

## **Bijlage 1: bezoekersregeling parkeerzone B en C.**

### **Omschrijving maatregel**

De nieuwe bezoekersregeling voor parkeerzone B en C treedt in werking nadat betaald parkeren op zondag is ingevoerd in parkeerzone B en C.

- Een visuele indicatie van de responsive website, de schermweergaven op de parkeerautomaat en een indicatie van het keuzemenu van Voice Response Systeem zijn te vinden in bijlage 3: verslag en presentatie technische sessie.

### **Stap 1: aanvragen digitale bezoekersvergunning**

- De bezoekersvergunning moet eerst aangevraagd/geactiveerd worden. Aanvragen is gratis.
- Voor het activeren van de regeling wordt zoveel mogelijk aangesloten bij andere producten van de gemeenten Haarlem (bijvoorbeeld aanvragen paspoorten en doorgeven verhuizingen). Er worden aanvullend een extra maatregelen getroffen om de regeling zo toegankelijk mogelijk te maken. Aanvragen bezoekersvergunning kan dan ook op verschillende manieren:
  - 1) via internet, DigiD is daarbij nodig.
  - 2) bij de selfservice iPads in de publiekshal, legitimatie is daarbij nodig. In de publiekshal zijn service agents beschikbaar om bewoners te helpen bij het aanmeldproces.
  - 3) Per ingevuld formulier. Als mensen niet over de middelen beschikken en ook niet in de gelegenheid zijn om langs te komen, wordt op basis van een telefonische aanvraag per post een vooraf ingevuld formulier toegestuurd (met antwoordenvolp). De bewoner kan dit ondertekenen en terugsturen. Daarna krijgt men de aanmeldcode thuis gestuurd. Op de website is een eenvoudig formulier beschikbaar waarbij een buurvrouw, kind of medewerker gemeente Haarlem (sociaal wijkteam, WMO, KCC, backoffice) het te ondertekenen formulier eenvoudig kan aanvragen.
- In de eerste maanden dat de regeling actief is wordt extra capaciteit ingehuurd bij het Klant Contact Center om gebruikers telefonisch te helpen bij het activeringsproces en bij technische vragen.
- In de eerste maanden dat de regeling actief is kan op afspraak een huisbezoek ingepland worden om bewoners te helpen met het activeren én het gebruik van de bezoekersregeling.
- Bewoner krijgt na activatie een (online) account waarmee hij in kan loggen. Tevens ontvang de bewoners een unieke code voor de parkeerautomaat en voor het inbellen.
- Bewoner geeft akkoord voor voorwaarden en facturering via Cocensus. Hij kan daarbij kiezen voor automatische incasso of een factuur (digitaal of op papier).
- Gegevens van het account kunnen gewijzigd worden via internet (DigiD is daarbij nodig) of bij de selfservice iPads in de publiekshal (een identificatiemiddel is daarbij nodig). Voor het aan- of afmelden van bezoek (het daadwerkelijk gebruiken van de regeling, zie stap 2) is geen DigiD nodig; daar is alleen de unieke code voor nodig..
- Per woonadres kan maximaal 1 digitale bezoekersvergunning verstrekt worden waar meerdere kentekens tegelijk op geactiveerd kunnen worden.
- De jaarlimiet bedraagt €125- voor parkeerzone C en € 25- voor parkeerzone B.

- Als er een bedrag van € 25- aan parkeertransacties is bereikt dan ontvangt bewoner een melding per e-mail.
- Het daadwerkelijk gebruikte parkeertegoed wordt achteraf gefactureerd en meegenomen in de inningsprocessen van Cocensus. Er wordt per kwartaal gefactureerd, maar alleen als minimaal € 25,- aan parkeertegoed is verbruikt. Ook krijgen alle gebruikers aan het eind van het jaar een eindfactuur.

## **Stap 2: aan- of afmelden van bezoek.**

- Aan- en afmelden van het kenteken(s) van de bezoeker(s) kan op drie manieren:
  - 1) Via de responsive website (dus via smartphone, tablet of pc).
  - 2) Bij de parkeerautomaat door het invoeren of inscannen van de unieke code.
  - 3) Inbellen met een telefoon. Telefonische aanmelding via servicedesk voor Haarlemmers zonder PC of smartphone.
- Bij aan- en afmelden via het online account zijn in ieder geval de volgende functionaliteiten beschikbaar:
  - Het raadplegen van de resterende bestedingsruimte (€125- of €25- aflopend) en het verbruik;
  - Het aan- en afmelden van meerdere kentekens op de bezoekerscode;
  - Het kiezen van een eindtijd bij het aanmelden van een parkeeractie;
  - Het automatisch afmelden na een bepaalde periode (nu ingesteld op einde tijdvak betaald parkeren 23.00 uur dezelfde dag indien er geen eindtijd is gekozen);
  - Het sturen van notificaties (email) bij het verbruik van een bundel van €25- (of een veelvoud daarvan).
- Bij het aan- en afmelden via inbellen zal als primair systeem gebruikt gemaakt worden van een Voice Response Systeem. De gebruiker belt (naar een specifiek aangewezen nummer) en krijgt een keuzemenu. Hierbij kan onder andere informatie opgevraagd worden of de resterende bestedingsruimte. Als wordt gekozen voor het aan- en afmelden van bezoek wordt hij doorverbonden naar het Voice Response Systeem. Als de spraak van de gebruiker enkele keren niet herkend wordt dan wordt doorgeschakeld naar menselijke achtervang.
- Bij het aan- en afmelden bij de parkeerautomaat kan de parkeerder de unieke code invoeren en bezoek aan- en afmelden.
- In de beheerpagina is de parkeer- en factuurhistorie aanwezig.
- Het tarief in parkeerzone C is als volgt:
  - Maandag t/m vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur: € 0,12 per uur, per auto.
  - Maandag t/m vrijdag van 17.00 tot 23.00 uur: € 0,25 per uur, per auto.
  - Zaterdag en zondag: € 0,25 per uur, per auto.
  - Jaarlimiet van € 125,-
  - Daardoor zijn op jaarbasis 1.040 uren beschikbaar overdag of 500 in het weekend.
  - Na 23.00 uur en op zondagochtend tot 13.00 uur is parkeren gratis.
  - Afname in blokken van 15 minuten.
  - De uren uit de bezoekersregeling zijn (net als parkeervergunningen) niet geldig in de winkelstrips van maandag tot en met zaterdag van 9:00 tot 18.00 uur. De gebruiker/beheerder van de bezoekersregeling wordt daar (net als bij

2017/596768 Vaststellen bezoekersregeling in parkeerzone B en C

reguliere bewonersvergunningen) van op de hoogte gesteld. Deze uitzondering wordt niet met bebording op straat aangeduid omdat de houder van de vergunning (een bewoner) deze informatie krijgt als hij de regeling activeert.

- Het tarief in parkeerzone B is als volgt:
  - Maandag t/m vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur: € 0,12 per uur, per auto.
  - In de avond (17.00 tot 23.00) en op zaterdag zijn de uren uit de bezoekersregeling niet te gebruiken.
  - Zondag € 0,25 per uur, per auto.
  - Jaarlimiet van € 25,-.
  - Na 23.00 uur en op zondagochtend tot 13.00 uur is parkeren gratis.
  - Afbname in blokken van 15 minuten.
  - De uren uit de bezoekersregeling zijn (net als parkeervergunningen) niet geldig op de parkeerplaatsen in het kernwinkelgebied. De gebruiker/beheerder van de bezoekersregeling wordt daar (net als bij reguliere bewonersvergunningen) van op de hoogte gesteld. Deze uitzondering wordt niet met bebording op straat aangeduid.
- Meerdere (er is geen maximum) voertuigen kunnen tegelijk worden aangemeld zolang de jaarlimiet niet is uitgeput.

### **Mantelzorgregeling**

- Bewoners met een indicatie in het kader van de Wet Langdurige Zorg (WLZ-indicatie) van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) of een WMO-indicatie voor zorgdiensten (huishoudelijke ondersteuning, begeleiding en beschermd wonen) komen in aanmerking voor een verhoging van de bestedingslimiet van € 60,- die niet gefactureerd wordt.
- Deze uren/dit saldo worden toegevoegd worden aan de bezoekersregeling.
- Bij de vaststelling van de parkeerverordening op 23 november 2017 is een amendement aangenomen waarin bepaald wordt dat het college nog extra categorieën/doelgroepen kan aanwijzen die in aanmerking komen voor de mantelzorgregeling.
- De mantelzorgregeling is geldig voor de duur van de periode die in de betreffende indicatie is vastgelegd.
- De mantelzorgregeling kan zo ingeregeld worden dat de bewoner meerdere kentekens kan toekennen zodat meerdere verzorgers tegelijkertijd kunnen parkeren.
- De regeling wordt in zowel zone C en B ingevoerd. De uren zijn inzetbaar gedurende de tijd en voor het tarief dat voor de reguliere bezoekersregeling geldt.
- Als de mantelzorgregeling is toegekend dan wordt eerst de ('gratis') bestedingslimiet uit de mantelzorgregeling uitgeput voordat overgegaan wordt tot uitputting van de bezoekersuren waarvoor betaald moet worden.

Planning is de nieuwe mantelzorgregeling te introduceren per 1 mei 2018. Tot die tijd kunnen bewoners nog gebruik maken van de papieren bezoekersschijf.

### **Algemeen**

- Uitgangspunt is een bezoekersregeling die klant- en gebruikersvriendelijk is.
- Het is zeer belangrijk dat het startproduct (de zogenaamde release 1) goed werkt. Hiermee blijven het traject en de risico's beheersbaar, de verwachtingen realistisch en wordt de kans op een succesvolle implementatie vergroot.

2017/596768 Vaststellen bezoekersregeling in parkeerzone B en C

- De responsive website van de bezoekersregeling is als snelkoppeling te downloaden op een smartphone of tablet. Daarmee functioneert de webmodule als 'app'. Bij de eerste implementatie is geen "app" (die kan worden gedownload uit de app-store) beschikbaar. Er wordt vanuit het oogpunt tijd, kosten, uitvoerbaarheid en beheersbaarheid in eerste instantie gekozen voor een mobiele website die te gebruiken is vanaf een smartphone. Een 'app' is vanuit oogpunt gebruikersvriendelijkheid (o.a. makkelijker te installeren en ontvangen van notificaties) wellicht wenselijker. Als de bezoekersregeling operationeel is wordt, na overleg met gebruikers, beoordeeld of het ontwikkelen van een app opportuun is of dat de responsive website, met een snelkoppeling op het scherm van een smartphone, voldoende is.
- Gekozen is om geen sms-dienst te ontwikkelen. SMS is een kostbare en uitstervende dienst. Daarnaast zijn de functionaliteiten beperkt. De webapplicatie in combinatie met het inbellen en betalen bij de parkeerautomaten biedt een betere, snellere en uitgebreidere dienstverlening.
- Het is voor bezoekers van bewoners niet mogelijk via de diensten van belparkeerproviders (bijvoorbeeld via Parkmobile, ParkLine, SMS-Parking of Yellowbrick) de uren uit de bezoekersregeling te gebruiken. Wel kunnen bezoekers via de belparkeerproviders parkeerbelasting voldoen met dien verstande dat dit in parkeerzone C uitsluitend 1 uur tegen het geldende straattarief van € 3,25 geparkeerd kan worden. In parkeerzone B kan langer geparkeerd worden tegen een tarief van € 4,50 per uur (per 1 januari 2018).