



Haarlem

Gemeente Haarlem

Retouradres Postbus 511, 2003PB Haarlem

Raadsfractie SP Haarlem  
t.a.v. dhr. R.H.C. Hiltemann

Datum 8 mei 2012  
Ons kenmerk VVH/OV/2012/137963  
Contactpersoon H.v. Everdingen  
Doorkiesnummer 023 - 5113799  
E-mail h.v.everdingen@haarlem.nl  
Onderwerp Beantwoording vragen ex art. 38 RvO inzake klachten aan- en afmelden bezoekers in belanghebbendparkeergebieden

Geachte heer Hiltemann,

Op 29 maart 2012 heeft u vragen gesteld ex art. 38 RvO inzake klachten met betrekking tot het digitaal aan- en afmelden van bezoekers door bewoners in de belanghebbendparkeergebieden.

Met deze brief geven wij antwoord op uw vragen. Hieronder is uw vraag steeds cursief weergegeven waarna het antwoord van het college volgt. Voor een compleet beeld van de context voegen wij uw brief bij deze antwoordbrief.

- 1. Kunt u ons vertellen hoe vaak, wanneer en hoe lang het in 2012 al is voorgekomen dat de server onbereikbaar was?*

Antwoord:

Deze op zich heldere vraag is niet eenvoudig te beantwoorden. De IT systemen die het digitaal parkeren ondersteunen bevatten meerdere componenten zoals applicaties, website, netwerkverbindingen en persoonlijke devices van burgers. Afhankelijkheden liggen dus zowel bij ICT Haarlem, als externe leveranciers (netwerkproviders) als bij de burger zelf. Wat betreft de server waarop de applicaties en gegevens geplaatst zijn, waren deze 8 februari 24 en 25 maart wegens gepland onderhoud niet bereikbaar. Daarnaast heeft op 15/16 maart een regionale netwerkstoring bij een externe leveranciers ervoor gezorgd dat de burgers onze website niet konden bereiken.

- 2. Wat is er de oorzaak van dat de server kennelijk regelmatig onbereikbaar is?*

Antwoord:

Zie bovenstaande beantwoording.

NB De ICT organisatie van de gemeente Haarlem is ingericht op een 9 tot 5 dienstverlening.



## Haarlem

2

3. *Bent u het met ons eens dat het bij uitval onmogelijk is digitaal voertuigen van bezoekers aan te melden?*

Antwoord:

Uitval van de verbinding met de server maakt de digitale aanmelding en afmelding inderdaad onmogelijk. Dit kan overigens dan nog wel via sms.

4. *Beschikt u in dit kader over een registratie van tijden gedurende welke het onmogelijk was aan te melden via de website of sms?*

Antwoord:

Storingen m.b.t. de verbinding worden gemeld en geregistreerd in de rapportage van de Chef van Dienst van de afdeling Handhaving Onbebouwde Omgeving.

5. *Hoelang duurden die storingen in totaal in 2012?*

Antwoord:

In 2012 zijn er op 24 dagen kortstondige momenten met problemen met de ICT systemen geweest. In de periode 23 tot 26 maart waren de problemen met de ICT systemen langduriger (zie punt 1).

6. *Waarom is een dergelijk, voor de gemeente cruciaal, computersysteem niet redundant uitgevoerd?*

Antwoord:

Het gaat niet om een computersysteem maar om de verbinding tussen het gemeentenetwerk en de buitenwereld. Daarbij zijn slechts enkele ICT voorzieningen binnen de Gemeente Haarlem zijn nog niet redundant uitgevoerd. Onderhavig systeem draait deels, door diverse technische aspecten, waarvan ook leveranciers van diverse producten onderdeel uitmaken, nog onder de oude infrastructuur. (zie ook de beantwoording op vraag 7)

7. *Welke maatregelen heeft u inmiddels genomen om verdere uitval van het systeem te voorkomen?*

Antwoord:

Diverse maatregelen die in voorbereiding zijn of reeds zijn getroffen:

- Migratie naar het nieuwe datacentrum voor algeheel stabielere infrastructuur.
- Het overzetten van de ICT componenten naar deze nieuwe infrastructuur heeft eind maart plaatsgevonden.
- Voorbereidende werkzaamheden om ook de laatste componenten dubbel uit te voeren.
- Voorbereiding op betere interne storingsdetectie
- Voorbereiding op objectieve, snelle vaststelling storing van buitenaf (monitoring)
- Voorbereiding op betere feedback naar gebruikers op basis van deze storingsdetectie



8. *Waarom gaan de gemeentelijke handhavers kennelijk onverdroten door met het uitschrijven van beschikkingen / bekeuringen als bekend is dat het systeem voor aanmelden van bezoekers niet werkt?*

Antwoord:

De handhavers kunnen op straat niet altijd waarnemen of de verbinding problemen oplevert. Zij geven meldingen van storingen door aan de meldkamer, die de helpdesk van ICT inschakelt. Een zelfde actie volgt uit melding van burgers bij het meldpunt van de gemeente. Bij een storing in het netwerk wordt de instructie gegeven om tijdelijk niet te handhaven op parkeerovertredingen in de gebieden waar geparkeerd kan worden via de netwerkverbinding. Uiteraard zullen overige overtreden wel worden gehandhaafd (fout parkeren op bijv. de stoep resp. in gebieden die zijn voorzien van betaalautomaten).

9. *Hoeveel bezwaren heeft u, dan wel de officier van justitie, in 2012 al ontvangen van mensen die aangaven dat aanmelden door onbereikbaar zijn van de server niet was gelukt? Hoeveel bezwaren zijn gehonoreerd?*

Antwoord:

Het is niet mogelijk een aparte selectie te maken van het aantal seponeringen met betrekking tot het uitvallen van de servers. Het totaal aantal seponeringen die betrekking hebben op een vergunning of ontheffing/bezoekersschijf is voor naheffingen 31 en de wet Mulder 14.

10. *Bent u het met de SP eens dat het, bij uitval van de server, aan de gemeente Haarlem (die over de registratie beschikt) zou moeten zijn om aan te tonen dat een beschikking / bekeuring terecht is uitgeschreven (omgekeerder bewijslast)?*

Antwoord:

Het uitgangspunt is om in geval van een storing aan het netwerk, de boete niet op te leggen. Bekeuringen die veroorzaakt zijn door omstandigheden buiten het handelen van de "overtreder" worden niet doorgezet resp. in bezwaar afgehandeld. Uiteraard zijn er ook zaken waarbij verschil van inzicht vanuit handhavingsperspectief en de overtreder. Het is in die gevallen aan de rechter om daarover te oordelen.

11. *Hoeveel beschikkingen / bekeuringen zijn in 2012 ingetrokken naar aanleiding van uitval van de server? Welk geldbedrag was daar mee gemoeid?*

Antwoord:

Zie ook punt 9;

Uitgaande van 31 seponeringen Fiscaal à € 56,75, komt dit op een bedrag van € 1759,25 en voor de 14 seponeringen Mulder à € 25, op een bedrag van € 350,- Ook hier geldt deze seponeringen niet alleen zijn ontstaan door uitval van de server.



Haarlem

4

12. *Welke financiële gevolgen (inkomsten) heeft het uitvallen van de server dit jaar gehad? I.c. hoeveel parkeerboetes zijn (bij benadering) niet uitgeschreven gedurende de uitval?*

Antwoord:

Deze berekening is niet te maken, ook schattingen daarover zijn arbitrair. Het betaalgedrag verschilt in verschillende periodes van de dag en de verschillende gebieden.

13. *Bent u nog steeds van mening dat het digitaal bezoekersaanmelden een adequate wijze van registreren is die een goede vervanging is voor de alom geprezen en betrouwbare kartonnen parkeerschijf?*

Antwoord:

Ja, die mening ben ik nog steeds toegedaan. In de afgelopen maanden is het inderdaad enkele keren voor gekomen dat de gebruiker van de bezoekersvergunning zich niet kon aanmelden. Waar de gebruiker niets aan heeft maar wat ik wel even noem, is dat deze storingen te maken hadden met bredere ICT problemen (i.v.m. verhuizing naar Raakspoort) en een storing bij een van de providers. De applicatie zelf werkt. Storingen in digitale systemen komen overigens ook voor bij commerciële instellingen zoals banken, telecombedrijven e.d. Verdere digitalisering van onze producten, dus ook parkeerproducten, draagt bij aan kostenbesparing en efficiency. De principenvraag is dan ook; moeten we deze vooruitgang met genoemde voordelen tegenhouden omdat er kans op storingen is? Ik ben van mening dat we door moeten gaan met vooruitgang en lering moeten trekken uit de voorgevallen storingen. Met de kennis die we daaruit opdoen kunnen we de systemen weer verbeteren.

14. *Op welke termijn kunnen wij een evaluatie verwachten met betrekking tot de voor- en nadelen van digitaal bezoekers aanmelden ten opzichte van de kartonnen bezoekersschijf?*

Antwoord:

Voor de zomer komt er een evaluatie van de digitale bezoekersvergunning.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris,

ing. S.M.M. Borgers

de burgemeester,

mr. B.B. Schneiders