



Onderwerp:	Parkeervergunningen
Datum	28 augustus 2019
Partij:	50PLUS
Bijlage:	32
Ingekomen brief griffie:	28 augustus 2019
Antwoord college	8 oktober 2019

Geachte leden van het college.

Recent hebben we de RIB (104) over "Begrijpelijke taal gemeente naar inwoners van Helmond" ontvangen. Fractie 50PLUS leest in de informatie dat er al veel gebeurd is over dit onderwerp in de organisatie. Maar leest ook dat er nog veel aangepakt moet worden in de organisatie om er voor te zorgen dat informatie begrijpelijk wordt gedeeld met de inwoners van Helmond.

De fractie 50PLUS wil in relatie tot deze RIB uw aandacht vragen voor het proces van verlening van parkeervergunningen. Het gaat niet alleen om het begrijpelijk schrijven en lezen van de informatie over deze vergunningen, maar ook voor de onderliggende systematiek.

Op dit onderwerp zijn wij als fractie door verschillende inwoners aangesproken. Dit naar aanleiding van wijzigingen/ veranderingen, waarover de vergunninghouder werden geïnformeerd. Voor de (oudere) digibeet is nauwelijks nog te volgen wat van hem of haar wordt verwacht. De bekende druppel is het veranderen van betalingen via IDEAL in plaats van automatische incasso.

Ter adstructie voegen wij een viertal bijlagen in, waaruit blijkt dat deze informatievoorziening nauwelijks nog te volgen is.

Het taalgebruik gekoppeld aan onbegrijpelijke systeemwijzigingen en het onduidelijke proces zijn voor de fractie 50PLUS in concreto aanleiding om het college te vragen deze materie op te pakken en zo spoedig mogelijk verbeteracties uit te zetten naar de inwoners.

Met vriendelijk groet,
Fractie 50 PLUS
F. Mol
J. van Aert
J.K. van de Zanden
R. van Lierop

Antwoord college van burgemeester en wethouders:

Naar aanleiding van uw bovengenoemde brief delen wij u het volgende mee:

Sinds enige jaren werken wij voor het verwerken van parkeerproducten met het systeem CityPermit. Het betreft hier een aantal verschillende producten voor verschillende doelgroepen.

- Parkeervergunningen
- Abonnementen (parkeren in garages)
- Ontheffingen (toestemming op locaties te parkeren, waar normaal niet geparkeerd mag worden)

Wij willen als organisatie met de tijd meegaan. Verder ontwikkelen en digitaliseren van het proces voor het verstrekken van parkeerproducten is daar een onderdeel van. In juli hebben we een update van ons systeem doorgevoerd. Hierdoor is het voor de klant mogelijk om veel meer zelfstandig te regelen, zonder tussenkomst van de gemeente. Ook is het verlengen en/of aanvragen voortaan gekoppeld aan een betaling



met iDEAL in plaats van automatische incasso, zodat de klant altijd zelf regelt dat hij een betaald en geldig product heeft.

Dat deze veranderingen niet door al onze klanten steeds als even prettig worden ervaren herkennen wij. Daarom hebben we het voor de klant mogelijk gemaakt met een medewerker een afspraak te maken. De klant wordt dan persoonlijk geholpen met het aanvragen of verlengen van het parkeerproduct.

We hebben geprobeerd onze klanten zo goed mogelijk te informeren over de wijzigingen. De genoemde brief bevat een overzicht van alle parkeerproducten en een veelheid aan informatie die relevant kan zijn voor de verschillende doelgroepen. Wij snappen dat dit veel informatie is geweest en erkennen ook dat de brief niet uitblinkt in duidelijkheid. We zullen ons best doen dit volgende keer minder technisch en op een meer begrijpelijke manier toe te lichten.

*Burgemeester en wethouders van Helmond
de burgemeester
mevr. P.J.M.G. Blanksma – van den Heuvel*

*de secretaris
mr. drs. A.P.M. ter Voert*