



Haarlem

Gemeente Haarlem

Rob van Doorn

Wethouder duurzaamheid, wijken en mobiliteit

Retouradres Postbus 511, 2003PB Haarlem

Aan de leden van de commissie Beheer

Datum 01-12-2010
Kenmerk 2010/406282
Doorkiesnummer 023-5113737
E-mail d.d.boo@haarlem.nl
Onderwerp Digitale bezoekersparkeervergunning

Geachte leden van de commissie Beheer,

Met dit schrijven informeer ik u over de invoering van de digitale bezoekersparkeervergunning.

Aanleiding en Besluitvorming 2007 en 2009

Integrale handhaving

In 2007 is door het college en de gemeenteraad gevraagd of de parkeercontroleurs omgevormd konden worden tot integrale handhavers. Hierop is destijds de keuze voorgelegd om dit te bewerkstelligen binnen de beschikbare formatie met gebruik van technologie óf door uitbreiding van de formatie. Het besluit van de gemeenteraad in 2007 is toen geweest om dit op te lossen binnen de huidige formatie. Dit door technologische oplossingen te kiezen zodat én handhavers integraal gaan handhaven én de inkomstenstroom op parkeren overeind blijft.

Digitalisering parkeerproducten

In november 2008 werd een motie van de gemeenteraad aangenomen die vroeg om een goed ICT systeem waardoor de handhaving op parkeren eenvoudig, rechtvaardig en goed kan plaatsvinden. Daartoe heeft de gemeenteraad in september 2009 (113951) besloten tot de digitalisering van parkeerproducten inclusief een privacyreglement. Sinds januari 2010 zijn de parkeervergunningen in de belanghebbenden gebieden gedigitaliseerd. Het was toen technisch nog niet mogelijk om alle parkeerproducten digitaal aan te bieden. In 2010 is hard gewerkt om dit voor 2011 te kunnen bewerkstelligen. Zodra de mogelijkheid zich voordeed is er een start gemaakt met de uitvoering. Per 1 januari 2011 worden de bezoekersparkeervergunning, de vergunningen op naam en de vergunningen op twee kentekens ingevoerd.



Uitvoering

Start Burgwal

In oktober 2010 is gestart met de invoering in de Burgwal, waarvoor 918 adressen waren geselecteerd. De Burgwal is nooit bedoeld als proef of pilot, maar als eerste start zodat eventuele technische kinderziektes konden worden opgespoord en verholpen, alvorens de producten voor de gehele stad uit te rollen. Uit de evaluatie bleek dat het product technisch voldeed. Wel zijn er nog wat aanpassingen gedaan om het gebruiksgemak te vergroten zoals het automatisch verbeteren bij een foute invoering. Onlangs heeft er ambtelijk een gesprek plaatsgevonden met een vertegenwoordiging van de wijkraad Burgwal. Uit dit gesprek en uit het verslag van de bijeenkomst van de wijkraad ontstaat een genuanceerd beeld. De Wijkraad gaf aan het een mooi product te vinden, maar had ook wat kanttekeningen. Zo gaf de Wijkraad in het gesprek aan dat het schortte aan voldoende communicatie en gaf daarnaast een aantal suggesties mee zoals het zelf kunnen wijzigen van de activeringscode en een melding via de sms wanneer een parkeerrecht wordt overschreven. Er wordt aan gewerkt dit technisch op te lossen en dat is ook teruggekoppeld aan de wijkraad. Destijds is er ook een speciaal telefoonnummer geopend waar men direct met de lijnafdeling in contact kwam. Hierdoor werd ook een beeld van de druk op de voorkant verkregen. Met deze informatie is voor de balie en het telefoonteam een belscript opgesteld met de beantwoording van veel gestelde vragen.

Regulier productieproces en communicatie

De parkeerproducten zijn als proces volledig geautomatiseerd sinds januari 2008. In Haarlem vraag je een parkeerproduct aan (digitaal, per telefoon, per brief of aan de balie) en krijg je direct een tijdelijk recht. Het tijdelijk recht wordt omgezet in een definitief recht op een bepaald product als de burger er voor in aanmerking komt én betaald heeft. Ieder jaar, halverwege november krijgen alle klanten een brief waarin hun wordt aangegeven dat de producten na betaling (automatische incasso of acceptgiro) automatisch worden verlengd per 1 januari van het opvolgende jaar. Als een klant dat niet meer wil, kan de klant via een beëindigings- of wijzigingsformulier dat digitaal of per brief laten weten.

In Haarlem worden jaarlijks circa 50.000 parkeerproducten uitgegeven. Opgebouwd uit de volgende producten:

- Parkeervergunning belanghebbende gebieden
- Parkeervergunning binnenstad
- Parkeervergunning dubbel kenteken
- Bedrijvenparkeervergunning
- Zone A vergunning
- Bezoekersparkeervergunning (circa 20.000)
- Ontheffingen

Na betaling ontvangen klanten een brief waarin hun parkeerrecht (parkeerproduct) wordt bevestigd. Bij deze brief wordt een instructiefolder meegestuurd. De communicatie met de klanten wordt op basis van de inmiddels jarenlange ervaring van Dienstverlening, VVH en communicatie steeds geactualiseerd.



De invoering van de digitale parkeervergunningen per 1 januari 2010 is goed verlopen zonder onrust in de stad. Voor deze producten geldt overigens hetzelfde privacyreglement.

2011

Per 1 januari 2011 gaan de bezoekersparkeervergunningen, de parkeervergunningen op naam en de parkeervergunningen met dubbele kentekens volledig over naar de digitale vorm. In week 50 krijgen mensen na betaling hun brief met activeringscode en de folder met de uitleg over hoe het bezoek digitaal kan worden aangemeld.

Hoe werkt het?

Achterop de pas met de activeringscode staat hoe het bezoek kan worden aangemeld. Wanneer men zich wil aanmelden met behulp van een SMS stuurt men: ph (activeringscode) (kenteken bezoek) naar 4111. Voor aanmelding met behulp van het internet gaat men naar www.haarlem.nl/ph en volgt de instructies op het formulier.

De activeringscode is niet gekoppeld aan een mobiel nummer. Het bezoek kan dus ook zichzelf aanmelden.

Privacy

De privacy is juridisch geborgd door middel van een in 2009 vastgesteld privacyreglement. Met dit reglement committeert de gemeente zich om oneigenlijk gebruik van de gepersonaliseerde gegevens onmogelijk maken. De gegevens van het telefoonnummer waarmee wordt aangemeld staan los van het systeem waarin staat welk kenteken een actief bezoekersparkeerrecht heeft. Door het ontbreken van deze koppeling is het voor de gemeente na de invoering in januari 2011 daarom dus niet mogelijk om na te gaan welk kenteken door welke telefoon met welke activeringscode is aangemeld. Met andere woorden, het is niet na te gaan wie bij wie op visite was.

Wanneer iemand een bekeuring heeft gekregen kan alleen worden nagegaan in welke wijk, welk kenteken in het bezit was van een geldig parkeerrecht.

Verder staat in het reglement dat wanneer gegevens niet meer nodig zijn voor het opleggen van een bekeuring en het daaropvolgende bezwaar, de gegevens worden vernietigd. Auto's waarvoor parkeerbelasting is betaald en op straat zijn gecontroleerd worden geteld. Hiermee krijgt Veiligheid, Vergunningen & Handhaving inzicht in de parkeerdruk in een bepaalde wijk wat input levert voor het beleid en voor de handhaving.

Voordelen van de digitale bezoekersparkeervergunning

Burger

Door het digitaliseren van de parkeerproducten in het algemeen kan een burger 24 uur per dag (tijd en plaatsafhankelijk) alles op het terrein van parkeren digitaal regelen. Voorheen was men afhankelijk van de openingstijden van de publiekshal wat gezien de hoge mutatiegraad (30%) van het bestand onvrede opriep. Wanneer iemand nu bijvoorbeeld een leenauto heeft omdat zijn eigen auto in de garage staat,



kan hij dit via internet eenvoudig doorgeven en hoeft hij niet meer naar de balie. Dit is een aanzienlijke lastenvermindering voor de burger.

Nu de bezoekersparkeervergunning ook is gedigitaliseerd hoeft men niet meer naar buiten om de schijf in de auto te leggen. In het verleden raakten mensen de schijven ook nog wel eens kwijt omdat deze per ongeluk door bezoekers werden meegenomen. Het was dan niet mogelijk een nieuwe schijf aan te vragen gedurende het jaar. Wel was er de mogelijkheid in de eerste maand na het aanvragen van de bezoekersparkeervergunning de mogelijkheid aan te geven dat deze niet was ontvangen. Meer dan gemiddeld zou post niet zijn aangekomen. Zo waren er mensen die daardoor meer dan twee bezoekersparkeervergunningen hadden, wat de parkeerdruk in de wijk verhoogde. Wanneer de code nu kwijtraakt kan de oude geblokkeerd worden en een nieuwe code worden verstrekt.

Omdat door de digitale parkeerproducten de handhaving kan worden gedigitaliseerd, is het mogelijk de handhavingscapaciteit te verschuiven van alleen parkeren naar handhaving op hondenpoep, afval, jeugd, fietsenoverlast, APV overtredingen, etc. én kunnen wij de inkomsten op parkeren gelijk houden. Dit verzoek komt ook uit alle wijkcontracten naar voren.

Een belangrijk gegeven is dat er beleidsmatig niets veranderd is! Als mensen voorheen na 3 uur de papieren schijf doordraiden (wat eigenlijk niet de bedoeling is), dan kan dat nu ook nog steeds door opnieuw een sms te sturen of via internet een melding te doen. Men kan dit dus nu ook doen wanneer zij bijvoorbeeld met het bezoek de stad in zijn.

Als mensen voorheen bij de burens papieren schijven ophaalden voor bezoek dan kunnen zij nu of de activeringscode vragen of vragen aan de burens om voor hen te sms'en of mailen.

Gemeente

De gemeente gaat – in het licht van de maatschappelijke trend van verdergaande digitalisering over all – steeds meer producten digitaliseren in de komende tijd. Dit is één van de eerste. Digitalisering is ook een randvoorwaarde voor een tal van ombuigingen.

Het unieke kenmerk voor alle digitale parkeerproducten is het kenteken. Voordelen van het hebben van digitale parkeerproducten op kenteken zijn dat technologie kan worden ingezet in de handhaving. Onder andere met pda's die kentekens kunnen scannen en dan direct kunnen vaststellen of er betaald is of niet. Een ander voorbeeld is dat er met de inzet van een scanauto en scooters heel snel kentekens kunnen worden gescand en in de database kan worden opgezocht of er een geldig parkeerrecht aanwezig is. Zo is ook snel te zien of er betaald is of niet. De scooteraars bekeuren indien nodig. Er zijn veel klachten over de parkeerdruk in de stad. Door de digitalisering komt er veel meer inzicht in parkeerdruk waardoor beleid aangepast kan worden.



Er wordt vanwege de digitalisering minder gebruik gemaakt van papier. Daarnaast zijn de pasjes biologisch afbreekbaar en kan de eigenaar langer dan een jaar met een pas toe.

Reacties uit de stad

Uit de stad klinkt het geluid dat de burger blij is met de digitale bezoekersparkeervergunning. Velen zien hier de voordelen van in. Naar aanleiding van de bekendmaking van de gedigitaliseerde bezoekersparkeervergunning hebben wij echter ook ca 400 klachtenbrieven gehad, waarvan het driekwart dezelfde brief betreft die steeds door een ander is ondertekend. Naast brieven komen ook vragen via antwoord@haarlem.nl (40 klachten via de mail) en uiteraard telefonische klachten en baliebezoeken (gemiddeld 10 tot 15 per dag). Hierna worden de meest voorkomende bezwaren genoemd.

Gebruik mobiele telefoon of PC

Voor het aanmelden moet de bewoner of bezoeker in het bezit zijn van een PC of mobiele telefoon. Uit onderzoek van het CBS blijkt dat 90% van de Nederlandse bevolking in het bezit is van een internetaansluiting en/of mobiele telefoon. De enige groep waar wij een oplossing voor zullen bedenken, zijn mensen die zelf geen computer of mobiele telefoon hebben en waarvan het bezoek ook geen mobiele telefoon heeft. Bezoek komt met de auto en de groep die auto rijdt en geen mobiele telefoon heeft, zal zeer gering zijn.

Kosten

Een klacht die veel wordt gehoord is dat een sms geld kost. De kosten van de sms zijn afhankelijk van met welke provider de gebruiker een contract heeft. De sms waarin de aanmelding wordt bevestigd is gratis. Daarnaast wordt er een gratis alternatief geboden, namelijk het aanmelden via internet.

Privacy

Veel burgers maken zich zorgen om hun privacy en die van hun bezoekers. Zij zijn bang dat de gemeente de gegevens gebruikt om bij te houden wie er bij hun op bezoek is en dat de gegevens worden doorgespeeld aan bijvoorbeeld de politie of de belastingdienst. Dit zou echter in strijd zijn met de Wet bescherming Persoonsgegevens. Om aan deze wet te kunnen voldoen is er bij het besluit tot digitalisering van de parkeerproducten een privacyreglement vastgesteld.

Er is echter ook veel vraag naar het ontvangen van een sms wanneer een parkeerrecht wordt overschreven. Dit is momenteel technisch nog niet mogelijk, vanwege de privacymaatregelen die door het systeem worden opgelegd. Ondanks dit gegeven is er aangegeven dat men hier gebruik van wil maken. Hiervoor wordt een constructie gemaakt waarmee een burger voor dat deel van de dienstverlening zijn recht op privacy actief "opgeeft".

Bedrijven

Vooraf arts, fysiotherapeuten etc. maken zich zorgen. Deze groep is voor het overgrote deel in het bezit van een bedrijfsparkeervergunning (vergunning op naam). Gezien de regelgeving (het beleid is ongewijzigd gebleven) kunnen zij geen



bezoekersparkeervergunning hebben en komen zij er ook niet voor in aanmerking. Voor hen bestond de mogelijkheid al om een aantal betaalparkeerplaatsen aan te vragen. Het kan zijn dat zij ook wonen op het werkadres en om die reden een bezoekersparkeervergunning hebben op het woonadres en die inzetten voor hun bedrijf. Dat is niet de bedoeling maar het kan ook in het nieuwe systeem nog wel. Uiteraard beschermt het privacyreglement ook de privacy van patiënten.

Zelf wijzigingen activeringscode

Om oneigenlijk gebruik van hun activeringscode te voorkomen is de vraag van de klant of ze zelf de activeringscode kunnen wijzigen. Momenteel is dit technisch nog niet mogelijk. Er wordt aan gewerkt dit op korte termijn aan te kunnen bieden, waardoor de klant met behulp van de DigiD-code zelf de activeringscode kan wijzigingen. Tot die tijd is het mogelijk om de oude code te blokkeren en een nieuwe aan te vragen.

Oplossingsrichtingen

Gezien de besluitvorming van de Gemeenteraad is het niet aan de orde het digitaliseren van de bezoekersparkeervergunningen terug te draaien. Binnen de huidige ingezette uitvoering van de besluiten is er wel een aantal oplossingsrichtingen mogelijk om tegemoet te komen aan een aantal van deze klachten. De randvoorwaarde voor de drie onderstaande oplossingen is dat deze worden ingezet voor de groep die geen gebruik **kan** maken van de geboden middelen om bezoek aan te melden en niet voor de groep die dat niet **wil**. Het college wil juist de verantwoordelijkheid terugleggen waar die hoort en dat is dus niet voor alles bij de overheid aankloppen.

Oplossingen zullen worden gezocht in het licht van toekomstgerichtheid en bevordering van de zelfredzaamheid. Als mensen die nu niet met een computer of mobiele telefoon kunnen werken maar dat straks wel kunnen is dat ook voor allerlei andere dienstverlening een pré. Het college is onder andere ook gestart met een BUUV project (in drie wijken). Even aan je bureaus vragen om je te helpen met aanmelden is ook voor dit product een oplossing.

Bij het verstrekken van de bezoekersparkeervergunning krijgt de burger een antwoordkaart. Met deze antwoordkaart kan men zich aanmelden voor een cursus. In deze cursus wordt uitgelegd hoe een aanmelding door middel van een sms en/of internet werkt. Dit is een oplossing die de gemeente relatief weinig inspanning en middelen kost. Daarnaast is dit een oplossing die bij uitstek bijdraagt in de zelfredzaamheid van de burger, ook omdat hij hiermee wordt voorbereid op de toekomst omdat het waarschijnlijk is dat steeds meer producten op deze wijze worden aangeboden en niet alleen door de gemeente.

Er zal een kleine groep mensen overblijven die niet om kan gaan met het internet of een mobiele telefoon, ondanks dat dit wordt uitgelegd. Voor deze mensen moet verder worden gezocht naar een maatwerkoplossing. Het kan een oplossing zijn deze mensen de mogelijkheid te bieden bezoek via de vaste telefoon aan te melden door tussenkomst van een callcenter. Dit is een dure oplossing en de vraag is of iemand die niet in staat is om sms'en te leren, wel in staat is telefonisch een kenteken en activeringscode door te geven.



Haarlem

7

Slotoverweging

De brieven en e-mails met vragen, zorgen en klachten worden momenteel allemaal beantwoord. Wij moeten ons goed realiseren dat alle organisaties die overgegaan zijn naar digitaal enige weerstand hebben moeten doorstaan. Denk aan internetbankieren, aangifte doen bij de belasting en de OV chipkaart. Wat extra emotie oproept is dat het over parkeren gaat en de auto is nou eenmaal voor heel veel mensen heel belangrijk. Daarnaast is daar de onderliggende emotie die gaat over het gevoel dat de gemeente mogelijk in de toekomst het (oneigenlijke gebruik van het) beleid zal aanpakken. De huidige papieren bezoekersschijf roept een levendige handel op en mogelijkheden tot oneigenlijk gebruik. Bij het digitale product is dat niet wezenlijk anders, maar biedt wel de mogelijkheid om er zicht op te krijgen

Met vriendelijke groet,

Rob van Doorn