

Aan de leden van de Gemeenteraad

Onderwerp	Datum
Alternatief digitale bezoekersregeling	21 maart 2017
Ons kenmerk	Uw kenmerk
Afdeling	Doorkiesnummer
	013 542 91 00
E-mail	Fax
mario.jacobs@tilburg.nl	
Postadres	Bezoekadres
Postbus 90155	Stadhuisplein 130
5000 LH Tilburg	

Beste heer of mevrouw,

Sinds september 2016 is de digitale bezoekersregeling in de lucht (de BezoekersApp). Het besluit om parkeren verder te digitaliseren komt voort uit het parkeerbeleid zoals beschreven in de Hoofdpijnennotitie Parkeren. Vanaf 1 juni 2017 (dit was 1 maart 2017) zal de bestaande bezoekerskaart niet meer gebruikt kunnen worden. Dit niet alleen vanwege de invoering van de digitalisering maar ook omdat de bezoekerskaart niet meer ondersteund kan worden vanuit de leverancier.

Alternatief: Callcenter

Een deel van de bewoners die nu nog gebruik maken van de bezoekerskaart hebben een afstand tot de digitale wereld, of hebben geen middelen als een smartphone of computer met internet ter beschikking. Deze groep mensen kan als alternatief gebruik gaan maken van een callcenter.

Bewoners kunnen bellen of sms-en naar dit callcenter en om daar het kenteken van hun bezoek aan te melden. Dit is in het land het meest gebruikte alternatief voor een digitale bezoekersregeling. Steden als Amsterdam, Rotterdam en Den Haag gingen ons al voor.

De kentekens worden geregistreerd door een live-operator die de bewoners te woord staat. Het is dus geen spraakcomputer maar een persoon. Hij of zij voert namens de bewoner de kentekens in, in de BezoekersApp. Dit zorgt ervoor dat op termijn alle parkeerrechten op kenteken zijn, waardoor handhaving met scanvoertuigen mogelijk wordt.

De kosten voor het aan- en afmelden van een kenteken via het callcenter zijn fors hoger dan via de BezoekersApp. We blijven daarom actief inzetten op hulpsessies om bewoners die hulp nodig hebben, digitaal vaardiger te maken. De vorige sessies zijn bij de bewoners goed bevallen.

Aanmelden voor 1 juni 2017

Een 500-tal bewoners heeft aangegeven geen gebruik te kunnen maken van de BezoekersApp. Deze bewoners worden aangeschreven met daarbij de mogelijkheid om zich aan te melden voor de alternatieve regeling.

Omdat het aanmeldproces enige tijd in beslag kan nemen wordt de mogelijkheid tot gebruik van de bezoekerskaart verlengd tot 1 juni 2017. Na deze datum kan de kaart niet meer gebruikt worden. Bewoners kunnen een eventueel restantsaldo retour ontvangen. Uiteraard kunnen bewoners zich na 1 juni 2017 altijd blijven aanmelden om gebruik te maken van de BezoekersApp of callcenter. Uiterlijk na 2 jaar wordt geëvalueerd of het alternatief voldoet en of de behoefte voor een callcenter nog steeds bestaat.

Afrekenen per minuut

Het digitaliseren van de bezoekersregeling maakt het mogelijk om op andere manieren af te rekenen. In plaats van het huidige afrekenen in blokken van 2 uur, gaan we met ingang

COLLEGE

van 3 april 2017 afrekenen per minuut. Hierdoor wordt alleen de daadwerkelijk parkeertijd betaald door de bewoner. Dit sluit aan bij de wens van de bewoners die daarmee bezoek vaker kunnen laten parkeren voor hun kwartaaltegoed.

De (financiële) afwegingen en argumentaties kunt u verder teruglezen in de collegenota ' Digitale Bezoekersregeling - Afrekenen per minuut en alternatief' zoals vastgesteld op 21 maart 2017.

Met vriendelijke groet,

namens het college,

Drs. M.J.J. Jacobs
wethouder