gevestigd zijn er voor bedrijven verschillende mogelijkheden om te parkeren in Deventer:

- Parkeervergunning voor één zone: voor het parkeren van de auto in de vergunningzone waar het bedrijf is gevestigd.
- Algemene parkeervergunning: voor bedrijven die hun beroep uitoefenen in een zone, maar daar niet zijn gevestigd.
- Garageabonnement: voor het parkeren van een auto in een van de gemeentelijke parkeergarages.
- Bezoekersvergunning: voor bedrijven, gevestigd in een parkeervergunningzone, die een pas willen waarmee bezoekers tijdelijk in de zone kunnen parkeren.

### **Bekend misbruik / fraudegevoeligheid**

Er wordt wel eens een bezoekerspas gekopieerd. Dit wordt echter direct opgemerkt door de controleurs.

## 4.3 Utrecht

### Inleiding

Utrecht heeft sinds 2009 digitaal parkeren. Hierbij staat het kenteken centraal. De bedoeling was dat alle geparkeerde auto's, van zowel bewoners als bezoekers, centraal zouden worden geregistreerd op kenteken. Inmiddels heeft de gemeente besloten dat bezoekers niet verplicht worden om hun kenteken in te voeren.

Bewoners kunnen een bezoekersvergunning aanvragen. De bezoekersvergunning is niet voor bedrijven. De vergunning kent, afhankelijk van de buurt, twee verschijningsvormen: een bezoekerskaart of bewonerskorting. De bezoekerskaart is een chipkaart met daarop een geldtegoed, waarmee het bezoek met korting een kaartje kan kopen bij de parkeerautomaat. De bewonerskorting is een persoonlijke code met wachtwoord, waarmee het bezoek bij een parkeerautomaat met korting een kaartje kan kopen. Per adres wordt maximaal één bezoekersvergunning toegewezen.

Voor bezoekersparkeren geldt dat bewoners vijftig procent korting krijgen op parkeerkaartjes voor hun bezoek. Hierbij geldt een maximum van 70 uur per kwartaal aan parkeerkaartjes. De korting is niet van toepassing op een dag- en avondkaart.

De komende jaren zullen alle parkeerautomaten in Utrecht worden vervangen door automaten die alleen nog met de bewonerskorting werken. De bezoekerskaart wordt op dat moment afgeschaft.

### Problemen bij invoering

De bewoners hebben bij de invoering aangegeven moeite te hebben met de hoeveelheid codes en wachtwoorden. Volgens de gemeente hebben bewoners niet aangegeven moeite te hebben met privacyvraagstukken.

### Pas aanvragen

De bezoekersvergunning kan online en schriftelijk worden aangevraagd.

De bezoekerskaart kan worden opgeladen in de parkeerautomaat of bij de Balie Parkeren. Daarmee wordt in wezen vooraf betaald voor de parkeerkosten van de bezoekers.

Bij het kopen van een parkeerkaartje met de persoonlijke code wordt de parkeertijd van dit urentegoed afgehaald. Worden de 70 uren niet volledig gebruikt, dan vervallen de resterende uren op de laatste dag van het kwartaal.

### Aan- en afmelden, saldo opvragen

#### *Aanmelden*

Een parkeerkaartje voor bezoekers wordt gekocht bij de parkeerautomaat. Door gebruik te maken van de bewonerscode krijgt de bezoeker korting. Bij het kopen van het kaartje kan de bezoeker zelf kiezen of hij het kenteken opgeeft bij de automaat.

Voorlopig ontvangen parkeerders nog een parkeerkaartje dat achter de voorruit van de auto geplaatst moet worden. In een later stadium wordt het door digitaal parkeren mogelijk om het parkeerkaartje te laten vervallen, behalve als men het kenteken niet opgeeft.

#### *Afmelden*

Afmelden is niet nodig omdat het kaartje vooraf is betaald.

#### *Saldo opvragen*

Bij de bewonerskorting (persoonlijke code) wordt het urentegoed opgeslagen in een beveiligde database. Het urentegoed kan worden ingezien op de parkeerautomaat en op internet.



Bewoners kunnen zelf via internet een eenmalige kortingscode aanmaken bijvoorbeeld voor bezoek dat zij minder goed kennen.

#### **Kosten**

Voor de oplaadbare bezoekerskaart moet eenmalig zes euro worden betaald. Aan het aanvragen van de bewonerskorting (persoonlijke code) zijn geen kosten verbonden.

Bezoekers betalen zelf 50% van het parkeertarief.

#### **Terugvalopties systeem en storingen**

Er zijn geen terugvalsystemen. Aangezien 'gewoon' gebruik gemaakt wordt van parkeerautomaten is er geen noodzaak tot terugvalopties. De automaten bieden wel mogelijkheden voor het toepassen van andere systemen indien daar in de toekomst een noodzaak toe zou bestaan.

#### **Controle**

Er wordt in eerste instantie gecontroleerd door een scanauto. Kentekens waarvan geen betaling is geregistreerd worden doorgegeven aan de controleur. Die gaat met de scooter langs de betreffende auto's.

#### **Extra regelingen**

Er zijn geen extra regelingen.

#### **Bezoekers van bedrijven**

Bezoekers van bedrijven worden geacht een kaartje te kopen bij de parkeerautomaat.

Wanneer een bedrijf gevestigd is in een buurt met betaald parkeren, kan deze een bedrijfsparkeervergunning aanvragen. Van de bedrijfsparkeervergunning kunnen meerdere auto's gebruikmaken, omdat deze niet op kenteken staat. Het aantal parkeervergunningen dat een bedrijf kan krijgen is afhankelijk van meerdere criteria.

#### **Bekend misbruik / fraudegevoeligheid**

De gemeente is niet bekend met misbruik of fraude van het systeem.

## 4.4 Den Bosch

### Inleiding

Voor bezoek van bewoners in de parkeergereguleerde binnenstad en in de parkeergereguleerde woonwijken van Den Bosch zijn twee systemen in gebruik: bezoekerskaartjes en een chipkaart. De chipkaart is in één buurt ook bruikbaar als bezoekerspas voor bedrijven. De chipkaart kan bij de parkeerautomaat opgeladen worden tot maximaal 60 parkeeruren per maand. Per adres kunnen bewoners één pas aanvragen. Met de pas kan de bewoner kaartjes voor meerdere bezoekers tegelijk kopen. Den Bosch maakt voor bewonersvergunningen gebruik van een koppeling aan kentekens. Voor bezoekerskaartjes is dat niet het geval.

### Problemen bij invoering

Er zijn bij de gemeente Den Bosch geen grote problemen bekend. Het komt wel in 10% van de gevallen voor dat de pas niet goed functioneert. Bewoners kunnen deze dan omruilen voor een andere pas.

### Pas aanvragen

Bewoners kunnen één pas aanvragen. De pas kan bij de parkeerautomaat worden opgeladen voor maximaal 60 uur per maand (3 euro).

### Aan- en afmelden, saldo opvragen

#### *Aanmelden*

Bij bezoekerskaartjes moet met een pen informatie worden ingevuld. Vervolgens moet de bezoekerskaart duidelijk zichtbaar achter de voorruit van de auto gelegd worden.

Bij de chipkaart wordt een kaartje via de parkeerautomaat gekocht. Er kunnen meerdere kaartjes tegelijk worden gekocht.

#### *Afmelden*

Niet van toepassing, er wordt vooraf een kaartje gekocht.

#### *Saldo opvragen*

Het urentegoed kan worden ingezien via de parkeerautomaat.

### Kosten

Voor het opladen geldt een parkeertarief van € 0,05 per uur. Als de 60 parkeeruren per kalendermaand verbruikt zijn, geldt het volledige tarief aan de parkeerautomaat.

Bij het aanvragen van de pas wordt 10 euro borg betaald.

### Terugvalopties systeem en storingen

Er zijn geen terugvalopties. Kaartjes worden gekocht bij de parkeerautomaat.

### Controle

Controle vindt handmatig plaats. De controleur scant de vergunning en niet het kenteken. Er wordt geen gebruik gemaakt van een scanauto / scanscooter. Den Bosch is aangesloten bij het Servicehuis Parkeren. Er zijn plannen om meer te koppelen aan kentekens, deze plannen zijn nog niet concreet.

**Extra regelingen**

Er is maatwerk mogelijk voor bewoners die zorg nodig hebben. Zij moeten dan contact opnemen met de gemeente Den Bosch.

**Bezoekers van bedrijven**

Bezoekers van bedrijven moeten een kaartje kopen bij de parkeerautomaat, er is geen aparte regeling.

**Bekend misbruik / fraudegevoeligheid**

Bewoners melden soms dat hun pas zoek is terwijl dit niet zo is. Zij hopen dan twee werkende passen te krijgen. De gemeente blokkeert vermiste passen, dus de truc werkt niet.

## 4.5 Groningen

### **Inleiding**

In Groningen kunnen bewoners een bezoekerspas aanvragen. Dit is een parkeerpas voor inwoners van betaald parkeren wijken in Groningen. De pas kunnen zij gebruiken voor bezoekers. Deze bezoekers kunnen dan hun auto in de buurt parkeren, zonder dat het hen iets kost. Per adres wordt één bezoekerspas afgegeven.

De pas geeft per week recht op een aantal parkeeruren. Het aantal is afhankelijk van de buurt en ligt tussen de 16 en 25 uur per week.

Groningen maakt geen koppeling met kentekens.

### **Problemen bij invoering**

Het huidige systeem is in 2002 ingevoerd. Er zijn geen problemen met de invoering bekend.

Soms zijn er kleine technische problemen met het systeem.

### **Pas aanvragen**

Per woonadres kunnen bewoners één bezoekerspas aanvragen. Er moet 15 euro borg betaald worden voor de pas.

### **Aan- en afmelden, saldo opvragen**

#### *Aanmelden*

Aanmelden kan via internet en telefonisch via nummer 0900-2580258 (10 cent per minuut).

Voor het aanmelden heeft de bewoner het pasnummer van de bezoekerspas en de pincode nodig.

Vervolgens dient de pas achter het raam van de auto van de bezoeker gelegd te worden.

#### *Afmelden*

Afmelden kan eveneens via internet en telefonisch.

#### *Saldo opvragen*

Op de website van Parkline kan de bewoner controleren wat de status is van de pas, hoeveel uur er nog beschikbaar is voor de betreffende maand en hoe vaak en wanneer de pas is gebruikt. Bij het telefonisch aanmelden wordt de beschikbare parkeertijd eveneens gemeld.

### **Kosten**

De bezoekerspas kost €29 per jaar.

Voor het telefonisch aan- en afmelden geldt een tarief van 10 cent per minuut.

Het parkeren is gratis totdat de limiet is verbruikt. Daarna moeten bezoekers een kaartje kopen bij de parkeerautomaat.

### **Terugvalopties systeem en storingen**

Voor doven en slechthorenden is het systeem van de bezoekersvergunning bereikbaar via de teksts-service van KPN Telecom.

Bij storingen wordt niet gehandhaafd.

**Controle**

Controle door toezichhouders vindt plaats met een handscanner. Er wordt geen gebruik gemaakt van een scanauto / -scooter.

**Extra regelingen**

Er zijn geen extra regelingen.

**Bezoekers van bedrijven**

Bedrijven kunnen geen bezoekerspassen aanvragen. Bezoekers van bedrijven moeten gewoon een kaartje kopen bij de parkeerautomaat.

**Bekend misbruik / fraudegevoeligheid**

Er is geen misbruik bekend. Passen worden soms uitgeleend aan burens, maar dat wordt door de gemeente niet als misbruik gezien.

De bezoekersvergunningen zijn gekoppeld aan de gemeentelijke basisadministratie. Als mensen verhuizen en 'vergeten' hun pas in te leveren, wordt dit opgemerkt en wordt de pas geblokkeerd.

## 5 VERGELIJKING VAN DE SYSTEMEN

In bijgaande tabel zijn alle systemen op verschillende kenmerkende aspecten vergeleken. Het systeem van der Voort is nog niet operationeel en is op de praktische aspecten niet te vergelijken. Daarom is het niet in de tabel opgenomen.

DHV B.V.

Gemeente / aspect	Systeem	Datum invoering systeem	Koppeling aan kentekens	Aantal passen / vergunningen	Vaste kosten per jaar	Parkeertarief bezoekers	Incidentele kosten	Limiet bezoekersparkeren	Bijhouden tegoed	Aanmelden	Afmelden	Terugvalopties	Privacy	Fraude / misbruik	Storingen	Uitzonderingen (bedrijven e.d.)	Extra regelingen	Hoe wordt gescand
Den Haag	Bezoekerspas achter de ruit	2007	Nee	Aantal passen is onbeperkt, het aantal uren is wel beperkt. Op is op.	18,36 per jaar, 12 per jaar Heesterbuurt-Noord	gratis tot de uren op zijn	geen	Het aantal uren is gelimiteerd. Het aantal uren is afhankelijk van het parkeerregime, gemiddeld 115 uur per jaar.	Het uren tegoed kan worden ingezien via Internet en wordt gemeld bij telefonische aanmelding.	Via internet of via een telefoonnummer (gratis). Persoonlijke pincode nodig.	Automatisch bij einde van de parkeertijd of zelf via internet of telefoon (gratis).	Geen: aanmelden kan via een vast telefoonnummer.	Er zijn geen vragen / problemen op het gebied van privacy	Geen fraude / misbruik bekend	Betalen op een andere manier (automaat of GSM-parkeren).	Bezoekers moeten een kaartje kopen. Bedrijfsparkeervergunning mogelijk. Van buurt / bedrijf afhankelijk hoeveel vergunningen er beschikbaar zijn.	400 uur per jaar voor mantelzorg	Controleur scant de pas handmatig.
Deventer	Bezoekerspas achter de ruit	2006	Nee	2 per woonadres / bedrijf	Verschilt per buurt, 58 tot 100 euro per pas voor bezoekers van bewoners. 58 tot 133 euro per pas voor bezoekers van bedrijven.	gratis tot de uren op zijn	Aan- en afmelden 15 cent per minuut via de telefoon, via Internet gratis.	Maximaal 70 uur per kalendermaand per pas. Twee passen mogelijk, dan dus 140 uur per maand.	Het uren tegoed kan worden ingezien via Internet en wordt gemeld bij telefonische aanmelding.	Via 0900 nummer (15 ct per minuut) of via internet. Persoonlijke pincode nodig.	Pas wordt in sommige buurten vanzelf afgemeld, in andere buurten niet. Afmelden via 0900 nummer of internet.	Voor doven en slechthorenden is het systeem bereikbaar via de tekstservice van KPN Telecom.	Er zijn geen vragen / problemen op het gebied van privacy	Er worden zo nu en dan passen gekopieerd. De gemeente geeft aan dit direct op te merken.	Bij storing niet parkeren in een vergunningzone, betalen bij de automaat. Bij grote storingen geen handhaving.	Bezoekersvergunning voor bedrijven mogelijk. Zelfde regeling als bezoekers van bewoners.	Geen extra regelingen	Controleur scant de pas handmatig.
Utrecht	Bezoekerspas / kortingscode (kaartje kopen)	2009	Ja, maar bezoekers mogen zelf kiezen of ze het invoeren	Per adres wordt maximaal 1 bezoekersvergunning toegewezen. De chippas / code kan wel voor meerdere kaartjes tegelijk worden gebruikt.	6 euro voor aanschaf oplaadbare bezoekerskaart indien van toepassing. Code aanvragen is gratis.	50% korting op geldende tarief.	geen, wel nog steeds betalen voor parkeren.	70 uur per kwartaal. Tevens is de korting niet geldig bij avond- of dagkaarten. Uren vervallen elk kwartaal.	Urentegoed kan worden ingezien via Internet en via de automaten.	Via de parkeerautomaat op straat. Elke bewoner heeft een code. De bezoeker gebruikt deze code om korting te krijgen bij de automaat.	Niet van toepassing, het kaartje wordt vooraf betaald.	Geen: parkeerkaart kopen via parkeerautomaat. Deze is voor iedereen toegankelijk.	Er zijn met name politiek vragen gesteld over de privacy. Besloten is dat bezoekers zelf mogen kiezen of ze hun kenteken invoeren.	Geen misbruik bekend. Bewoners kunnen zelf via internet een eenmalige kortingscode aanmaken bijvoorbeeld voor bezoek dat zij	Indien de parkeerautomaat defect is wordt de gebruiker geacht een kaartje te kopen bij een andere automaat	Bezoekers moeten een kaartje kopen. Bedrijfsparkeervergunning mogelijk. Van buurt / bedrijf afhankelijk hoeveel vergunningen er beschikbaar zijn.	Geen, ook niet voor mantelzorg of fysiotherapie, alleen bij terminale mantelzorg uitzondering mogelijk	Met een scanauto. Kentekens waarvan geen betaling geregistreerd is worden handmatig nagelopen door controleur.
Den Bosch	Bezoekerskaartjes / Chipkaart	2007/2008	Nee	Per adres 1 chipkaart, hiermee kan je wel meerdere kaartjes kopen.	Geen	5 eurocent per uur parkeren, als limiet op is volle tarief. Parkeerkaarten: 7,50 per 24 kaarten met een maximum van 48, daarna hoger tarief.	10 euro borg voor de chipkaart	60 uur per maand chipkaart / 48 bezoekerskaarten	Urentegoed kan worden ingezien via de parkeerautomaat	Via parkeerautomaat kaartje kopen (chipkaart). Bezoekerskaart invullen en achter het raam leggen.	Niet van toepassing, het kaartje wordt vooraf betaald.	Geen: parkeerkaart kopen via parkeerautomaat. Deze is voor iedereen toegankelijk.	Er zijn geen vragen / problemen op het gebied van privacy	Bewoners melden soms onterecht dat hun pas zoek is.	Indien de parkeerautomaat defect is wordt de gebruiker geacht een kaartje te kopen bij een andere automaat	Geen aparte regeling voor bezoekers van bedrijven.	Alleen maatwerk op verzoek van bewoners	Controleur scant de pas handmatig.
Groningen	Parkeerpas	2002	Nee	Per woonadres 1 pas.	29 euro per jaar	gratis tot de uren op zijn.	15 euro borg, kosten voor het aan en afmelden via 0900-2580258 (10 ct per minuut). Via Internet gratis.	per wijk verschillend: tussen de 16 en 25 uur per week.	Het uren tegoed kan worden ingezien via Internet en wordt gemeld bij telefonische aanmelding.	Via 0900-2580258 (10ct per minuut) of via internet. Persoonlijke pincode nodig.	Via 0900-2580258 (10ct per minuut) of via internet.	Voor doven en slechthorenden is het systeem bereikbaar via de tekstservice van KPN Telecom.	Er zijn geen vragen / problemen op het gebied van privacy	Geen misbruik bekend.	Bij storingen geen handhaving.	Geen aparte regeling voor bezoekers van bedrijven.	Er zijn geen extra regelingen.	Controleur scant de pas handmatig.
Haarlem	Digitale code	nog niet ingevoerd	Ja	Per woonadres 2 bezoekersvergunningen.	13 euro per jaar per vergunning.	gratis, maximaal drie uur achter elkaar	Bij SMS'en kosten van het gebruik van de GSM. Via Internet gratis.	maximaal drie uur achter elkaar, verder geen limiet	Niet van toepassing.	Via SMS en via Internet.	Afmelden gebeurt automatisch na drie uur. Handmatig afmelden niet mogelijk.	Nog niet bekend	Er zijn vragen op het gebied van privacy. De gemeente meldt dat de gegevens niet worden opgeslagen en hoogstens geaggregeerd gebruikt worden.	Nvt, systeem is nog niet ingevoerd.	Bij storingen geen handhaving.	Geen aparte regeling voor bezoekers van bedrijven.	Er zijn geen extra regelingen	Met een scanauto. Kentekens waarvan geen betaling geregistreerd is worden handmatig nagelopen door controleur.

## 6 CONCLUSIES

Doel van dit onderzoek was een objectieve, feitelijke vergelijking van verschillende parkeersystemen. Met dit in het achterhoofd trekken wij de volgende conclusies:

### *Systemen of beleid vergeleken*

Bij de vergelijking wordt duidelijk dat het grootste onderscheid tussen de systemen vaak te verklaren is door verschillend beleid. Dit geldt met name voor kosten, limieten aan bezoekersparkeren, regelingen voor bedrijven, extra regelingen, en de manier van handhaving. Het parkeerbeleid is leidend en het systeem moet het parkeerbeleid mogelijk maken.

Belangrijk is wel dat het systeem het mogelijk moet maken om parkeerbeleid te wijzigen (bijvoorbeeld beperking of uitbreiding van het aantal uren bezoekersparkeren). De digitale systemen bieden daarvoor volgens ons allemaal ruimte.

### *Het ontbreken van parkeerautomaten beperkt de mogelijkheden*

De gemeente Haarlem heeft maar op een beperkt aantal plaatsen parkeerautomaten geplaatst.

In veel buurten kan daarom alleen geparkeerd worden met een parkeervergunning. De mogelijkheden voor verschillende systemen worden beperkt door het ontbreken van parkeerautomaten.

### *Wat centraal staat in het systeem verschilt*

Kijkend naar de trends in de parkeerwereld, dan is digitalisering in opkomst, zie bijvoorbeeld ook het initiatief Servicehuis Parkeer- en Verblijfsrechten (<http://www.shpv.nl/>). De parkeerwereld zal steeds meer over gaan naar digitalisering, waarbij het kenteken in eerste instantie de unieke identifier is. Elk voertuig is hierdoor uniek en te herkennen en te koppelen aan digitale handhavingssystemen.

Recent is hierover een artikel verschenen in Binnenlands Bestuur, het artikel is als Bijlage 1 opgenomen in dit rapport.

Haarlem en Utrecht laten kentekens centraal staan in het systeem. Dit is zeer bepalend voor het parkeersysteem en de wijze van handhaving. Bij de overige gemeenten staan fysieke parkeerbewijzen centraal.

Onze mening is dat systemen op basis van kentekens met zo min mogelijk fysieke parkeermiddelen het meest toekomstvast zijn.

### *Aan- en afmelden*

Veel systemen gaan uit van aan- en afmelding via telefoon of internet. Daarnaast worden ook parkeerautomaten gebruikt, waar je als bezoeker met korting een kaartje kunt kopen. Het gebruiksgemak hiervan is verschillend. Aan- en afmelden van systemen heeft alles te maken met het toepassen van het parkeerbeleid. Als een gemeente het aantal uren bezoekersparkeren wil beperken is aan- en afmelden noodzakelijk. Wel verschillen de gemeenten in de mogelijkheden. Het systeem van de gemeente Haarlem is het enige waarbij de gebruiker zich niet via een vaste telefoon of parkeerautomaat kan aanmelden. Daarmee is het systeem niet voor iedereen toegankelijk.

### *Privacy*

Privacy blijkt vrijwel nergens een probleem. Dit is op zich logisch, aangezien alleen Utrecht en Haarlem al op korte termijn gebruik willen maken van een koppeling met het kenteken. In Utrecht bestond het plan om de kentekens van alle bezoekers te registreren. Inmiddels heeft de gemeente vanwege een politieke discussie over privacy haar standpunt aangepast en wil zij bezoekers de keuze bieden of zij wel of niet hun kenteken op geven. Er zijn bij ons geen concrete privacykwesties bekend.



Het garanderen van de privacy heeft sterk te maken met hoe informatie wordt verzameld, bewaard en gebruikt. Indien de systemen hier goed op ingericht zijn, wordt de privacy van de bewoners en de bezoekers niet geschonden. Ons onderzoek is niet zo diepgaand dat wij het Haarlemse systeem hierop kunnen beoordelen. Hiernaar wordt afzonderlijk onderzoek gedaan.

#### *Fraude / misbruik spelen geen duidelijke rol*

Er is weinig bekend over fraude en misbruik van de systemen. De gemeenten geven aan vrijwel geen misbruik te kennen. Ook via internet is hierover weinig te vinden. Wel kan als stelregel worden gehanteerd dat elk fysiek parkeermiddel zijn zwaktes kent. Het kan worden uitgeleend, verloren worden, kapot gaan, etc. De systemen van de gemeente Haarlem en de gemeente Utrecht maken gebruik van codes. Er zijn dus geen fysieke middelen die kunnen worden misbruikt. Uiteraard kunnen codes ook uitgeleend worden of misbruikt worden, goed gebruik en beheer van de code is cruciaal. De gemeente Utrecht heeft het mogelijk gemaakt voor bewoners om een eenmalige code aan te maken voor bezoek. Dat is een elegante oplossing die het mogelijk maakt om de persoonlijke code geheim te houden. Ook is het mogelijk om de persoonlijke code zelf te wijzigen.

Onze conclusie is dat systemen zonder fysieke parkeermiddelen het meest toekomstbestendig zijn en het best te beveiligen zijn. Wel moet het mogelijk worden gemaakt de codes op een goede manier te beheren.

#### *Systeem 'Van der Voort'*

Het is lastig om een idee voor een systeem te vergelijken met reeds bestaande systemen.

De vragen die opkomen zijn gerelateerd aan hoe het systeem technisch gaat werken en hoe omgegaan wordt met bepaalde problemen. Veel van deze vragen gelden overigens niet alleen voor het systeem 'Van der Voort'. Indien besloten wordt om een alternatief systeem te ontwikkelen of in gebruik te nemen in de gemeente Haarlem zouden veel van deze kwesties ook spelen.

Omdat wij het systeem niet goed kunnen beoordelen hebben wij de belangrijkste uitdagingen / vragen bij het toepassen / ontwikkelen van dit systeem benoemd:

- Privacy gevoeligheid: het systeem heeft als uitgangspunt dat de privacy gewaarborgd wordt en dat er geen koppeling wordt gelegd tussen kentekens van bezoekers en bewoners. In het systeem zou er echter interactie moeten zijn tussen de kentekenherkenning en het oppakken van het signaal van de bezoekerspas. Cruciaal hierbij is hoe je informatiestromen inricht en welke gegevens je opslaat.
- De nauwkeurigheid van de locatiebepaling van de parkeerpas: hierbij gaat het niet alleen om de locatie van de auto maar ook om de richting van de auto. De scanauto moet de locatie van de pas kunnen koppelen aan het kenteken, zodat er voor deze auto geen melding wordt gegeven dat er niet betaald is.
- De koppeling met de handhavingapparatuur: hoe kunnen scanauto's en parkeercontroleurs het signaal oppikken en koppelen aan de andere systemen. Met de digitalisering in de parkeerwereld gaat men meer en meer over naar uniformering van handhavingapparatuur en –systemen, een "nieuw" systeem dat hier op moet kunnen aansluiten draagt niet bij aan deze uniformering.
- Hoe kan de pas zo worden vormgegeven dat controleerbaar is wanneer een auto is aangekomen. Vanwege het Haarlemse parkeerbeleid is dit noodzakelijk.
- Hoe kan fraude / misbruik met de passen worden voorkomen. Elk fysiek parkeermiddel is hiervoor gevoelig.
- Wat zijn de kosten voor implementatie van het systeem: aanpassen handhavingapparatuur, ontwikkelen en aanmaken van passen, en de koppeling met andere systemen.

**7 COLOFON**

---

Opdrachtgever	: Gemeente Haarlem
Project	: Benchmark digitaal bezoekersparkeren
Dossier	: BA4782
Omvang rapport	: 21 pagina's
Auteur	: Arjan Brokkaar
Bijdrage	: Niels Haenen
Interne controle	: Mark Compeer
Projectleider	: Arjan Brokkaar
Projectmanager	: Mark Compeer
Datum	: 2511 maart 2011
Naam/Paraaf	: 

---

**BIJLAGE 1      ARTIKEL BINNENLANDS BESTUUR 5 MAART 2011**

## ACHTERGROND | DIGITALISERING

'Digitaal parkeren' kan de **gemeentelijke parkeercontrole simpeler en efficiënter** maken. Maar voordat alle steden zich hebben aangesloten bij een landelijke opslag van parkeergegevens, zijn er nog wel wat hobbels te nemen.

FREEK BLANKENA



# De dood van het parkeerkaartje

Het parkeerkaartje sterft uit. Wie zijn auto ergens neerzet merkt het steeds vaker: ook het parkeren van de auto is aan digitalisering onderhevig. De automobilist komt op steeds meer plaatsen parkeerzuilen met een beeldschermpje tegen, of doet al aan 'belparkeren'; betalen via sms of een 'app' op de *smartphone*. Als hij al geen digitale vergunning heeft.

Het grote achterliggende idee van digitaal parkeren is dat het papieren bewijs voor het betalen van de 'parkeerbelasting' verdwijnt, omdat de controle ervan bewerkelijk is. Alles draait om het kenteken. Vastlegging van dat kenteken in een centrale database, samen met de begin- en eindtijd, komt in plaats van het papieren bonnetje of de plastic parkeervergunning achter de voorruit. 'Kortparkeerders', 'belparkeerders', bezoekers en vergunninghouders komen op dezelfde wijze in die database terecht. De controle van het recht om op enig moment in een

'HET IS EEN SOORT SCHAKEN'

bepaald gebied te parkeren, gebeurt vervolgens via dat kenteken met behulp van speciale voertuigen (scan-auto's), scooters of *handhelds*, die zijn uitgerust met kentekenherkenningssoftware. Controleurs pikken zo in een oogwenk elke auto eruit zonder vergunning of die niet heeft betaald. Dat maakt grote efficiency-winst mogelijk in de handhaving, omdat aanzienlijk minder controleurs nodig zijn en administratieve taken digitaal gestroomlijnd kunnen worden. Er hoeft geen fysiek geld meer uit de parkeerzuilen te worden gehaald. Ook krijgen gemeenten beter zicht op parkeerdruk en betaalbaarheid en de informatie is ook te gebruiken om de 'mobiliteitsketen' te verbeteren.

Dat is tenminste het ideaalbeeld. Verschillende grote gemeenten zijn bezig met de geleidelijke invoering van het digitaal parkeren, maar de omschakeling gaat niet van een leien dakje. Amsterdammers klagen al meer dan anderhalf jaar over bijzon-

der onhandige apparaten waarop ze nota bene met een draaiknop hun kenteken moeten invoeren. In Haarlem is in december de 'digitale parkeerschijf voor bezoekers' uitgesteld na tegenwerkingen van publiek en politiek dat de schijf een inbreuk op de privacy is. De gemeente zou kunnen registreren wie bij wie op bezoek komt. Daarbij zou het systeem van mobiel parkeren mensen zonder internet en sms-vaardigheden uitsluiten. Wie in verschillende grote steden parkeert, merkt dat niet overal dezelfde commerciële providers actief zijn en dat ze verschillende systemen hanteren, wat het gebruik van bijvoorbeeld belparkeren niet makkelijker maakt.

### Weerstand

Willem Klinkhamer, hoofd van de afdeling parkeren in Utrecht, ziet de weerstand tegen digitaal parkeren ook. 'Het is een soort schaken; we zetten nu de pionnen neer. De efficiëncyslagen komen later. Ik moet

## ACHTERGROND



NELS DE HOOG

bekennen dat dat langer duurt dan gepland.

Zo niet in Amsterdam, waar al in 2005 is begonnen met de invoering van digitaal parkeren en een jaar later met belparkeren. In de stad is 80 tot 90 procent van de parkeerbetalingen en vergunningen nu digitaal. Zo'n 40 procent van het kort parkeren wordt via de mobiel afgehandeld. Al 98 procent van de vergunningen is digitaal, en bij bijna 60 procent van de parkeerautomaten verloopt betaling via invoering van het kenteken van de auto. 'De nieuwe parkeerzuilen met *touchscreens* in plaats van een draaiknop leveren geen problemen op', zegt Joyce Zwaan, teamhoofd parkeerbeheer bij de dienst infrastructuur, verkeer en vervoer (IVV) in Amsterdam. Een papieren bonnetje uit de automaat trekken, kan overigens ook nog steeds.

De stad zegt al een aardig beeld te hebben van de efficiëncywinst die met digitaal parkeren te behalen valt. Zwaan: 'De scanauto is natuurlijk ideaal, maar we zitten nog niet aan het optimum van digitaal parkeerbeheer, dus moeten er ook controleurs rondlopen of rondrijden. Als nu een scanauto door een straat rijdt, zijn er van de honderd auto's misschien negentig die betaald hebben of die een parkeervergunning bezitten. Dan moet een scooter langs die andere tien auto's rijden om te kijken of er een fysiek bonnetje achter de ruit zit, of dat een bon moet

worden uitgeschreven.'

Volgens Zwaan heeft Amsterdam in 5 jaar tijd 20 procent besparing gerealiseerd op de handhaving en de administratieve processen, maar dat kan nog veel verder omlaag. 'De fysieke controle op straat kostte vroeger 1 euro en nu 80 cent. Met volledige digitalisering zou je de 50 cent halen.' Dan moet overigens wel de gemeentewet even aangepast worden zodat de gemeente de parkeerbonn per post mag versturen en niet meteen achter de ruitenwisser hoeft te schuiven.

### Database

In Utrecht is de situatie nog even anders. Utrecht draait proef met een scanauto die de kentekens controleert. Maar uit de nieuwe digitale parkeerzuilen moet ook nog steeds een bonnetje worden getrokken want de informatie wordt nog niet automatisch geregistreerd bij parkeerbeheer. Collega Klinkhamer van de afdeling parkeren in Utrecht is dan ook wat minder optimistisch. 'Zelf heb ik 55 controleurs op straat lopen. In het geval dat kortparkeerders ook digitaal gaan betalen over 3 jaar heb ik tien man minder nodig. Met die 45 kan ik dan hetzelfde effect bereiken en die mensen zullen andere taken erbij kunnen doen, zoals het controleren van foutparkeren, ook buiten fiscaal gebied. Dat is de grootste besparing. Maar er zijn nog tal van andere zaken die nog

veel efficiënter kunnen, maar niet altijd zichtbaar zijn, zoals bijvoorbeeld een centrale database', aldus Klinkhamer.

Als eerste gemeente heeft Amsterdam zo'n eigen database gebouwd voor de registratie en opslag van de parkeerrechten en -vergunningen. Zwaan: 'Dat is een 'platte' database waarin alleen het kenteken van de auto, de vergunningszone waar de auto mag staan en de begin- en eindtijd staan. Een controleur ziet niet eens of je vergunninghouder bent of met belparkeren hebt betaald.' De belparkeerbedrijven, zoals Parkmobile, Parkline, Yellowbrick en SMSParking, registreren hun transacties in deze Amsterdamse database. Voor andere gemeenten doen ze dat elk nog in hun eigen database.

De belangrijke volgende stap is een landelijke centrale database waar alle parkeerrechten in worden opgeslagen, zoals in Amsterdam. Een aantal gemeenten waaronder Amsterdam en Amersfoort, heeft daartoe vorig jaar juni de coöperatie Servicehuis Parkeer- en Verblijfsrechten (SHPV) opgericht. De centrale database, het Register Parkeer- en verblijfsrechten (RPV), is ondergebracht bij de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW), die toch al de kentekens beheert. Het RPV kan voor heel Nederland de parkeerrechten registreren en de tarieven berekenen, op basis van de informatie die gemeenten doorgeven. Inmiddels

## ACHTERGROND

zijn de eerste gemeenten, waaronder Enschede en Zutphen, bezig met een proef. Onderzoek wijst uit dat een centrale database goedkoper en efficiënter is dan dat iedere gemeente zelf het wiel gaat uitvinden en afzonderlijk een parkeerdatabase opzet. Voor de belparkeerbedrijven is het ook een voordeel, die hoeven uiteindelijk maar op één database aan te sluiten.

Zwaan van parkeerbeheer in Amsterdam ziet ook grote voordelen in de aansluiting op het RPV. Als parkeerder ben je straks niet meer afhankelijk van de provider waarbij je toevallig aangesloten bent. Een landelijke database maakt digitalisering van parkeerbeheer ook voor kleine gemeenten mogelijk, die geen geld hebben voor de ontwikkeling van een eigen database. Ook zij kunnen zich gewoon op zo'n systeem aansluiten zonder daarbij met allerlei marktpartijen om de tafel te moeten.

In Utrecht worden parkeervergunningen inmiddels wel in een centraal systeem opgeslagen, maar de kentekengegevens van kortparkeerders nog niet. Dat maakt de parkeertentree nog stukken minder efficiënt dan in Amsterdam. Afdelingshoofd Klinkhamer ziet zo'n landelijk systeem voor alle parkeerders daarom

wel zitten: 'Je bent met een centrale rechtendatabase ook actueler. We krijgen zo'n 25 duizend aanmeldingen voor kentekenwijzigingen per jaar; dat verloopt allemaal telefonisch via ons klantcontactcentrum. Als dat via een webapplicatie kan, scheelt dat een hoop. Zo zijn er tal van zaken die efficiënter kunnen.'

### Kentekengegevens

Politieke besluitvorming houdt in Utrecht (totale parkeeromzet: 23 miljoen euro) de overstap naar een centrale database nog even op. *Botleneck* is met name de invoering van het belparkeren via het RPV. Klinkhamer: 'Kun je mensen verplichten hun kenteken in te voeren of moeten mensen uit privacy-overwegingen een alternatieve keus hebben?' Hij hoopt komend voorjaar alsnog aan de slag te kunnen. Mocht het besluit evengoed vallen het RPV niet te gebruiken, dan zijn er volgens Klinkhamer twee opties: 'Zelf een database bouwen, wat veel geld zal kosten, of minder besparingen realiseren.' Zwaan is overigens nuchter over de privacy-discussie. 'De kentekengegevens worden elke nacht bij ons verwijderd. Daar zijn hier terecht vragen over gesteld, maar we zijn daar streng op.'



Klinkhamer is ook voorzitter van de coöperatie SHPV. Het ontstaan van die coöperatie verliep 'op en neer', maakt hij duidelijk. 'Er was geen subsidie, dus we hebben het hele traject tegen een bijna lege kassa aangekeken. De doorbraak was dat niet iedereen lid hoefde te worden, wat in eerste instantie wel de bedoeling was. Het feit dat de RDW de database is gaan beheren en taken kon overnemen, heeft daar een belangrijke rol in gespeeld. We hebben het servicehuis dus wat kleiner gemaakt. Je kunt als gemeente nu een gebruikscontract afsluiten voor het gebruik van het RPV terwijl je geen lid hoeft te worden van de coöperatie.'

De technische aansluiting van de gemeente op dat RPV is niet al te moeilijk, meent zowel Klinkhamer als Zwaan. 'De database is plat en simpel, de beleidsinformatie bewaren we in een geografisch informatiesysteem', vertelt Zwaan. Daarbuiten is het gewoon XML-berichtenverkeer. Het is geen *rocket science*. 'Zij wil na een tijdje 'schaduwdraaien' de Amsterdamse database dit voorjaar definitief overhevelen naar het RPV. Amsterdam is de enige stad die vanuit een eigen parkeerdatabase overstapt. Ik wil er zeker van zijn dat de landelijke database minstens even goed is.'

Klinkhamer plaatst nog wel een kanttekening. 'We maken natuurlijk wel deel uit van de hele gemeentelijke automatiseringsketen en ICT-strategie.' Het betekent dat parkeerbeheer voor de voortgang van het digitaal parkeren ook afhankelijk is van de voortgang daarvan. 'Ook dat duurt langer dan je wilt.'

De nieuwe digitale parkeerzuilen zijn overigens niet echt 'de toekomst'. Zwaan: 'Ik denk dat de laatste automaat over 10 jaar weg is.' Het belparkeren zal immers hét betaalmiddel zijn voor kortparkeerders. 'Ik geloof er heilig in dat het kortparkeren met een kaartje trekken een uitstervend fenomeen is', zegt Klinkhamer. 'In Utrecht zal het kortparkeren met een kaartje achter de ruit voorlopig gewoon mogelijk blijven. Maar met zo'n iPhone-app is het echt een fluitje van een cent. Ik denk dat dit de laatste generatie parkeerautomaten is.' <

## DIGITAAL PARKEREN IN DE TOEKOMST

Digitaal parkeren blijft in de toekomst niet beperkt tot alleen een simpel betaalmiddel of vergunning. Als we de de parkeerbeheerders mogen geloven, komen er nog tal van andere toepassingen aan, die parkeren nog leuker én makkelijker gaan maken. Zo zouden de overheid en bedrijven nieuwe diensten kunnen baseren op een landelijke database met parkeerinformatie. Enkele voorbeelden:

- Met een bezoekersvergunning, zoals in Utrecht, kunnen bewoners hun bezoekers tegen laag tarief laten parkeren in de buurt. Met de komst van de nieuwe digitale parkeerzuilen is dat alleen nog een kwestie van een code intikken, in plaats van het steeds bijvullen van een aparte chipkaart.

- Differentiatie in tarieven wordt mogelijk, door bijvoorbeeld schonere auto's tegen een lager tarief te laten parkeren. Dit is overigens wettelijk nog niet mogelijk.

- In zakelijke vergunningen is ook meer maatwerk nodig. Een receptioniste van een bedrijf met een aantal zakelijke parkeervergunningen kan bij binnenkomst van bezoekers hun kentekens doorgeven aan de gemeente via een website, om aan te geven

welke kentekens er op dat moment onder de vergunning vallen.

- De parkeerkaart voor gehandicapten is een gewild item dat vaak gestolen wordt. Het SHPV is bezig de kaart centraal te registreren in samenwerking met de RDW. Wegens Europese wetgeving kan dat niet op basis van het kenteken. Daarom werkt de RDW aan een aanvulling op de parkeerrechtendatabase om de kaarten te kunnen registreren (en dus ook te kunnen blokkeren bij diefstal). Een controleur kan dat registratienummer dan intikken in zijn *handheld*, om te zien of degene een aparte vergunning heeft. Een barcode is wellicht de volgende stap.

- Een P+R-kaartje voor parkeren buiten de stad en met het OV de stad in, zou vanuit huis via internet gekocht en betaald kunnen worden. Bij aankomst op het P+R-terrein gaat door kentekenherkenning de slagboom automatisch open.

- Zakelijke of culturele instellingen (zoals een schouwburg) die hun gasten korting willen bieden, kunnen die korting 'inkopen' bij gemeenten en aan hun gasten uitdelen via een op de parkeerzuil in te toetsen code. Zo'n code zou zelfs op een schouwburgticket meegeprint kunnen worden.

Gemeente Haarlem  
Stedelijke Projecten/Projectmanagement  
De heer G. Korten  
Postbus 511  
2003 PB Amsterdam

Amsterdam, 28 maart 2011

Betreft: vergelijking systemen parkeerhandhaving

Geachte heer Korten,

U hebt Agendum (leverancier van het scanauto-handhaafstelsel aan de gemeente Haarlem) verzocht de mogelijkheden te onderzoeken om een transpondersysteem voor bezoekersparkeren te combineren met het huidige handhaafstelsel voor betaald parkeren in Haarlem.

Als eerste vindt u hieronder een korte samenvatting van het huidige handhaafstelsel voor betaald parkeren in Haarlem. Daarna vat ik kort het voorstel van de heer Van der Voort voor een transpondersysteem samen, vervolgens zal ik ingaan op de mogelijkheden voor het combineren van beide systemen.

Het huidige handhaafstelsel in Haarlem werkt als volgt:

Uitgangspunt voor de handhaving van betaald parkeren is het kenteken van een geparkeerde auto.

Een scanauto, uitgerust met een aantal camera's, rijdt met normale snelheid door de straten en scant automatisch de kentekens van geparkeerde auto's. De scans worden via het centrale platform automatisch doorgestuurd naar een database waarin de digitale vergunningen zijn opgeslagen. Wanneer blijkt dat er voor een gescand kenteken geen vergunning is afgegeven door de gemeente, worden de kentekengegevens en de locatie doorgestuurd naar een van de handhavers. Een van de handhavers, die per scooter bij de scanauto in de buurt zijn, rijdt naar de auto zonder vergunning. Daar controleert de handhaver of er een parkeerkaartje of een bezoekerskaart in de auto ligt. Zo niet, dan schrijft hij/zij een boete uit.

Met de invoering van digitaal bezoekersparkeren worden de controles door de handhaver gereduceerd, doordat deze geen bezoekerskaarten meer hoeft te controleren. Daarmee wordt de efficiency van de handhaving vergroot.

Het voorstel van de heer Van der Voort houdt in dat voor bezoekers in Haarlem een parkeerplaatje kan worden gebruikt, ook wel een transponder genoemd. Een transponder werkt door een radiosignaal uit te zenden. Dit signaal zou door de scanauto kunnen worden afgehandeld, net als de digitale parkeerrechten. Op die manier zou de uitgifte van bezoekersvignetten voordelen voor de gebruiker opleveren (in vergelijking met het plan van de gemeente) in de vorm van niet aanmelden, geen sms'jes, geen prepaid telefoons voor kleine bedrijven, geen problemen voor ouderen. Het voorstel zou op korte termijn in te voeren zijn en weinig kosten met zich meebrengen.

Ten eerste ga ik in op de vraag of het voorstel van de heer Van der Voort technisch is te combineren het huidige handhaafsysteem.

Het idee van de heer Van der Voort is dat wanneer een bezoeker een 'parkeerplaatje' (een transponder) in de auto legt, de scanauto dit moet kunnen herkennen en moet kunnen vaststellen uit welke auto het signaal afkomstig is.

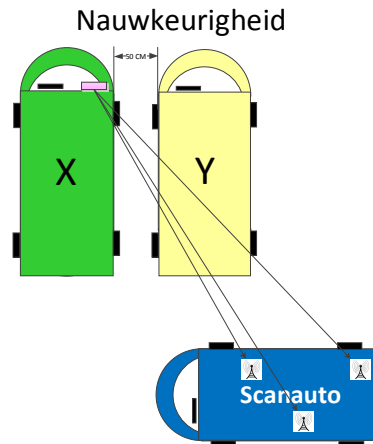
Bij toepassing in het huidige systeem betekent het dat de scanauto, al rijdend, de locatie van de transponder in de geparkeerde auto moet vaststellen, aan de hand van de uitgezonden radiosignalen.

Naar onze overtuiging is die technologie, voor zover beschikbaar, erg kostbaar. Wat het voorstel in dit geval namelijk complex maakt, is het feit dat, in tegenstelling tot de meest voorkomende toepassingen, de transponder in dit geval stilstaat (het plaatje ligt in een geparkeerde bezoekersauto) en de ontvanger beweegt (de rijdende scanauto). Daar komt bij dat de scanauto op steeds wisselende afstanden de voertuigen passeert en voertuigen aan beide zijden van de weg tegelijkertijd controleert.

Overigens zijn er autoruiten van meerdere merken bekend, die het radiosignaal van de transponder niet of slecht doorlaten.

In onderstaand figuur is geïllustreerd dat nauwkeurige plaatsbepaling belangrijk is. De afstand tussen twee auto's kan, in een druk parkeergebied, slechts vijftig centimeter zijn, waardoor bij een onnauwkeurige plaatsbepaling de transponder ten onrechte aan voertuig Y wordt toegewezen.

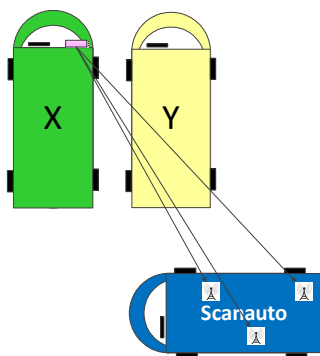




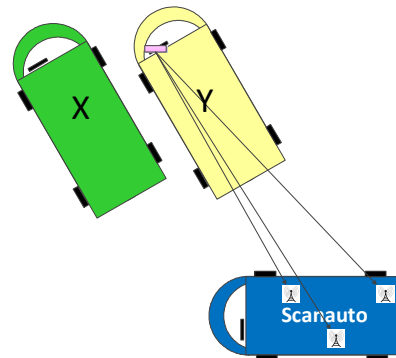
De scanauto zal om een precieze locatie van de transponder te kunnen bepalen, drie ontvangers voor de radiosignalen moeten gebruiken. Pas dan is de locatie min of meer correct aan te duiden door de auto. Maar zelfs dan kan ik echter niet met zekerheid stellen dat de locatiebepaling met voldoende nauwkeurigheid zal plaatsvinden. Deze techniek bestaat namelijk in deze toepassing in de praktijk nog niet. Zoals u ongetwijfeld weet, brengt het gebruik van onbewezen technologie risico's en meestal hogere kosten met zich mee.

Wat het voorstel van de heer Van der Voort nog lastiger uitvoerbaar maakt, is het feit dat de scanauto niet alleen de precieze locatie van het transpondersignaal moet kunnen vinden, maar ook moet weten uit welke auto het signaal komt. Daarbij is de positie van de geparkeerde auto's ten opzichte van elkaar van belang. In onderstaande afbeeldingen 'Situatie 1' en 'Situatie 2' is deze importantie geïllustreerd.

Situatie 1: Haaks parkeren



Situatie 2: Visgraat parkeren



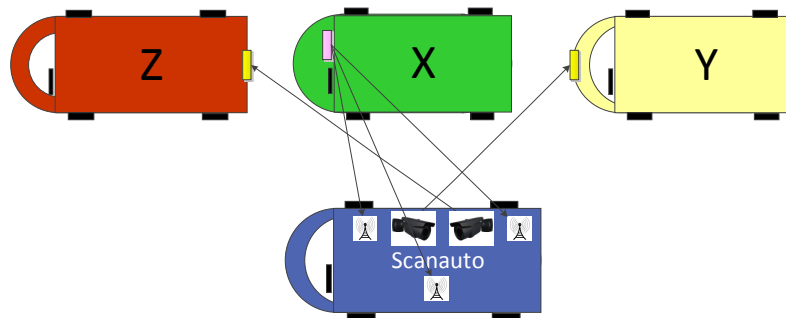
In situatie 1 zijn de voertuigen haaks geparkeerd en in de tweede situatie visgraat geparkeerd. In beide gevallen bevindt de transponder zich ten opzichte van de scanauto op precies dezelfde plaats.

In situatie 1 moet voertuig Y gecontroleerd te worden door de handhaver, terwijl dat in situatie 2 voertuig X is. De scanauto kan nu niet bepalen of de transponder bij kenteken van

voertuig X of van voertuig Y hoort, omdat de scanauto niet in staat is de manier van parkeren te onderscheiden.

In onderstaande afbeelding is op een andere manier weergegeven dat het toewijzen van een transponder aan het goede voertuig lastig is. Dit komt doordat het moment en de plaats waarop de kentekenherkenning plaatsvindt, niet precies overeenkomen met de signalen van de transponder.

### Toewijzen transponder aan kenteken



In het geval dat de scanauto de transponder van auto X ten onrechte toewijst aan auto Z of Y, wordt een handhaver onnodig naar auto X gestuurd, terwijl auto Z of Y ten onrechte niet gecontroleerd wordt en de dans ontspringt.

Immers, wanneer de handhaver bij voertuig X komt, waarin een transponder ligt (terwijl voor de auto Z of Y ernaast niet betaald) zal de handhaver constateren dat het voertuig wel betaald heeft. Maar de handhaver kan niet weten dat eigenlijk een voertuig links of rechts naast het doorgegeven voertuig gecontroleerd moest worden.

Gevolg is dat de handhaver eigenlijk altijd alle omringende voertuigen links, rechts en aan de overzijde moet controleren wanneer hij constateert dat een voertuig, dat door de scanauto als 'niet betaald' gezien werd, wel betaald heeft. Daarmee wordt de essentie (de efficiency) van het huidige handhaafstelsel teniet gedaan.

Ik vertrouw u met deze toelichting voldoende duidelijk te hebben gemaakt dat synchronisatie van beide systemen niet eenvoudig is. Het zal de nodige kosten met zich meebrengen. De invoering van het digitaal bezoekersparkeren daarentegen, brengt voor de scanauto geen technische aanpassingen en derhalve geen extra kosten met zich mee.

Met vriendelijke groet,

J. Vernimmen

Agendum Management Informatie BV

POSTADRES Postbus 93374, 2509 AJ Den Haag BEZOEKADRES Juliana van Stolberglaan 4-10  
TEL 070 - 88 88 500 FAX 070 - 88 88 501 E-MAIL info@cbpweb.nl INTERNET  
www.cbpweb.nl

AAN Gemeente Haarlem  
Wethouder Duurzaamheid, Wijken en Mobiliteit  
R. van Doorn  
Postbus 511  
2003 PB HAARLEM

DATUM 25 maart 2011  
ONS KENMERK z2011-00160  
CONTACTPERSOON mw. E. Mosterd  
070-8888 511

UW BRIEF VAN 17 februari 2011  
UW KENMERK

ONDERWERP Digitaal parkeervergunningensysteem bezoekers

Geachte heer Van Doorn,

Het College bescherming persoonsgegevens (CBP) biedt zijn excuses aan voor de late beantwoording van uw verzoek.

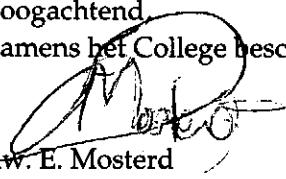
Uit uw brief komt naar voren dat u voornemens bent het parkeervergunningensysteem van bezoekers medio 2011 te digitaliseren. Er is daartoe in eigen beheer een applicatie ontworpen. Ten aanzien van deze systematiek is in de commissie en Raad een discussie ontstaan over de bescherming van de privacy van de vergunninghouders en hun bezoekers. U heeft het CBP gevraagd uitspraak te doen of het systeem aan de wettelijke vereisten voldoet.

Het CBP meent de grootste bijdrage aan de bescherming van privacy te leveren door zich in eerste instantie te concentreren op het handhaven van de wettelijke regels voor de bescherming van persoonsgegevens. Als gevolg van die keuze gaat het CBP niet in op uw verzoek om uw parkeervergunningensysteem te toetsen aan de privacyregelgeving. Bovendien is het CBP niet een instantie die goedkeuring geeft aan verwerkingen van persoonsgegevens.

Op een andere wijze zal het CBP uw verzoek wel gaan benutten, namelijk als signaal. De signalen die het CBP ontvangen kunnen bijvoorbeeld worden vertaald in antwoorden op veelgestelde vragen op de websites [www.mijnprivacy.nl](http://www.mijnprivacy.nl) en [www.cbpweb.nl](http://www.cbpweb.nl).

Het CBP vertrouwt erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,  
Namens het College bescherming persoonsgegevens,

  
mw. E. Mosterd  
Medewerker Front Office

GEMEENTE HAARLEM	
Doc. nr. 2011/72548	
Ind. 2011/01	Kopie e-toran
Reg. datum: 28 MRT 2011	
... datum: 16-5-11	Op: ja
	P: