

Aan het college van B&W

Betreft: Bezoekersregeling (ParkStart)

Geacht college van B&W,

Onze fractie ontvangt verschillende signalen dat, met name ouderen, het aan- en afmelden bij de bezoekersregeling via ParkStart ingewikkeld vinden. ParkStart is het online vergunningsstelsel van de Coöperatieve Parkeerservice waarin parkeervergunningen worden beheerd. ParkStart is geen app. Hoewel de gemeente de uitvoerende taken heeft uitbesteed aan de Coöperatieve Parkeerservice, blijft zij verantwoordelijk voor een correcte uitvoering.

Het aan- en afmelden bij de bezoekersregeling gaat geregeld mis, waarna inwoners onverklaarbare naheffingsaanslagen van €71,- ontvangen. Een oudere bewoonster uit sector 28003, die daar tevens een parkeervergunning heeft, heeft hiervan recent tweemaal melding gemaakt. Telefonisch en per e-mail contact met de Coöperatieve Parkeerservice leidde niet tot een oplossing; de telefonisten leken de situatie niet te begrijpen. Pas na het indienen van bezwaar bij zowel de gemeente als de Coöperatieve Parkeerservice zijn beide naheffingen geseponneerd. Door andere inwoners wordt aangegeven dat de huidige structuur voor het aan- en afmelden te wensen overlaat met het verplicht moeten opgeven van een eindtijd. Deze gang van zaken veroorzaakt bij betrokken inwoners veel stress.

ParkStart ondersteunt momenteel onder andere de volgende verrichtingen:

- Aanmelden van een kenteken via de bezoekersregeling en, indien nodig, het opwaarderen van het bezoekersregelingstegoed;
- Afmelden van een kenteken;
- Wisselen van kentekens op een bewonersvergunning met twee of meer vaste kentekens;
- Activeren van een kenteken bij een bedrijfsvergunning;
- Opslaan van veelgebruikte kentekens, al dan niet met label;
- Machtigen van een andere gebruiker om via ParkStart-account kentekens aan of af te melden.

Na het bekijken van de instructievideo en het lezen van de handleidingen op de website www.parkeerservice.nl constateert de fractie van Gemeentebelangen Gouda dat vooral minder digitaal vaardige inwoners, waaronder veel ouderen, gemakkelijk verdwalen in het systeem. De verschillende functies zijn bovendien niet duidelijk van elkaar gescheiden.

Naar aanleiding hiervan heeft de fractie van Gemeentebelangen Gouda, conform artikel 39 van het Reglement van Orde, de volgende vragen:

- 1) Heeft het College signalen of klachten ontvangen dat het aan- en afmelden bij de bezoekersregeling via ParkStart als ingewikkeld wordt ervaren?
- 2) Kan een inwoner zich ook zonder gebruik te maken van ParkStart aan- en afmelden voor de bezoekersregeling?
- 3) Kan het college aangeven hoeveel naheffingsaanslagen er sinds 1 maart 2025 zijn opgelegd?
- 4) Kan het college aangeven tegen hoeveel van deze naheffingsaanslagen bezwaar is aangetekend?
- 5) Kan het college aangeven hoeveel naheffingsaanslagen waartegen bezwaar is aangetekend uiteindelijk zijn geseponneerd?

- 6) Waarom wordt een gebruiker na het inloggen in ParkStart niet eerst gevraagd welk type verrichting hij/zij wil uitvoeren?
- 7) Waarom zijn de verschillende mogelijke verrichtingen in ParkStart niet duidelijk gescheiden binnen het systeem?
- 8) Is het College bereid om in overleg met de Coöperatieve Parkeerservice de functionaliteit van ParkStart te verbeteren, zodat ook minder digitaal vaardige inwoners probleemloos gebruik kunnen maken van het systeem?
- 9) Zo nee, is de huidige structuur voor aan- en afmelding van bezoekers op korte termijn aanpasbaar van een verplichte eindtijd naar een 'vrije(re) keuze' voor de eindtijd.
- 10) Kan het college aangeven hoeveel actieve aanmeldingen voor de bezoekersregeling er maximaal tegelijk in één account kunnen staan?

Inwoners zonder eigen auto kunnen in gebieden waar betaald parkeren van toepassing is gebruikmaken van de bezoekersregeling.

- 11) Kan het aan- en afmelden van bezoekers losgekoppeld worden van andere functies binnen ParkStart, zodat deze doelgroep niet wordt geconfronteerd met voor het niet-relevante functionaliteiten?
- 12) Is het College bereid om in overleg met de Coöperatieve Parkeerservice een aparte, gebruiksvriendelijke app te (laten) ontwikkelen die uitsluitend bedoeld is voor het aan-en afmelden via de bezoekersregeling en het opwaarderen van het tegoed?
- 13) Ontvangt iedere inwoner die een brief aan het College stuurt standaard een ontvangstbevestiging?
- 14) Zo ja, binnen welk termijn?

Ondergetekenden verzoeken u om een schriftelijke beantwoording op bovenstaande vragen binnen dertig dagen na dagtekening.

Ingediend door:

Rüstem Çetin
Fractievoorzitter

Fred de Mooij
Burgerraadslid

