



> RETOURADRES Postbus 1992, 6201 BZ Maastricht

BEZOEKADRES
Mosae Forum 10
6211 DW Maastricht

Aan de dames en heren,
leden van de gemeenteraad

POSTADRES
Postbus 1992
6201 BZ Maastricht

ONDERWERP
Live-gang nieuwe digitale parkeer Rechten
Systeem (parkeervergunningen/-onthefingen)
BEHANDELD DOOR
MHWG (Thijs) Vaessen

DATUM
6 december 2022
Verz. 7 december 2022
TELEFOONNUMMER
043 350 5211

BIJLAGEN
--
ONZE REFERENTIE
2022.18074

E-MAILADRES
Thijs.Vaessen@maastricht.nl

FAXNUMMER
043 - 350 4448

UW REFERENTIE
--

Geachte raadsleden,

Inleiding

Om de dienstverlening aan bewoners, bedrijven en bezoekers te verbeteren moderniseert de gemeente alles wat met parkeren in onze stad te maken heeft. In 2019 is het betaald parkeren op straat al gedigitaliseerd. Nu is het proces voor de aanvraag en het beheer van parkeervergunningen/-onthefingen voor bewoners en bedrijven aan de beurt om gemoderniseerd te worden. Dat was gedigitaliseerd, maar het huidige systeem, Key2Parkeren, is verouderd. Per 1 januari 2023 wordt het niet meer ondersteund door de leverancier.

In een RIB van 9 maart 2021 is gemeld dat de gemeente stappen zet om het gebruiksgemak voor de vergunninghouder te vergroten. Daarvoor heeft in 2021 een Europese openbare aanbesteding plaatsgevonden. Eind 2021 is besloten deze niet te gunnen omdat de applicatie na testen niet voldeed aan het programma van eisen. Hiervan is melding gemaakt in de Jaarrekening 2021 en Begroting 2022.

Begin 2022 is een nieuwe aanbesteding gestart om eind 2022 een modern parkeerrechtensysteem te kunnen invoeren. Op 7 december is de live-gang van het systeem zodat aanvragen voor de parkeerproducten voor 2023 kunnen worden ingediend.

Tot en met 31 januari 2023 is evenwel sprake van een overgangperiode om de huidige vergunninghouders ruim de tijd te geven om een aanvraag in te dienen.

Gebruiksvriendelijker systeem

In het nieuwe systeem kunnen bewoners en bedrijven 24 uur per dag, 7 dagen per week zelf alle parkeerregelingen aanvragen die ze nodig hebben. En ze kunnen zelf hun producten aanpassen. Ook voor de gemeente wordt het gebruikersvriendelijker omdat alle regelingen via hetzelfde systeem lopen. Nu hebben we bijvoorbeeld nog een apart systeem voor bezoekers parkeren.

Nieuwe aanvragen

De huidige vergunninghouders moeten eenmalig een nieuwe vergunning aanvragen voor 2023.



DATUM
6 december 2022

Dat is omdat de oude vergunningen niet overgezet kunnen worden naar het nieuwe systeem. Andere jaren liep de vergunning gewoon door en kregen vergunninghouders een factuur voor het nieuwe jaar. Nu loopt hun vergunning af en moeten ze een nieuwe aanvragen in het nieuwe systeem.

Inwoners kunnen al vanaf 7 december in het nieuwe digitale systeem hun aanvraag doen voor het jaar 2023. Aanvragen, online betalen en het is geregeld. Want dat is een andere aanpassing. Voorheen stuurden we als gemeente een factuur, nu betalen aanvragers via het aanvraagstelsel.

Inwoners die het niet digitaal willen of kunnen regelen wordt de mogelijkheid geboden om via de balie van het gemeentehuis hun aanvraag te doen.

Communicatie

Bestaande vergunninghouders worden via verschillende kanalen erop gewezen dat een nieuw parkeerrechtensysteem wordt geïntroduceerd voor het regelen van hun parkeerproducten:

- De bestaande houders van bewoners- en bedrijvenvergunningen krijgen allemaal een persoonlijke brief waarin we uitleggen dat ze eenmalig een nieuwe vergunning moeten aanvragen. De brief valt op 8 december op de mat. Uiteraard hoeven de mensen geen leges te betalen voor de nieuwe vergunning, aangezien sprake zou zijn van een automatische verlenging in het oude systeem.
- Half december publiceren we een pagina in de VIA waarin we nog eens melden wat bestaande vergunninghouders moeten doen. Met een reminder die mensen kunnen uitknippen. En een interview met een van de testers die uitlegt waarom het nieuwe systeem gemakkelijker is dan het vorige.
- Vanaf half december loopt er een spotje op TV Maastricht waarin mensen nog eens opgeroepen worden om het meteen te regelen. Hetzelfde gebeurt op Wat is Loos en News in English.
- Daarnaast publiceren we een algemeen bericht over de verandering in de digitale nieuwsbrief van de gemeente, op de sociale media en op de gemeentelijke website.
- Tenslotte doen we het interview met een van de testers ook op Thuis in Maastricht, zodat mensen ook daar kunnen lezen dat het een verbetering is.
- In januari herhalen we de volgende acties nog een keer: een persoonlijke herinneringsbrief voor de vergunninghouders die nog geen aanvraag hebben ingediend en de campagne in de VIA en op TV Maastricht, Wat is Loos en News in English.
- In de derde week van januari ontvangen de vergunninghouders die dan nog niet in actie zijn gekomen een laatste rappelbrief.

Overgangperiode vanwege eenmalige noodzaak opnieuw aan te vragen

Er verandert niets aan het soort vergunningen en ontheffingen. Ook het bezoekers parkeren blijft zoals het was. De veranderingen zitten in het proces. Mensen kunnen nu wijzigingen doorvoeren op het moment dat het hen uitkomt. Het e-loket, waar de aanvragen kunnen worden ingediend, is eenvoudig en gebruiksvriendelijk. De aanvrager ziet meteen welke vergunningen op zijn adres aanvraagbaar zijn.



DATUM
6 december 2022

Maar omdat mensen niet gewend zijn dat ze actie moeten ondernemen aan het einde van het jaar, verwachten we dat niet iedere vergunninghouder (die op 31-12-2022 een bewoners- of bedrijvenvergunning had) het tijdig regelt. Heeft de huidige vergunninghouder het nog niet helemaal goed geregeld? We willen het deze vergunninghouders zo eenvoudig mogelijk maken en willen voorkomen dat zij "onevenredig" worden benadeeld. We willen voorkomen dat deze vergunninghouders in de transitiefase met een parkeerboete worden geconfronteerd omdat ze om wat voor reden dan ook niet in de gelegenheid waren de huidige vergunning te verlengen. Daarom gebruiken we de maand januari als overgangsmaand voor de huidige vergunninghouders.

Tot slot zal vanaf de live-gang van het systeem op 7 december tot en met het eerste kwartaal van 2023 extra personele capaciteit worden ingezet om de eerste lijnsvragen over het nieuwe parkeerrechtensysteem te kunnen beantwoorden via het callcentrum van de gemeente. Ook wordt tijdelijk extra personele capaciteit ingezet voor de afhandeling van de aanvragen, beantwoording van de tweedelijnsvragen en om het gemeenteloket te ondersteunen.

Hoogachtend,

Hubert Mackus
Wethouder Economie, Sport, Water, Natuur en Landschap, Vergunningen