



Raadsstuk

Onderwerp Vaststellen bezoekersregeling in parkeerzone B en C	
Nummer	2017/596768
Portefeuillehouder	Sikkema, C.Y.
Programma/beleidsveld	5.2 Parkeren
Afdeling	STZ/OGV
Auteur	Van den Brant, S. / Westerman, S.
Telefoonnummer	06-42638463 / 023-5115139
Email	svandenbrant@haarlem.nl, swesterman@haarlem.nl
Kernboodschap	Met het voorliggende besluit wordt de nieuwe digitale bezoekersregeling voor parkeerzone B en C door de raad vastgesteld. Met de regeling wordt het mogelijk de bezoekersvergunning digitaal en in de publiekshal aan te vragen. Aan- en afmelden van bezoek kan via inbellen met een telefoon, via internet (dus via smartphone, tablet of pc) of bij de parkeerautomaat. Bij de introductie wordt een zogenaamde responsive website gerealiseerd die gericht is op gebruik met smartphone, tablet of pc.
Behandelvoorstel voor commissie	De commissie Beheer wordt verzocht advies te geven aan de raad over het voorstel van het college in paragraaf 2 en over de wijze van agendering van het raadsstuk in de raadsvergadering.
Relevante eerdere besluiten	- Raadsbesluit “Maatregelen moderniseren parkeren” (inclusief aangenomen moties en amendementen)(2016/502227) in de vergadering van 15 december 2016. - Aangenomen motie 13.12 “Geen oude schijven wegwerpen voordat men nieuwe heeft” in de vergadering van 15 december 2016. - Aangenomen amendement 13.22 “Mantelzorgers ontzien bij bezoekersregeling en gelijkwaardig behandelen in de vergadering van 15 december 2017. Raadsvergadering 21 juli 2017 waarin de raad heeft bepaald dat het besluit van 15 december 2016 van kracht is. - Raadsbesluit Vaststellen Parkeerverordening 2018 (2017/461837). - wethoudersbrief ‘Uitvoeringsprogramma 19 maatregelen moderniseren parkeren’ (2017/465799).
Besluit College d.d. 19 december 2017	1. Het college stelt de raad voor de bijgevoegde bezoekersregeling in parkeerzone B en C vast te stellen. de secretaris, de burgemeester,

Besluit Raad d.d. (wordt ingevuld door de griffie)	De raad der gemeente Haarlem, Gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders, Besluit: De bijgevoegde bezoekersregeling in parkeerzone B en C vast te stellen. Met als belangrijkste kenmerken: - Een digitale bezoekersregeling waarbij het aan- en afmelden van bezoek gebeurt via een responsive website, bij de parkeerautomaat of via inbellen met een telefoon. - Een bezoekersregeling voor bewoners van zone C van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 (tegen € 0,12 per uur), maandag tot en met vrijdag van 17.00 tot 23.00 uur (tegen € 0,25 per uur), zaterdag van 9.00 tot 23.00 (tegen € 0,25 per uur) en op zondag van 13.00 tot 23.00 (tegen € 0,25 per uur) met een jaarlimiet van € 125,-. - Een bezoekersregeling voor bewoners van zone B van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 (tegen € 0,12 per uur) en op zondag van 13.00 tot 23.00 (tegen € 0,25 per uur) met een jaarlimiet van € 25,-. - Kosten worden achteraf per kwartaal gefactureerd bij een minimale besteding van € 25,- per kwartaal en elke gebruiker krijgt jaarlijks een eindfactuur. - Een mantelzorgregeling waarmee bewoners met een WLZ- of WMO-indicatie € 60,- gratis kunnen besteden aan het parkeren van mantelzorgers conform de tarieven uit de bezoekersregeling in zone B en C. de griffier, de voorzitter,
--	--

1. Inleiding

Tijdens de raadvergadering van 15 december 2016 stelde de raad het besluit tot het nemen van 19 maatregelen voor Moderniseren Parkeren vast (2016/502227). Maatregel 1 van Moderniseren Parkeren is het introduceren van 1 digitale bezoekersregeling per adres in parkeerzone C ter voorkoming van oneigenlijk gebruik en om te zorgen voor een verlaging van de parkeerdruk. Ook relevant is maatregel 6; het invoeren van betaald parkeren op zondag in parkeerzone B met als beoogd doel onder andere een verschuiving van auto's op straat naar garages. Aan de invoering van betaald parkeren op zondag is een bezoekersregeling gekoppeld.

Tijdens de vergadering op 15 december 2016 werd ook de motie 13.12 "Geen oude schijven wegwerpen voordat men nieuwe heeft" aangenomen (zie bijlage 3). Deze motie richt zich op maatregel 1 van het raadsbesluit "Aanpassen bezoekersregeling (zone C)". In deze motie wordt het college opgedragen om:

- Naast de voorgestelde bezoekersregeling onder maatregel 1, concrete alternatieven uit te werken die de papieren bezoekersschijf qua klant- en gebruiksvriendelijkheid kunnen evenaren, en deze maatregelen vóór het zomerreces van 2017 aan de commissie Beheer aan te bieden¹.
- Naast de voorgestelde aanpassingen onder maatregel 1, de huidige papieren bezoekersschijf in stand te houden totdat de gemeenteraad een besluit over een alternatief heeft genomen.

Met dit raadsbesluit wordt een klant- en gebruiksvriendelijke bezoekersregeling in parkeerzone B en C vastgesteld.

In de presentatie aan cie. Beheer d.d. 18 september 2017 is ingegaan op de uitvoeringsvorm van de bezoekersregeling:

- Aanvragen bezoekersvergunning via internet en in publiekshal.
- Aan- en afmelden van bezoek via inbellen met een telefoon, via internet (dus via smartphone, tablet of pc) of bij de parkeerautomaat.
- Ontwikkelen van app.

Hiermee is de klant- en gebruiksvriendelijkheid van de nieuwe digitale bezoekersregeling aan de cie. concreet weergegeven.

Beoogd effect digitale bezoekersregeling: lagere parkeerdruk en efficiëntere handhaving

Met de nieuwe digitale bezoekersregeling wordt oneigenlijk gebruik van de regeling voor privébezoek als 2° of 3° (de eerste vergunning is aantrekkelijk getarifeerd waardoor oneigenlijk gebruik niet loont) vergunning voorkomen; daarmee wordt de parkeerdruk gereduceerd. Daarnaast verloopt digitale handhaving efficiënter. Hiermee wordt de pakkans van ongewenst parkeergedrag vergroot. Hetgeen de naleving van de regels ten goede komt. Met een betere naleving van de regels (en het voorkomen van oneigenlijk gebruik) wordt een belangrijke bijdrage geleverd aan het verminderen van de parkeerdruk op straat en het versterken van de aantrekkelijkheid van de openbare ruimte.

Kenmerken bezoekersregeling o.b.v. raadsbesluit Moderniseren Parkeren

December 2016 heeft de gemeenteraad ingestemd met een bezoekersregeling. Dit besluit geldt als kader voor het uitwerken van een klant- en gebruiksvriendelijke bezoekersregeling.

¹ In afwachting van de resultaten van het parkeerreferendum is later dan hier vermeld invulling gegeven aan de motie.

De vastgestelde bezoekersregeling voor parkeerzone C heeft in ieder geval de volgende kenmerken:

- 1 digitale bezoekersregeling per adres. Aanmelden gaat digitaal op basis van het kenteken(s) van de bezoeker(s).
- Aanschaf en betaling via internet.
- Beheer gebeurt online of via een app.
- Basisbundel van €25 uit te breiden met nog 4 extra bundels van € 25.
- Maximale bundel €125 per jaar.
- Tarief maandag t/m vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur € 0,12 per uur, per auto.
- Tarief avonden en weekend € 0,25 per uur, per auto.
- Afname in blokken van 15 minuten.
- Meerdere voertuigen kunnen tegelijk worden aangemeld.
- Het eventueel overgebleven saldo gaat mee naar het nieuwe jaar en kan worden aangevuld tot een maximaal saldo van € 125.
- Telefonische aanmelding via servicedesk voor Haarlemmers zonder PC of smartphone. Bij plaatsing van parkeerautomaten in de woonwijken, ook aanmelden van bezoek mogelijk maken via parkeerautomaten bijvoorbeeld door middel van het invoeren of inscannen van een unieke code en een kenteken.
- Uren t.b.v. mantelzorg vallen binnen de bundel. Wel wordt bij de uitwerking van de maatregel onderzocht of een restitutie mogelijk is, indien men voldoet aan daaraan gekoppelde randvoorwaarden.

De vastgestelde bezoekersregeling voor parkeerzone B heeft grotendeels dezelfde kenmerken, maar heeft een lagere maximale bundel én is niet alle uren dat betaald parkeren geldt inzetbaar. De regeling in parkeerzone B heeft, in afwijking van de bepalingen uit de bezoekersregeling in parkeerzone C, in ieder geval de volgende kenmerken:

- Een bezoekersregeling op straat voor bewoners van zone B alleen voor op zondag en op maandag t/m vrijdag tussen 9.00 – 17.00 uur.
- Maximale bundel voor Zone B van € 25,00 per jaar.
- Tarief maandag t/m vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur € 0,12 per uur, per auto.
- Tarief zondag € 0,25 per uur, per auto.

De gehele bezoekersregeling is uitgewerkt in bijlage 1.

2. Voorstel aan de raad

Het college stelt de raad voor:

De bijgevoegde bezoekersregeling in parkeerzone B en C vast te stellen. Met als belangrijkste kenmerken:

- Een digitale bezoekersregeling waarbij het aan- en afmelden van bezoek gebeurt via een responsive website, bij de parkeerautomaat of via inbellen met een telefoon.
- Een bezoekersregeling voor bewoners van zone C van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 (tegen € 0,12 per uur), maandag tot en met vrijdag van 17.00 tot 23.00 uur (tegen € 0,25 per uur), zaterdag van 9.00 tot 23.00 (tegen € 0,25 per uur) en op zondag van 13.00 tot 23.00 (tegen € 0,25 per uur) met een jaarlimiet van € 125,-.

- Een bezoekersregeling voor bewoners van zone B van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 (tegen € 0,12 per uur) en op zondag van 13.00 tot 23.00 (tegen € 0,25 per uur) met een jaarlimiet van € 25,-.
- Kosten worden achteraf per kwartaal gefactureerd bij een minimale besteding van € 25,- per kwartaal en elke gebruiker krijgt jaarlijks een eindfactuur.
- Een mantelzorgregeling waarmee bewoners met een WLZ- of WMO-indicatie € 60,- gratis kunnen besteden aan het parkeren van mantelzorgers conform de tarieven uit de bezoekersregeling in zone B en C.

3. Beoogd resultaat

- Het bieden van een bezoekersregeling in parkeerzone C (maatregel 1 Moderniseren Parkeren).
- Het bieden van een bezoekersregeling in parkeerzone B (maatregel 6 Moderniseren Parkeren).
- Invulling geven aan motie 13.12 “Geen oude schijven wegwerpen voordat men nieuwe heeft” aangenomen door het bieden van een klant- en gebruiksvriendelijke opvolger van de huidige bezoekersregeling.
- Invulling geven aan amendement 13.22 “Mantelzorgers ontzien bij bezoekersregeling en gelijkwaardig behandelen” door een mantelzorgregeling te introduceren.
- Met de bezoekersregeling wordt oneigenlijk gebruik van de regeling voor privébezoek als 2e vergunning voorkomen en de parkeerdruk gereduceerd.
- Omdat de bezoekersregeling uitgaat van het digitaal aan- en afmelden van kentekens van bezoek kan efficiënter gehandhaafd worden. Hiermee wordt de pakkans, en daarmee de naleving van regels, vergroot.

4. Argumenten

Het voorstel past binnen vigerend beleid

Deze nieuwe bezoekersregeling voor parkeerzone B en C is een uitwerking van maatregel 1 en 6 van het raadsbesluit “Maatregelen moderniseren parkeren” d.d. 15 december 2016 en bovengenoemde motie 13.12. Conform de strekking van de motie richt dit voorliggend besluit zich op de klant- en gebruiksvriendelijkheid van de bezoekersregeling.

De voorgestelde mantelzorgregeling voldoet aan het besluit

In het raadsbesluit Moderniseren Parkeren staat dat de uren ten behoeve van mantelzorgers binnen de bundel vallen. Uit de strekking van amendement 13.22 blijkt dat het gratis laten parkeren (binnen de bezoekersregeling) van mantelzorgers die zorg verlenen bij bewoners met een indicatie op grote sympathie kan rekenen onder de gemeenteraad. Gedachte is dat het parkeren door mantelzorgers bij mensen met een indicatie geheel of gedeeltelijk (afhankelijk van de indicatie) gratis is en niet meetelt voor de uren in de bezoekersregeling.

Uit een inventarisatie van het beleid van de grote steden blijkt, dat het gangbaar is hulpbehoevenden op basis van een medische indicatie een aparte regeling aan te bieden.

De gedachte van het huidige voorstel is dat de bezoekersregeling ruim genoeg is om mantelzorgers te faciliteren die mantelzorg verlenen bij bewoners zonder indicatie. Bewoners die een indicatie in het kader van de Wet Langdurige Zorg (WLZ-indicatie) van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) of een WMO-indicatie voor zorgdiensten hebben komen in aanmerking voor een extra bestedingslimiet die niet gefactureerd wordt. Deze extra bestedingsruimte komt overeen met 500 uur extra tijdens de daluren en 240 uur tijdens de piekuren. Het is noodzakelijk een indicatie te verlangen omdat anders misbruik, en daarmee ondermijning van de essentie van de bezoekersregeling, op de loer ligt. De aparte regeling

2017/596768 Vaststellen bezoekersregeling in parkeerzone B en C

zorgt ervoor dat intensieve mantelzorg niet ten koste gaat van de uren uit de bezoekersregeling waarmee inwoners naar eigen inzicht bezoek ontvangen. 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.

Het voorstel is een klant- en gebruiksvriendelijke bezoekersregeling

De raad heeft aan het college verzocht alternatieven uit te werken die de papieren bezoekersschijf qua klant- en gebruiksvriendelijkheid kunnen evenaren. Het college heeft, om zo goed mogelijk gehoor te geven aan het verzoek, een bezoekersregeling uitgewerkt waarin gebruik gemaakt wordt van alle beschikbare media. Dit betekent dat het mogelijk is bezoek aan- en af te melden via de online account op internet (dus via smartphone, tablet of pc), bij de parkeerautomaat door het invoeren van de aanmeldcode en via inbellen met een telefoon.

Nieuwe regeling is eenvoudiger en sneller

In de huidige regeling kan men officieel maximaal drie uur parkeren. In de praktijk wordt de schijf vaak doorgedraaid. De nieuwe regeling maakt het mogelijk om zelf te bepalen hoe lang men wenst te parkeren. Ook kan men de regeling ‘aan’ zetten, en pas afmelden als men wenst te vertrekken. Men hoeft dus niet continue de tijd in de gaten te houden. Ook kan men voor meerdere dagen het parkeerrecht alvast aan zetten. In de eerste release worden er (nog) geen meldingen (notificaties) verstuurd tegen het vergeten van afmelden. Wel is de feature ingebouwd dat als men vergeet af te melden, dit aan het einde van de dag alsnog automatisch gebeurt. Betaling geschiedt achteraf. Bij het factureren wordt aangesloten bij andere gemeentebelastingen die door Cocensus worden geïnd (voor een uitgebreide omschrijving van het facturatieproces zie bijlage 2). Men betaalt hiermee dus alleen voor het werkelijke gebruik. Ook als een huishoudens zeer weinig gebruik maakt van de regeling. Doordat achteraf betaald wordt is het ook niet noodzakelijk saldo te restitueren aan het eind van het jaar of bij verhuizing. In de huidige situatie, bij de papieren bezoekersschijf, is er geen restitutiemogelijkheid. In de nieuwe situatie wordt betaald naar gebruik.

De maximale bestedingslimiet in parkeerzone C is zeer ruim

De gestelde jaarlimiet van maximaal € 125 per jaar betekent een tegoed van 1040 daluren of 500 piekuren of een combinatie van beide

- Daluren: maandag t/m vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur € 0,12 per uur, per auto.
- Piekuren: avonden en weekend € 0,25 per uur, per auto.

Dit is erg ruim ten opzichte van het landelijk gemiddelde van circa 200 uur per jaar. Buiten deze bundel betaalt privébezoek hetzelfde tarief als externe parkeerders. Bij zeer intensief gebruik zal men dus duurder uit zijn. Doordat de bundel al zeer ruim is gekozen, is de verwachting dat dit in de praktijk niet/nauwelijks voorkomt.

De maximale bundel voor parkeerzone B is € 25- per jaar. Daarnaast geldt dat de bezoekersregeling in parkeerzone B uitsluitend maandag t/m vrijdag van 9:00 tot 18:00 en op zondag ingezet mag worden.

De nieuwe regeling heeft geen beperking op aantal bezoekers

Voor de papieren schijf geldt een maximum van twee exemplaren per woonadres. Als bewoners bij bijvoorbeeld een verjaardag meer dan twee bezoekers met de auto ontvangen dan leidde dit in veel gevallen tot onderling uitlenen van schijven aan burens. In de nieuwe regeling zijn bewoners niet gebonden aan (maximaal) twee parkeerrechten. Men krijgt de beschikking over een jaarlimiet waarmee parkeeruren aangeschaft kunnen worden. Zolang

men voldoende uren beschikbaar heeft, kunnen onbeperkt kentekens tegelijk worden aangemeld.

Telefonische ondersteuning als vangnet voor alle gebruikers

Gebruikers die niet digitaal vaardig zijn voor het invoeren van gegevens op de responsive website of het aanmelden van de parkeerder op de automaat kunnen bezoek telefonisch aanmelden. Gezien de grote hoeveelheid telefoontjes is inzet van een Voice Response Systeem (VRS) noodzakelijk. Een VRS is een telefoonsysteem waarbij de gebruiker door het inspreken van opdrachten en kentekens het bezoek kan aan- en afmelden. Met het VRS in combinatie met menselijke achtervang wordt zeker gesteld dat iedereen gebruik kan maken van de bezoekersregeling.

Het is niet mogelijk alle telefonische aan- en afmeldingen te verwerken met een menselijk contact. Inschatting is namelijk dat het gaat om circa 210.000 telefoontjes op jaarbasis (bij een totaal van 2,1 miljoen aan- en afmeldingen wordt er vanuit gegaan dat 10% belt). Van alle telefoontjes kan 90% opgevangen worden door het VRS. Als de aanmelding niet slaagt wordt doorgeschakeld naar menselijk achtervang die namens de gebruikers het aan- of afmeldproces kan voltooien. Het gaat daarbij nog steeds om 21.000 telefonische contacten op jaarbasis (10% van 210.000). Dit overstijgt de capaciteit van het gemeentelijke KCC (Klant Contact Centrum). Ook dient het telefoonnummer bereikbaar te zijn op alle uren dat betaald parkeren geldt. Inhuur van externe capaciteit is daarom noodzakelijk. De aanbesteding van het VRS en de menselijke achtervang wordt momenteel voorbereid. Uiteraard worden eisen gesteld ten aanzien van beschikbaarheid, wachttijden en expertise van telefonisten. Het daadwerkelijk pakket en bijbehorende structurele lasten voor het VRS in combinatie met de menselijk achtervang is afhankelijk van de uitkomst van de aanbesteding.

Financiën

De financiële gevolgen van het besluit van december 2016 zijn in de begroting van 2018 verwerkt. Er wordt gefaseerd in 2018 uitvoering gegeven aan alle maatregelen. Dit is later dan verwacht vanwege de tussenkomst van het parkeerreferendum. De bezoekersregeling maakt hier deel van uit. Zie onderstaande tabel voor de structurele baten en lasten per januari 2019 (2018 is een overgangsjaar en daarom niet representatief voor verdere jaren).

Tabel 1.1: structurele Baten en lasten bezoekersregeling

	Huidige papieren bezoekersschijf	Nieuwe digitale bezoekersregeling
Baten: parkeerinkomsten	12.568 adressen met 1^e bezoekersschijf a 35,65 = 448.049,20 6.127 adressen met 2^e bezoekersschijf a 18,15 = 111.205,05 Totaal: € 559.254,25	prognose Van de 17.402 adressen neemt 80% een bezoekersregeling af. Die gebruiken gemiddeld 200 uur. 50 uur daltarief à € 0,12 en 150 uur à € 0,25 Totaal: € 606.000,-
Lasten: uitvoering regeling	Uitvoeringskosten Circa € 200.000,- Verzend- en drukkosten papieren schijven: € 20.000,-	Facturatiekosten € 133.000,- Overige uitvoeringskosten (o.a. beheer systeem) € 50.000,-

		Structurele lasten Voice Respons Systeem en menselijke achtervang (stelpost) € 50.000
Saldo	€ 339.000,-	€ 373.000,-
Verschil	+ € 34.000,-	
Lasten: handhavingskosten	De handhavingskosten zijn niet opgenomen. De handhavingskosten worden immers gemaakt ten behoeve van het functioneren van het gehele parkeerregime/-systeem (vergunningen, bezoekers die betalen bij automaat of via app, en gebruikers van de bezoekersregeling).	
Baten: parkeerboetes/naheffingsaanslagen	In de huidige situatie worden in parkeerzone C zogenaamde mulderbonnen voor foutparkeren uitgeschreven. De inkomsten uit deze bonnen vloeien direct naar het rijk.	In de nieuwe situatie worden in parkeerzone C (net als momenteel in zone B) naheffingsaanslagen parkeerbelasting uitgeschreven. Deze inkomsten vloeien wel naar de gemeente en dienen als dekking voor de uitvoerings- en handhavingskosten van het parkeerbeleid.

Naast de structurele baten en lasten zijn en worden incidentele kosten in 2017 en 2018 gemaakt om de regeling op te zetten. Het gaat daarbij om:

- De ontwikkeling van de digitale bezoekersregeling.
- De ontwikkeling van het online portaal van de bezoekersregeling.
- De aanbesteding en opzetten Voice Response Systeem (afhankelijk van aanbesteding).
- Geschikt maken parkeerautomaten voor bezoekersregeling (was onderdeel van aanbesteding parkeerautomaten).

Alternatief kraskaart niet geschikt

Indien geen rekening wordt gehouden met de uitgangspunten om te digitaliseren, is er wel een andere, niet digitale bezoekersregeling, mogelijk. Dit is de kraskaart. Deze kent echter voor zowel de gebruiker als voor de gemeente behoorlijke nadelen ten opzichte van goede alternatieven die ook in anderen gemeenten al worden toegepast. Daarom is de kraskaart geen realistisch alternatief voor de papieren bezoekersschijf. Een kraskaart heeft ten opzichte van andere alternatieven de volgende nadelen:

- Een kraskaart is minder flexibel dan een digitale regeling.
- Om de regeling zo fraudebestendig mogelijk te maken, dienen de kaarten vooraf op het gemeentehuis te worden opgehaald. Zo wordt uitgesloten dat kaarten, voordat zij in het bezit komen van de aanvrager, zoek kunnen raken.
- Een kraskaart vertegenwoordigt een bepaald aantal uur (bv. drie uur). Bij gebruik wordt de kraskaart open gekrast en dan in de betreffende auto neergelegd. Vooraf is het aantal uur dus al bepaald. Mocht iemand toch korter blijven dan komen de overgebleven uren te vervallen. Indien mensen langer blijven, moet er een nieuwe kraskaart in de auto worden gelegd van wederom drie uur. Het afrekenen voor kortere tijdseenheden is dan ook niet mogelijk.

- Omdat de kraskaart een parkeerrecht in de tijd vertegenwoordigt, kan er niet met gedifferentieerde tarieven worden gewerkt. Dit houdt in dat altijd één tarief geldt. Hierdoor zijn, voor mensen die overdag gebruik maken van de bezoekersregeling, veel minder uren beschikbaar dan wanneer wordt gewerkt met een digitale regeling met een gedifferentieerd tarief.
- De kosten voor de kaart, de uitgifte, de registratie en de handmatige handhaving zijn in verhouding met een digitale bezoekersregeling erg hoog. Daarbij speelt dat er momenteel geen kraskaart is in Haarlem. Een dergelijk systeem zal volledige opnieuw opgebouwd moeten worden. Het gaat daarbij zowel om de juridische grondslag in de regelgeving als om praktische zaken als facturatieproces, verzendmethodiek en processen in de publiekshal.
- Toepassing van een kraskaart vraagt om handmatige handhaving door controle op een parkeerbewijs achter de voorruit. Alle andere parkeerrechten (vergunningen, belparkeerders, parkeerders die bij de parkeerautomaat betalen) worden tijdelijk opgeslagen in een database. Handhaving kan deze database dan efficiënt met de scanauto bevragen.
- Tenslotte worden kraskaarten per jaar uitgegeven. Overgebleven kraskaarten vervallen aan het eind van het jaar. Restitueren van kraskaarten heeft niet de voorkeur vanwege het complexe administratieproces. Het is bijvoorbeeld niet mogelijk automatisch geld terug te storten omdat kraskaarten veelal met PIN-transacties worden aangeschaft.

Alternatief papieren bezoekersschijf niet geschikt

De huidige papieren bezoekersschijf werkt oneigenlijk gebruik in de hand. De bezoekersregeling wordt niet alleen gebruikt voor bezoek, maar ook in plaats van een 2^e of 3^e vergunning voor bewoners of ondernemer. Het is een optie om slechts één bezoekersschijf (in plaats van momenteel twee) te verstrekken per huishouden. Hierdoor zal echter marginaal er minder oneigenlijk optreden; de aanwezige schijven in een gebied zullen eenvoudig meer gebruik worden waardoor parkeerdruk nauwelijks afneemt en het doel van wijzigingen van de bezoekersregeling niet behaald wordt.

5. Risico's en kanttekeningen

- De gestelde implementatiedatum van 1 mei 2018 vraagt om een integratie van functionaliteiten van alle schakels in de parkeerketen. Het gaat daarbij o.a. om de ontwikkeling van een voice response systeem en de communicatie tussen parkeerautomaat en het webportaal. De bezoekersregeling kan pas geïmplementeerd worden als alle schakels samenwerken. Gezien de complexiteit en omvang van de werkzaamheden is risico op vertraging reëel. Ondanks dat alle inspanningen zijn gericht op de invoering van de maatregelen op 1 mei 2018, kan uitstel toch noodzakelijk blijken. Hierover zal de raad zo nodig direct worden geïnformeerd.
- Als de bezoekersregeling later ingevoerd wordt dan 1 mei 2018 dan heeft dit beperkte financiële gevolgen. De invoering van een bezoekersregeling is echter ook randvoorwaardelijk voor de invoering van betaald parkeren op zondag. Als de laatste maatregel later uitgevoerd wordt dan zijn de financiële gevolgen groter.
- De aanbesteding van het Voice Response systeem brengt enkele risico's met zich mee. Uit een kleine marktverkenning blijkt dat het aantal marktpartijen dat in wil schrijven op een gecombineerde uitvraag (Voice Respons Systeem plus menselijke achtervang) zeer beperkt is. Risico is dan ook dat er geen (goede) inschrijvingen gedaan worden en dat de aanbesteding opnieuw gedraaid moet worden. Een andere kanttekening betreft de implementatietijd. Als de opdracht gegund wordt (naar verwachting na het raadsbesluit

2017/596768 Vaststellen bezoekersregeling in parkeerzone B en C

op 25 januari) dan resteert nog enkele maanden om het systeem te implementeren en te laten communiceren met de rest van de bezoekersregeling.

6. Uitvoering

- Doel is vanaf 1 mei 2018 de nieuwe regeling ingevoerd te hebben.
- Gezien de schaal van de transformatie (alle huishoudens die van de bezoekersregeling gebruik willen maken moeten de regeling activeren) wordt voorgesteld de regeling als volgt in te voeren:
 - Het wordt mogelijk de regeling te activeren per 1 april 2018. Op deze manier kunnen bewoners de regeling gespreid activeren en ontstaat er zo min mogelijk wachttijd als telefonisch contact wordt gezocht of als de regeling geactiveerd wordt in de publiekshal.
 - Het wordt mogelijk de regeling te gebruiken (aan- en afmelden bezoek) per 1 mei 2018.
 - De papieren schijf blijft geldig tot en met 31 mei 2018. Mochten gebruikers problemen hebben met het aan- en afmelden dat is een korte periode nog de papieren schijf als achtervang beschikbaar.
- Naast ontwerp en inrichting parkeerautomaat en Voice Response Systeem voor bezoekersparkeren wordt momenteel de laatste hand gelegd aan de integratie (koppeling) tussen de verschillende kanalen zodat getest kan worden.
- Voorafgaand aan invoering wordt een gebruikersacceptatietest gehouden onder verschillende doelgroepen.
- Om Haarlemmers zo goed mogelijk te informeren over en te helpen met de nieuwe bezoekersregeling worden alle potentiële gebruikers (alle huishoudens in gereguleerd gebied) voor 1 mei 2018 geïnformeerd met onder andere bewonersbrieven en via de website. Ook wordt, ondersteund door een extern adviesbureau, aanvullende materialen ontwikkeld. Bijvoorbeeld een folder en enkele korte informatieve filmpjes.
- Naast het reguliere proces wordt, de eerste maanden dat de regeling actief is, extra capaciteit ingehuurd voor telefonische ondersteuning en voor huisbezoek.

7. Bijlagen

- Bijlage 1: Bezoekersregeling parkeerzone B en C.
- Bijlage 2: Facturatiescenario's.
- Bijlage 3: verslag en presentatie technische sessie commissie beheer.
- Motie 13.12 "Geen oude schijven wegwerpen voordat men nieuwe heeft".