



VOORSTEL AAN EEN COMMISSIE VAN DE GEMEENTE ROERMOND

Onderwerp: Evaluatie digitalisering parkeren

Zaaknummer: 50055-2018

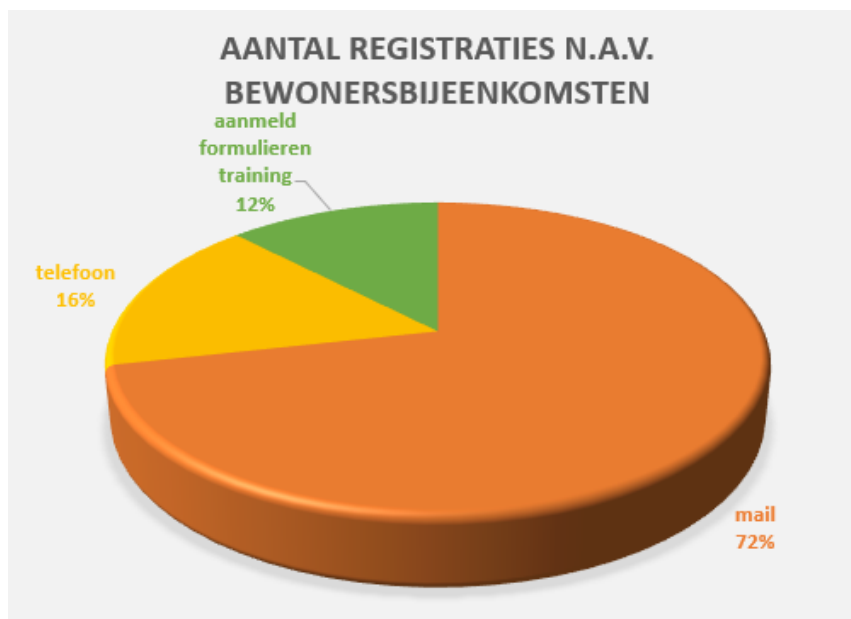
Datum: 15 januari 2019

Inleiding

De gemeente Roermond heeft op 27 augustus 2018 (Velderie), 1 september 2018 (ECI) en 5 september 2018 (ECI) bewonersbijeenkomsten georganiseerd.

Naar aanleiding van deze bewonersbijeenkomsten zijn in totaal 569 registraties genoteerd waarvan er 407 (72%) vragen per mail, 92 (16%) vragen per telefoon en 70 (12%) aanmeldformulieren ten behoeve van training.

Rond 8 november 2018 zijn alle 407 mailtjes en 92 telefoontjes afgehandeld of in behandeling genomen.



Bovenstaande registraties kunnen worden onderverdeeld in een aantal categorieën:

1. Minder digitaal vaardige burgers
2. Onduidelijkheden over bezoekersvergunningen bij zorgcentrum RCG
3. Privacy gerelateerde vragen
4. Algemene vragen welke doorverwezen kunnen worden naar de helpdesk of het Parkeerloket
5. Blauwe zone gerelateerd vragen



1. Minder digitaal vaardige burgers

Op basis van een mogelijke oplossing zijn een aantal registraties samen genomen onder de titel “Minder digitaal vaardige burgers”. Voor deze groep burgers wordt gekeken naar oplossingen door:

- Training
- Balie openstelling
- Kortingskaart/digitale kraskaart.

Training:

85 burgers hebben aangegeven geïnteresseerd te zijn in een digitale training. Deze zal vanaf februari 2019 door de bibliotheek Biblitorura worden gecontinueerd. Voor de cursus kan men zich telefonisch bij de bibliotheek Biblitorura aanmelden. De cursus wordt voor inwoners van Roermond gratis aangeboden.

Balie openstelling

98 burgers hebben aangegeven niet digitaal vaardig te zijn. In de meeste gevallen wordt aangegeven dat men geen internet of computer heeft. Vanaf 24 januari 2019 zal er op dinsdag- en donderdagochtend een balie openstelling op afspraak door Publiekszaken worden ingericht. Naar verwachting zal hiervan per maand een groep van 10-15 burgers gebruik maken.

Kortingskaart/digitale kraskaart

Als alternatief voor de ParkApp wordt er in de eerste helft van 2019 een kortingspas/digitale kraskaart geïntroduceerd waarmee het bezoek van de bewoners tegen gereduceerd tarief aan de parkeerautomaat het verschuldigde parkeertarief vooraf zelf kan betalen. Voor de invoering van de kortingskaart/digitale kraskaart is een actualisatie van de bestaande parkeerautomaten benodigd, welke voor de eerste helft van 2019 staat gepland.

Actie Q1 –Q2 2019:

- Continueren van de door Biblitorura gegeven cursus “Werken met de digitale overheid”
- Eind januari zal worden bekeken welke maatregelen nodig zijn indien er voor de cursus een wachtlijst ontstaat
- Naast de cursus in de bibliotheek zijn de contacten gelegd om via wijkgerichte ondersteuning de minder digitaal vaardige burgers te bereiken door middel van een cursus of begeleidingssessie
- Introductie van de kortingskaart/digitale kraskaart
- Actualisatie parkeerautomaten ten behoeven van de kortingskaart/digitale kraskaart
- Om bewoners te ontzorgen zal er vanaf 24 januari 2019 op dinsdag- en donderdagochtend een balie openstelling op afspraak door Publiekszaken worden ingericht, bewoners worden hierover geïnformeerd.

2. Onduidelijkheden over bezoekersvergunningen zorginstellingen

Binnen het verzorgingstehuis RCG hebben we te maken met een gedeelte van de bewoners (PG afdeling) die een gemeenschappelijk huisnummer hebben en bewoners (Somatiek) met een eigen huisnummer. Met name voor de bewoners van de PG afdeling is de kortingskaart/digitale kraskaart een goede oplossing. Bewoners met een eigen huisnummer kunnen of gebruik maken van de ParkApp of van de kortingskaart/digitale kraskaart.



Actie Q1- Q2 2019:

- Werknemers, bewoners en mantelzorgers worden nader geïnformeerd middels een informatiebijeenkomst in het RCG

3. Privacy gerelateerde vragen

Een aantal bewoners hebben vragen gesteld met betrekking tot de privacy. Met name kenteken registratie wordt hierbij vaak aangevoerd. Bij de beantwoording is de gemeentelijke Privacy Officer betrokken.

Op verzoek van de gemeente Roermond is er bij de externe partij een Privacy Impact Assessment (PIA) succesvol uitgevoerd. Hieruit is gebleken dat de externe partij voldoet aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Acties Q1 – Q2:

- Op de website van de gemeente Roermond zal een paragraaf privacy worden toegevoegd bij de lijst meest gestelde vragen.

4. Algemene vragen welke doorverwezen kunnen worden naar de helpdesk of het Parkeerloket

Een groot aantal registraties is afgehandeld met antwoorden vanuit de lijst “Meest gestelde vragen en antwoorden Digitaal parkeeraanbod” die tevens op de gemeentelijke website is gepubliceerd.

Daarnaast zijn een aantal telefonische vragen direct beantwoord of kon worden volstaan met een verwijzing naar het Parkeerloket (Gemeente Roermond) of een doorverwijzing naar de helpdesk van de ontwikkelaar van de Parkapp.

Acties Q1 – Q2:

- Inzicht verkrijgen in het aantal burgers die gebruik maken van de helpdesk, soort vragen en hoe deze ondersteuning wordt ervaren
- Enquête via het parkeerloket van de Gemeente Roermond en de Parkapp over de ervaringen met digitaal parkeren, deze resultaten gebruiken bij zomer evaluatie

5. Blauwe zone gerelateerde vragen

Binnen de blauwe zone is het door het ontbreken van parkeerautomaten niet mogelijk om de kortingskaart/digitale kraskaart binnen de blauwe zone te introduceren.

Acties Q1 – Q2:

- Onderzoeken op welke manier de bewoners in de blauwe zone gebruik gemaakt kan worden van de kortingskaart/digitale kraskaart
- Onderzoek naar kosten van parkeerproducten betreffende bezoekers- en bewonersonthefing blauwe zone

Verlenging parkeerproducten- en ontheffingen 2019

Voor het verlengen van bewoners- en bezoekersparkeerproducten dienen bewoners zich digitaal te registreren waarbij zij zelf hun e-mail adres moeten registreren.

Op 2 oktober 2018 waren er nog 1.250 bewoners niet digitaal geregistreerd. Dit aantal is op 1 december afgenomen tot 1.048 bewoners. Op 4 december 2018 is er een brief gestuurd naar de nog niet digitaal geregistreerde bewoners waarin gewezen wordt op de mogelijkheden voor het verlengen van hun parkeerproduct(en) 2018. Daarnaast hebben de wel digitaal geregistreerde bewoners een e-mail ontvangen waarin wordt uitgelegd hoe parkeerproducten digitaal verlengd kunnen worden.

Om vooral ook de minder digitaal vaardige bewoners in staat te stellen om hun parkeerproducten 2018 te verlengen is vanaf 11 december 2018 een balie openstelling ingericht met als doel het verlengen van parkeerproducten 2018. Hier hebben ongeveer 90 bewoners gebruik van gemaakt.

Op 3 januari 2019 zijn er nog 384 bewonersvergunningen niet verlengd waarvan 130 bewoners nog niet digitaal geregistreerd zijn. Daarnaast zijn er nog 394 bewonersontheffingen (blauwe zone) niet verlengd waarvan 144 bewoners nog niet digitaal geregistreerd zijn.

Vanaf januari 2019 is de balie openstelling op afspraak gecontinueerd. Burgers die per 1 januari 2019 hun parkeerproduct(en) 2018 niet verlengd hebben zijn hierover op 9 januari geïnformeerd.

Hoewel het aantal niet digitaal geregistreerde bewoners aanzienlijk is afgenomen tot 274 bewoners, zijn er op 3 januari 2019 nog 778 parkeerproducten niet verlengd. Deze bewoners zijn op 4 januari 2019 middels een brief hierop geattendeerd waarbij de mogelijkheden voor het aanvragen van nieuwe parkeerproducten is uitgelegd. Daarnaast is proactief gestart met het bellen van deze groep bewoners.

Zomer evaluatie

De gemeenteraad wordt in het begin van Q3 geïnformeerd over de resultaten van de acties Q1- Q2. Deze resultaten zullen worden betrokken in een uitgebreidere evaluatie parkeren zoals eerder toegezegd.

Overzicht acties Q1 – Q2 2019:

- Continueren van de door Bibliorura gegeven cursus “Werken met de digitale overheid”
- Eind januari zal worden bekeken welke maatregelen nodig zijn indien er voor de cursus een wachtlijst ontstaat
- Naast de cursus in de bibliotheek zijn de contacten gelegd om via wijkgerichte ondersteuning de minder digitaal vaardige burgers te bereiken door middel van een cursus of begeleidingssessie
- Introductie van de kortingskaart/digitale kraskaart
- Actualisatie parkeerautomaten ten behoeven van de kortingskaart/digitale kraskaart
- Om bewoners te ontzorgen zal er vanaf 24 januari 2019 op dinsdag- en donderdagochtend een balie openstelling op afspraak door Publiekszaken worden ingericht, bewoners worden hierover geïnformeerd
- Zorginstellingen: Werknemers, bewoners en mantelzorgers worden nader geïnformeerd middels een informatiebijeenkomst in het RCG



- Op de website van de gemeente Roermond zal een paragraaf privacy worden toegevoegd bij de lijst meest gestelde vragen
- Inzicht verkrijgen in het aantal burgers die gebruik maken van de helpdesk, soort vragen en hoe deze ondersteuning wordt ervaren
- Enquête via het parkeerloket van de Gemeente Roermond en de Parkapp over de ervaringen met digitaal parkeren, deze resultaten gebruiken bij zomer evaluatie
- Onderzoeken op welke manier de bewoners in de blauwe zone gebruik gemaakt kan worden van de (digitale) kraskaart
- Onderzoek naar kosten van parkeerproducten betreffende bezoekers- en bewonersontheffing blauwe zone