



's-Hertogenbosch

Rapport evaluatie digitaal parkeren 2022

Enquête resultaten

Onderzoek & Statistiek
Oktober 2022

Samenvatting

Met de invoering van digitaal parkeren is de laatste jaren gewerkt aan een stapsgewijze digitalisering van de parkeerketen. Met het project is gewerkt aan de doelstellingen 1) een beter gebruik van de parkeercapaciteit, 2) een optimalisering van de dienstverlening, minder administratieve rompslomp voor inwoners en bedrijven en 3) een efficiëntere parkeerhandhaving. Een belangrijk onderdeel van het project is dat de papieren bezoekerskaartjes zijn vervangen door een digitale bezoekersregeling.

In de 1^e helft van 2022 heeft de gemeente de aanpak van het digitaal parkeren geëvalueerd. De evaluatie die door de afdeling Onderzoek & Statistiek is uitgevoerd, heeft zich gericht op de dienstverlening rondom het digitaal parkeren (doelstelling 2) en de beleving van de parkeerdruk na invoering van digitaal parkeren (doelstelling 1). Hiervoor is een vragenlijst uitgezet onder alle bewoners en bedrijven in de betreffende parkeersectoren. In totaal zijn 21.820 adressen aangeschreven en hebben 5.028 mensen de vragenlijst ingevuld.

Beleving digitale bezoekersregeling

Gebruik digitale bezoekersregeling krijgt rapportcijfer 6,6

Mensen die wonen in een gebied met parkeervergunningen en betaald parkeren kunnen een digitale bezoekersregeling aanvragen, zodat hun bezoek met korting kan parkeren. De respondenten die van deze regeling gebruik maken, geven gemiddeld een 6,6 voor het gebruik van de digitale bezoekersregeling. 40% geeft een 8 of hoger, 26% een 5 of lager. Het gaat hierbij om een algemeen oordeel van de website of webapp, vanaf het aan- en afmelden van bezoek tot aan het opwaarderen van het saldo.

Belangrijkste tip voor gemeente: applicatie gebruiksvriendelijker maken

De respondenten is gevraagd of zij nog tips of opmerkingen voor de gemeente hebben wat betreft de digitale bezoekersregeling. Hierop heeft zo'n 60% 'ja' geantwoord. De meest genoemde tips en opmerkingen zijn: een (native) mobiele app in plaats van een webapp, een betere gebruikersomgeving (eenvoudiger, moderner, overzichtelijker, veel minder stappen doorlopen), het opslaan van inloggegevens, een notificatie als bezoek (nog) is aangemeld, een passend alternatief voor ouderen en minder of niet digitaal vaardigen en meer uren toekennen.

Bekendheid voordelig tarief parkeergarages in de Binnenstad vergroten

In de Binnenstad gelden andere regels voor de digitale bezoekersregeling ten opzichte van de omliggende sectoren. Zo is de bezoekersregeling alleen aan te vragen door bewoners. De parkeergarages in de Binnenstad hebben iedere dag tussen 18.00 en 07.00 uur en op koopavonden tussen 21.00 en 07.00 uur een voordelig tarief. Met uitzondering van Q-Park (Arena, Tolburg). Een klein deel van de respondenten uit de Binnenstad is hiervan op de hoogte (27%). Bijna driekwart weet dit niet (73%).

Aandachtsgroepen

Het gebruik van digitaal parkeren (via smartphone, computer, laptop, tablet of telefonisch aanmelden/spraakcomputer) door ouderen is zeker een aandachtspunt. Zo blijkt dat 65-plussers de regeling relatief vaak lastig in gebruik vinden en relatief vaak hulp nodig hebben bij het installeren en het gebruik van de website / webapp. Het zijn niet alleen ouderen die aandacht behoeven, maar bijvoorbeeld ook mensen zonder een mobiele telefoon, computer of internet, met beperkte digitale vaardigheden en met een (visuele of auditieve) beperking.

Beleving digitaal parkeerloket

Gebruik digitaal parkeerloket krijgt rapportcijfer 7,1

Bewoners, bedrijven en instellingen kunnen parkeervergunning(en), -abonnement(en) en / of ontheffing(en) zelfstandig online aanvragen, wijzigen en beheren in het digitaal parkeerloket van de gemeente 's-Hertogenbosch. De respondenten die van dit online loket gebruik maken, geven gemiddeld een 7,1 voor het gebruik van het digitaal parkeerloket. Bijna de helft (46%) geeft een 8 of hoger en 11% geeft een onvoldoende.

Belangrijkste tip voor gemeente: gebruiksvriendelijkheid verbeteren

De respondenten die van het digitaal parkeerloket gebruik maken, is gevraagd of zij nog tips of opmerkingen hebben voor de gemeente wat betreft het digitaal parkeerloket. De meeste tips en opmerkingen gaan over een betere gebruikersomgeving (duidelijker, simpeler, moderner, intuïtiever, veel minder stappen doorlopen), de gebruiksvriendelijkheid verbeteren in het algemeen, een (native) mobiele app, op het startscherm een duidelijk overzicht tonen van welke zaken lopen en een passend alternatief bieden voor ouderen en minder of niet digitaal vaardigen.

Ruim de helft is (zeer) tevreden over ondersteuning vanuit de gemeente

De respondenten die de afgelopen 12 maanden contact hebben opgenomen met de gemeente is gevraagd in hoeverre zij tevreden zijn over de ondersteuning vanuit de gemeente bij vragen over het digitaal parkeerloket of parkeervergunning(en), -abonnement(en) en / of ontheffing(en). Iets meer dan de helft (54%) is (zeer) tevreden over de geboden ondersteuning. Bijna een kwart (23%) is (zeer) ontevreden. 18-29 jarigen geven meer dan gemiddeld aan tevreden te zijn (73%).

Beleving parkeerdruk

Ruim 4 op de 10 respondenten ervaren geen verschil in parkeerdruk

De respondenten is gevraagd hoe zij de parkeerdruk in de eigen buurt ervaren sinds digitaal parkeren in de gehele stad is ingevoerd. De meeste respondenten geven aan dat de parkeerdruk gelijk gebleven is (44%). 12% ervaart minder parkeerdruk, terwijl 24% meer parkeerdruk ervaart. Vooral respondenten uit de parkeersectoren Zuid (308), Bazeldonk, Vughterpoot en Veemarktkwartier ervaren relatief vaak meer parkeerdruk.

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	2
1. Inleiding.....	5
1.1 Aanleiding.....	5
1.2 Doel	5
1.3 Onderzoeksaanpak	5
1.4 Respons en achtergrondgegevens.....	6
1.5 Leeswijzer	7
2. Digitale bezoekersregeling	8
2.1 Gebruik digitale bezoekersregeling	8
2.2 Webapplicatie bezoekersregeling.....	9
2.3 Handleiding digitale bezoekersregeling	11
2.4 Maximum aantal uur per maand	11
2.5 Opwaarderen saldo kassa stadskantoor	12
2.6 Algemeen oordeel digitale bezoekersregeling.....	14
3. Digitale bezoekersregeling in de Binnenstad	16
4. Gebruikservaring digitaal parkeerloket.....	17
4.1 Gebruik digitaal parkeerloket	17
4.2 Contact met de gemeente.....	18
4.3 Algemeen oordeel digitaal parkeerloket	19
5. Ervaren parkeerdruk	21

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

Met de invoering van digitaal parkeren is de laatste jaren gewerkt aan een stapsgewijze digitalisering van de parkeerketen. Met het project is gewerkt aan 1) een beter gebruik van de parkeercapaciteit, 2) een optimalisering van de dienstverlening, minder administratieve rompslomp voor inwoners en bedrijven en 3) een efficiëntere parkeerhandhaving. Een belangrijk onderdeel van het project is dat de papieren bezoekerskaartjes zijn vervangen door een digitale bezoekersregeling. Deze moet gebruikersvriendelijker zijn en oneigenlijk gebruik van de bezoekersregeling voorkomen.

In de 1^e helft van 2021 zijn alle wijken omgezet naar een flexibel vergunninghouders regime, is de bezoekersregeling gedigitaliseerd, het kentekensparkeren op de automaten ingevoerd en is gestart met handhaving door middel van een scanvoertuig. De verkoop van de papieren bezoekerskaartjes is op 16 juli 2021 gestopt. Vanaf dat moment waren de papieren bezoekers-kaartjes nog 6 maanden geldig. Vanaf 17 januari 2022 is het proces volledig digitaal en zijn de papieren bezoekerskaartjes niet meer geldig. In het 1^e halfjaar van 2022 heeft de gemeente de aanpak van het digitaal parkeren geëvalueerd.

1.2 Doel

Met de evaluatie is onderzocht in welke mate de doelstellingen met betrekking tot het digitaal parkeren zijn gerealiseerd. In de evaluatie staan de volgende drie thema's en doelen centraal:

- Parkeerdruk
 - a. Beter gebruik van de aanwezige parkeercapaciteit
 - b. Een einde maken aan oneigenlijk gebruik van de papieren bezoekerskaartjes en daarmee onnodige parkeeroverlast in de wijken
 - c. De parkeerdruk blijft minimaal gelijk en wordt bij voorkeur iets beter / gunstiger
- Dienstverlening
 - a. Optimaliseren van de dienstverlening
 - b. Minder administratieve rompslomp voor inwoners en bedrijven
- Handhaving
 - a. Efficiëntere parkeerhandhaving

De evaluatie die door de afdeling Onderzoek & Statistiek is uitgevoerd, heeft zich voornamelijk gericht op de dienstverlening rondom het digitaal parkeren (doelstelling 2). Ook is er een vraag gesteld over de beleving van de parkeerdruk na invoering van digitaal parkeren (doelstelling 1). De resultaten hiervan staan in dit rapport.

De totale evaluatie bestaat ook uit andere onderdelen. Zo wordt de parkeerdruk gemeten middels een 1-meting door een externe organisatie. De 0-meting vond plaats in het najaar van 2019. De efficiëntie van de nieuwe vorm van handhaving (scanauto) is getoetst aan de hand van de ontwikkeling van o.a. de betalingsgraad, de inzet van handhavingscapaciteit en het aantal naheffingsaanslagen. Daarnaast zijn 1:1 gesprekken gehouden met belanghebbenden, zoals verenigingen, vrijwilligersorganisaties en wijkcentra.

1.3 Onderzoeksaanpak

In de week van 25 april 2022 is voor het thema dienstverlening een vragenlijst uitgezet onder alle bewoners en bedrijven in de parkeersectoren waar digitaal parkeren is ingevoerd (figuur 1). De afdeling Stadstoezicht heeft zorg gedragen voor het adressenbestand. De vragenlijst kon met een unieke code per adres online worden ingevuld. Mensen konden ook een papieren vragenlijst aanvragen. 213 bewoners en bedrijven hebben een papieren vragenlijst opgevraagd, 141 hebben deze uiteindelijk ook ingestuurd. Drie weken na de uitnodigingsbrief is een herinnering verstuurd

aan ieder adres dat de vragenlijst nog niet had ingevuld. In totaal zijn 21.820 adressen aangeschreven. 5.028 mensen hebben de vragenlijst ingevuld.

Voor het onderzoek zijn drie versies van de vragenlijst gemaakt:

1. Een vragenlijst voor de parkeersectoren die in 2021 zijn omgezet naar fiscaal en digitaal parkeren: Veemarktkwartier, Boschveld, Zand Noord, Zand Zuid, Vugterpoort, Muntel, Hinthamerpoort, Zuid Willemsvaart/Aa/Hofstad, Bazeldonk, Zuid 1 en Zuid 2 (kleur groen in figuur 1).
2. Een vragenlijst met kleine aanpassingen in de antwoordcategorieën voor de parkeersectoren die al langer fiscaal zijn en de digitale bezoekersregeling sinds de zomer van 2019 gebruiken: Deutenen, Paleiskwartier, Kop van 't Zand en de Vliert (kleur wit).
3. Een vragenlijst voor de Binnenstad met een extra vragenblok over de (beperkte) bezoekersregeling in relatie tot de autoluwe Binnenstad (kleur geel).

Figuur 1 Parkeersectoren Binnenstad en omliggende buurten gemeente 's-Hertogenbosch



1.4 Respons en achtergrondgegevens

In totaal hebben 5.028 mensen de vragenlijst ingevuld. Dat betekent een respons van 23%. Dit maakt het mogelijk om de resultaten ook uit te splitsen naar verschillende groepen, zoals leeftijdsgroepen en parkeersectoren. De respons in zowel de parkeersectoren die in 2021 zijn omgezet naar fiscaal en digitaal parkeren als de parkeersectoren die al langer fiscaal zijn en de digitale bezoekersregeling sinds de zomer van 2019 gebruiken, ligt hoger (beiden 27%) dan in de Binnenstad (15%). Dit kan bijvoorbeeld te maken hebben met het aanschrijven van meer bedrijven en instellingen in de Binnenstad.

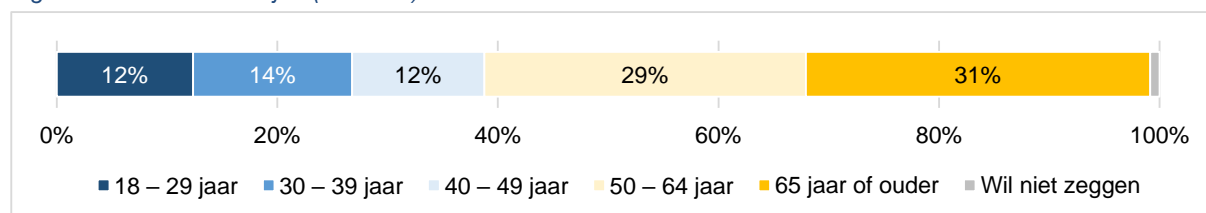
Tabel 1 Respons naar parkeersector

Parkeersector	Aantal aangeschreven adressen	Aantal respondenten	Respons %
Binnenstad	7.126	1.057	15%
Binnenstad	7.126	1.057	15%
Parkeersectoren overgang 2019	3.757	1.004	27%
Deutenen – 303	808	194	24%
De Vliert I – 321	197	71	36%
De Vliert IV – 304	506	161	32%
Kop van 't Zand – 305	30	4	13%
Paleiskwartier – 315	2.216	574	26%
Parkeersectoren overgang 2021	10.937	2.967	27%
Bazeldonk – 310	533	133	25%
Boschveld – 317	1.781	402	23%
Hinthamerpoort – 309	526	143	27%
Muntel – 301	1.727	511	30%
Veemarktkwartier – 313	196	55	28%
Vugtherpoort	178	54	30%
Zand Noord – 306	1.248	236	19%
Zand Zuid – 307	558	147	26%
Zuid – 308	918	367	40%
Zuid – 311	1.434	520	36%
Zuid Willemsvaart/Aa/Hofstad – 302 en 318	1.838	399	22%
Totaal	21.820	5.028	23%

60% van de respondenten is 50 jaar of ouder

Zo'n 3 op de 10 respondenten zijn tussen de 50 en 64 jaar. Ongeveer eenzelfde deel is 65 jaar of ouder. De 50-64 jarigen (29%) en 65-plussers (31%) zijn vergeleken met de gemiddelde leeftijd van alle hoofdbewoners in het onderzoeksgebied (24% en 25%) iets oververtegenwoordigd.¹

Figuur 2 Wat is uw leeftijd? (N=5.028)



1.5 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 gaat over de digitale bezoekersregeling in het algemeen. In hoofdstuk 3 staat de (beperkte) digitale bezoekersregeling in de autoluwe Binnenstad centraal. In hoofdstuk 4 wordt het digitaal parkeerloket besproken. Hoofdstuk 5 gaat over de ervaren parkeerdruk. De resultaten worden gerapporteerd op totaalniveau. Daarnaast is gekeken naar verschillen tussen groepen op basis van leeftijd en parkeersector. Voor de parkeersectoren is de volgende indeling gemaakt: overgang 2019, overgang 2021 en Binnenstad. Significante verschillen naar leeftijd en parkeersector zijn in de tekst vermeld. Bij ieder figuur en tabel is met N aangegeven hoeveel respondenten de vraag hebben beantwoord.

¹ De totale onderzoekspopulatie is niet bekend. De vragenlijsten zijn namelijk verstuurd op adres en niet op naam. De gemiddelde leeftijd van alle hoofdbewoners in het onderzoeksgebied geeft wel een indicatie.

2. Digitale bezoekersregeling

Mensen die wonen in een gebied met parkeervergunningen en betaald parkeren kunnen een bezoekersregeling aanvragen, zodat hun bezoek met korting kan parkeren. Het bezoek kan digitaal (via smartphone, tablet en computer) of telefonisch worden aangemeld. In de Binnenstad is de bezoekersregeling alleen aan te vragen door bewoners.

2.1 Gebruik digitale bezoekersregeling

Meeste respondenten maken gebruik van de digitale bezoekersregeling

Aan de respondenten is gevraagd of ze gebruik maken van de digitale bezoekersregeling. Gemiddeld geeft 90% aan hiervan gebruik te maken. Tien procent van de respondenten gebruikt de regeling niet. De parkeersectoren overgang 2019 (93%) en overgang 2021 (93%) maken relatief vaak gebruik van de regeling. In de Binnenstad (76%) is het aandeel lager dan gemiddeld.

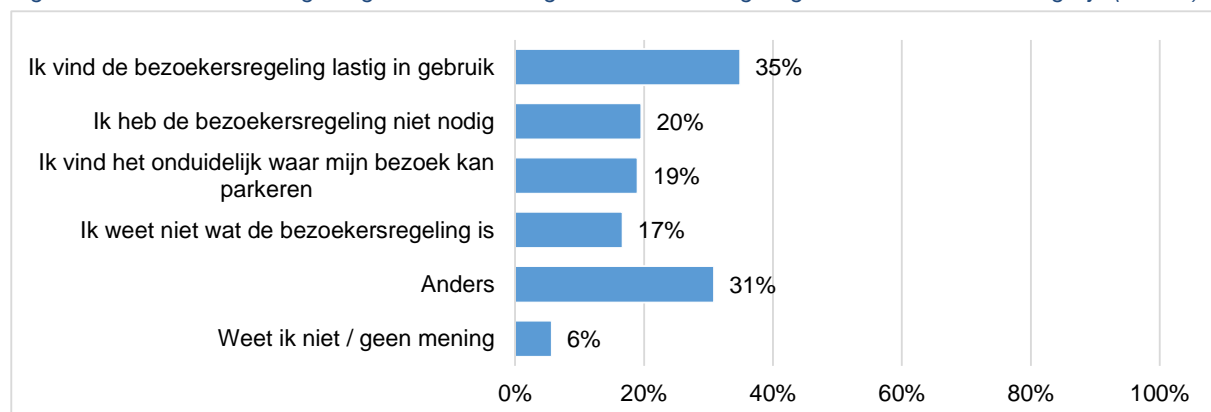
Belangrijkste reden om regeling niet te gebruiken: lastig in gebruik

De respondenten die geen gebruik maken van de digitale bezoekersregeling geven veelal aan dat dat komt omdat ze de regeling lastig in gebruik vinden (35%). 65-plussers (45%) geven dit antwoord vaker dan gemiddeld. 40-49 jarigen antwoorden relatief vaak met 'ik weet niet wat de bezoekersregeling is' (31%). Het laatste geldt ook voor respondenten uit de parkeersectoren overgang 2019 (33%). In de Binnenstad vindt men het relatief vaak onduidelijk waar het bezoek kan parkeren (27%).

Bij 'anders, namelijk' geeft men diverse antwoorden, zoals: ik heb de regeling nog niet nodig gehad, ik weet niet hoe de regeling werkt, de tijden van de regeling komen niet goed uit, mijn bezoek komt (bijna) nooit met de auto, ik denk dat ik niet voldoe aan de voorwaarden en ik ben digitaal niet of minder vaardig. Voorbeelden van antwoorden die zijn genoemd, zijn:

- *"Nog niet hoeven te gebruiken en weet nog niet hoe het precies werkt."*
- *"Het heeft geen zin. Mijn bezoek komt overdag omdat ik vaak avonddiensten heb."*
- *"Ik heb geen smartphone en ik ben niet goed met computers."*
- *"Er komt niet zo vaak iemand langs met een auto."*
- *"Sinds de (papieren) kaartjes er niet meer zijn, weet ik niet meer hoe het werkt."*

Figuur 3 Waarom maakt u geen gebruik van de digitale bezoekersregeling? Meer antwoorden mogelijk (N=503)



Vrijwel iedereen maakt gebruik van regeling bezoek aan bewoners

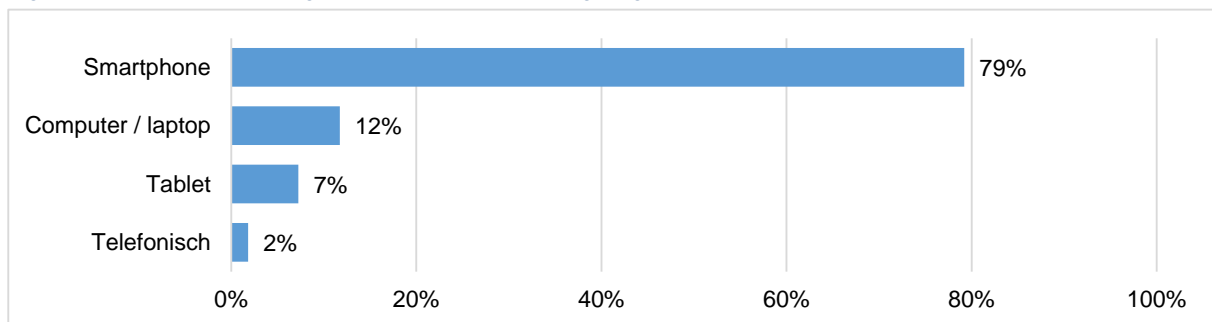
De respondenten die wel gebruik maken van de digitale bezoekersregeling geven bijna allemaal aan gebruik te maken van de regeling bezoek aan bewoners (96%). Drie procent gebruikt de regeling voor mantelzorg. De regeling voor vrijwilligers (1%) en 50% korting voor bezoek aan functies en bestemmingen in de wijk (1%) worden weinig gebruikt door respondenten (en zijn niet beschikbaar in de Binnenstad). Bij 'anders, namelijk' (4%) blijkt dat mensen niet altijd op de hoogte zijn van welke bezoekersregelingen er zijn en wat het verschil is tussen de regelingen.

2.2 Webapplicatie bezoekersregeling

Ze gebruiken de regeling vooral op hun smartphone

Bijna 80% van de respondenten geeft aan dat ze de bezoekersregeling vooral op hun smartphone gebruiken. Gevolgd door de computer/laptop (12%) en tablet (7%). Twee procent geeft aan dat ze hun bezoek niet digitaal (zoals via de smartphone en computer), maar telefonisch aanmelden. 65-plussers geven vaker dan gemiddeld aan gebruik te maken van de computer/laptop (16%), tablet (14%) en het telefonisch aanmelden (4%). De smartphone wordt relatief vaak gebruikt door 18-29 jarigen (93%), 30-39 jarigen (91%) en 40-49 jarigen (84%).

Figuur 4 Op welk apparaat gebruikt u de bezoekersregeling vooral? (N=4.452)



Figuur 5 De inlogpagina van de bezoekersregeling

Zo'n driekwart weet dat inlogpagina kan worden toegevoegd aan startscherm

Mensen kunnen de inlogpagina van de digitale bezoekersregeling toevoegen aan het startscherm van hun smartphone of tablet. Hierdoor zal de website in het gebruik ongeveer hetzelfde werken als een app (webapp).

77% is hiervan op de hoogte, maar voor 23% geldt dit niet. Van de respondenten die weten dat ze de inlogpagina kunnen toevoegen aan het startscherm van hun smartphone of tablet, heeft gemiddeld 79% dit ook daadwerkelijk gedaan. In de Binnenstad ligt dit percentage (71%) lager dan gemiddeld.

Bijna 2 op de 10 respondenten hadden hulp nodig voor installeren website / webapp

18% van de respondenten geeft aan dat zij hulp nodig hadden om de website of webapp te installeren. Vooral 65-plussers hadden hier hulp bij nodig (35%). Hetzelfde geldt voor respondenten uit de parkeersectoren overgang 2021 (21%) ten opzichte van met respondenten uit de Binnenstad (13%) en de parkeersectoren overgang 2019 (12%).

The screenshot shows the login interface for the 's-Hertogenbosch visitor regulation. At the top is the city's logo and name. Below it are three buttons: 'Gebruiker' (dark blue), 'Pas' (gold), and 'ResetCode' (dark blue). The 'Meldnummer' section has a card icon and a text input field. The 'Pincode' section has a briefcase icon and a text input field. At the bottom is a large blue 'Log in' button.

Vooral hulp van familie en vrienden bij installeren

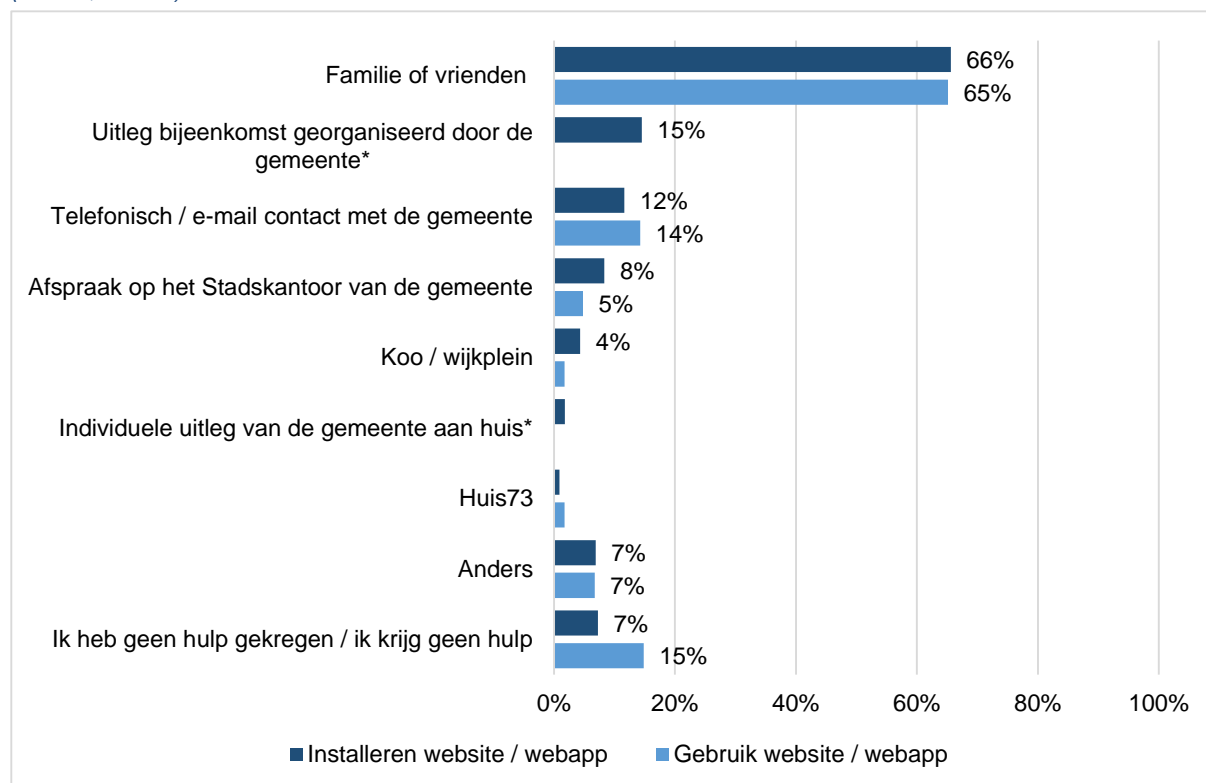
De respondenten die hulp nodig hadden bij het installeren, kregen deze hulp vooral van familie of vrienden (66%). Gevolgd door telefonisch of e-mail contact met de gemeente (12%) en een afspraak op het stadskantoor van de gemeente (8%). Bij 'anders, namelijk' (7%) is met name genoemd dat respondenten het installeren moeilijk vonden. Anderen geven aan dat ze hulp kregen van burenbuurtgenoten of dat het installeren nog niet is gelukt. Respondenten uit de Binnenstad hadden relatief vaak telefonisch of e-mail contact met de gemeente (22%). De parkeersectoren overgang 2019 kregen destijds de mogelijkheid om naar een bijeenkomst te gaan waar uitleg werd gegeven door de gemeente. 15% heeft daar gebruik van gemaakt. Ook konden ze individuele uitleg aan huis krijgen. Daar maakte twee procent gebruik van.

Zo'n 1 op de 10 heeft hulp nodig bij gebruik website / webapp

Voor het gebruik van de website of webapp geeft 12% van de respondenten aan dat zij hier hulp bij nodig hebben. Bijvoorbeeld voor het opwaarderen van het saldo of het aan- en afmelden van bezoek. Met name 65-plussers (20%) en respondenten uit de Binnenstad (15%) geven aan hulp nodig te hebben.

De respondenten krijgen vooral hulp van familie en vrienden (65%). Gevolgd door telefonisch of e-mail contact met de gemeente (14%). Vijftien procent geeft aan hulp nodig te hebben, maar krijgt deze hulp niet. Bij 'anders, namelijk' (7%) noemt men vooral hulp van burenbuurtgenoten, een cliëntondersteuner, kinderen, thuiszorg, bezoek doet dit zelf, ik moet nog hulp vragen en ik gebruik de website of webapp niet (meer).

Figuur 6 Van wie hebt u hulp gekregen / krijgt u hulp voor het installeren / gebruik van de website / webapp? (N=782; N=519)



* Deze antwoordcategorieën zijn alleen voorgelegd aan respondenten uit de parkeersectoren overgang 2019.

2.3 Handleiding digitale bezoekersregeling

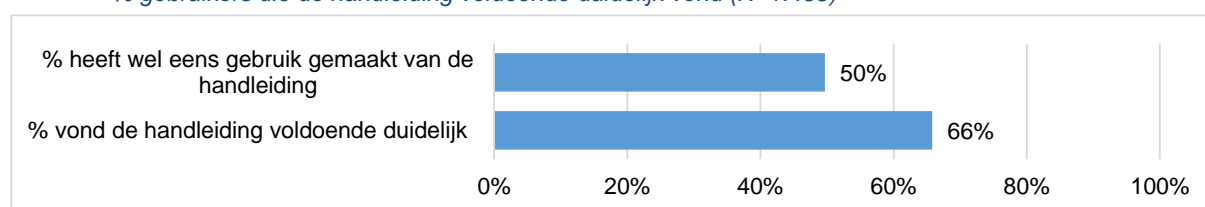
De helft heeft wel eens gebruik gemaakt van de handleiding

Op www.s-hertogenbosch.nl/bezoekersregeling staat de handleiding van de digitale bezoekersregeling (onderaan de pagina). De handleiding is ook eenmalig schriftelijk toegestuurd. Van de respondenten die gebruik maken van de bezoekersregeling heeft de helft de handleiding wel eens gebruikt (50%). 65-plussers (59%) en mensen uit de Binnenstad (55%) maken vaker dan gemiddeld gebruik van de handleiding.

Twee derde van de gebruikers vond handleiding duidelijk

Van de respondenten die wel eens gebruik hebben gemaakt van de handleiding, vond zo'n twee derde de handleiding voldoende duidelijk (66%). 18-29 jarigen, 30-39 jarigen en respondenten uit de parkeersectoren overgang 2019 geven dit vaker dan gemiddeld aan (allen 73%). Respondenten uit de Binnenstad geven dit minder vaak dan gemiddeld aan (60%).

*Figuur 7 % respondenten dat wel eens gebruik heeft gemaakt van de handleiding (N=4.460)
% gebruikers die de handleiding voldoende duidelijk vond (N=1.458)*



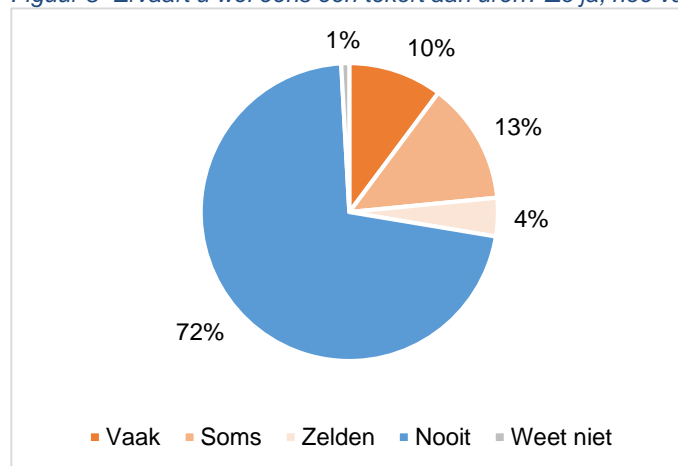
2.4 Maximum aantal uur per maand

Bijna een kwart ervaart vaak of soms een tekort aan uren

De digitale bezoekersregeling kent een maximum aantal uur per maand. Respondenten die gebruik maken van de regeling is gevraagd of zij wel eens een tekort aan uren hebben en zo ja, hoe vaak. 72% ervaart geen tekort aan uren. 10% ervaart *vaak*, 13% *soms* en 4% *zelden* een tekort aan uren. 18-29 jarigen en 30-39 jarigen (beiden 35%) ervaren meer dan gemiddeld *vaak* of *soms* een tekort aan uren.

De respondenten die wel eens een tekort aan uren ervaren, konden hun antwoord toelichten. 792 mensen hebben dit gedaan. Zij noemen vooral dat ze een tekort ervaren bij verjaardagen, feestdagen, regelmatig of langdurig bezoek, logees, een latrelatie, een verbouwing, een verhuizing, kraamhulp, zorg aan huis, een oppas, meerdere bewoners in één huis, het overlijden van een bewoner, een leenauto, tweede auto of deelauto en bij een eigen bedrijf.

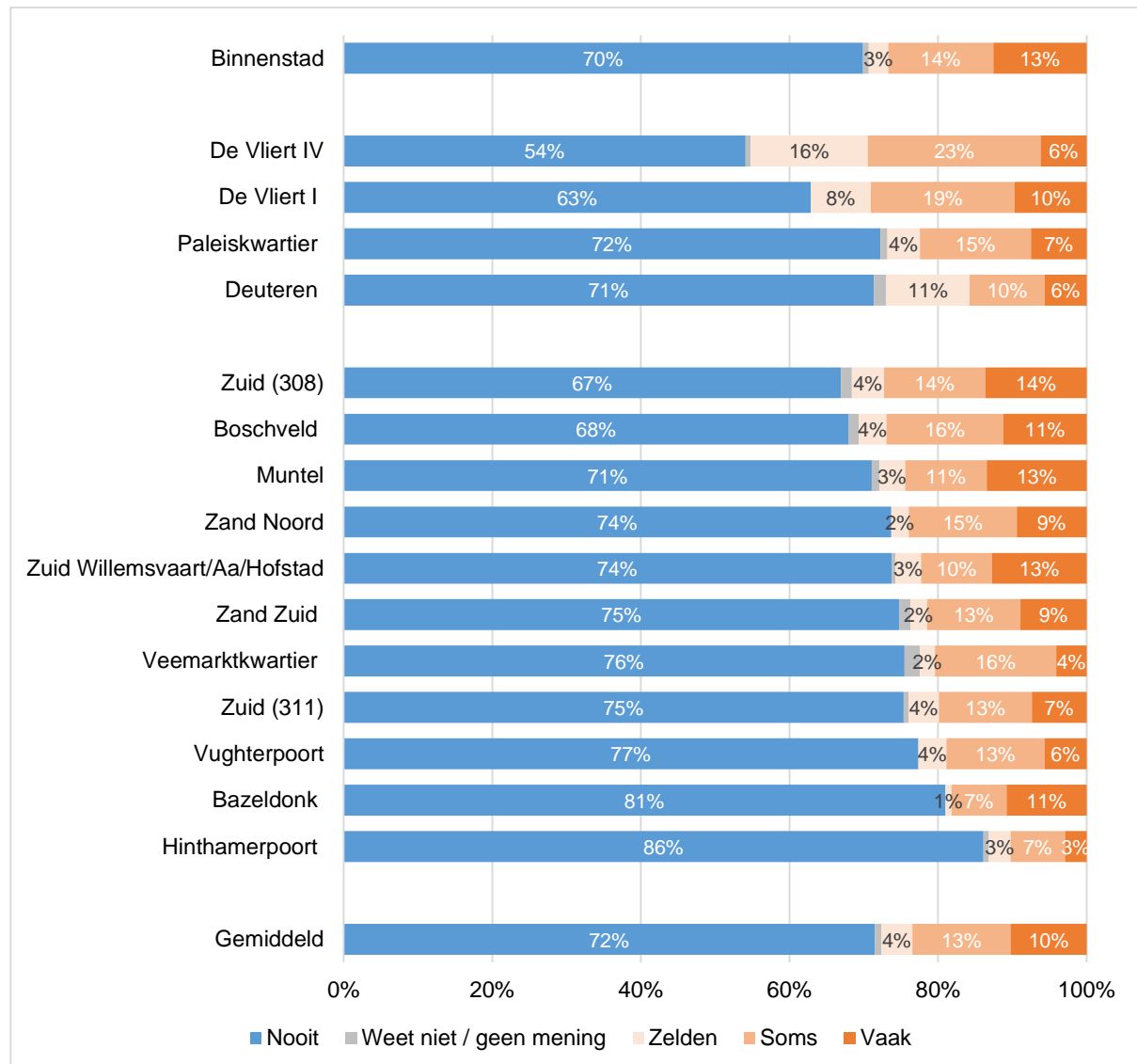
Figuur 8 Ervaart u wel eens een tekort aan uren? Zo ja, hoe vaak? (N=4.460)



De resultaten zijn ook uitgesplitst naar parkeersector: Binnenstad, parkeersectoren overgang 2019 en overgang 2021. In figuur 9 zijn de resultaten per gebied gesorteerd op de antwoord-categorieën *vaak* en *soms*. Hieruit blijkt dat vooral respondenten uit de parkeersectoren de Vliert I en IV (beiden 29%) meer dan gemiddeld *vaak* of *soms* een tekort aan uren ervaren.

Figuur 9 Ervaart u wel eens een tekort aan uren? Zo ja, hoe vaak? (N=4.460)

Binnenstad, parkeersectoren overgang 2019, parkeersectoren overgang 2021 en gemiddeld



Vanwege het lage aantal respondenten zijn de resultaten van de parkeersectoren in Kop van 't Zand niet gepresenteerd. De resultaten zijn wel meegenomen in het berekenen van het gemiddelde.

2.5 Opwaarderen saldo kassa stadskantoor

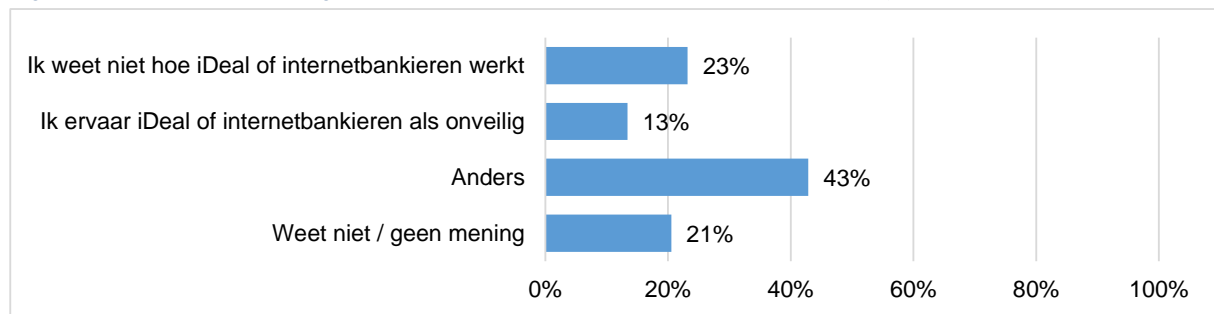
Drie procent maakt gebruik van opwaarderen op afspraak bij stadskantoor

Voor het opwaarderen van het saldo kunnen mensen gebruik maken van iDeal of op afspraak via de kassa bij het stadskantoor. Drie procent van de respondenten maakt gebruik van de laatste mogelijkheid. 65-plussers maken hier meer dan gemiddeld gebruik van (6%).

Redenen om saldo op te waarderen op afspraak bij stadskantoor

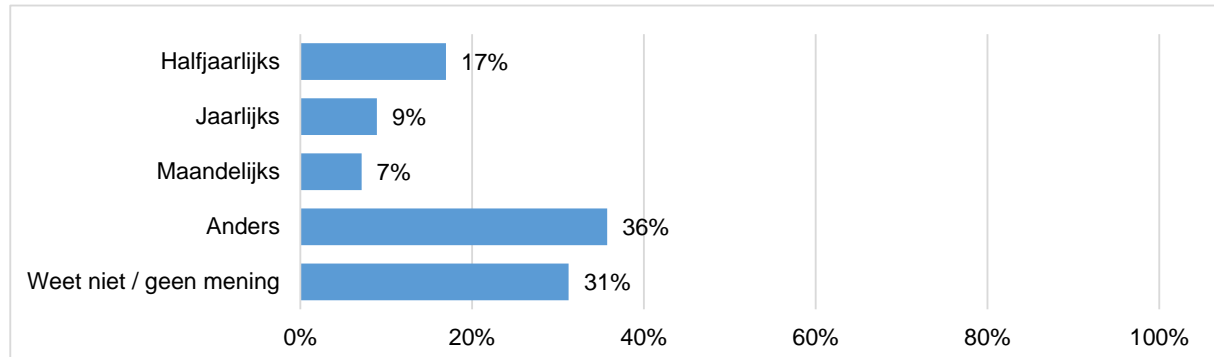
De respondenten die voor het opwaarderen van het saldo een afspraak maken bij het stadskantoor is gevraagd waarom ze daar gebruik van maken. 23% geeft aan dat zij niet weten hoe iDeal of internetbankieren werkt. Een kleiner deel ervaart iDeal of internetbankieren als onveilig (13%). Bij 'anders, namelijk' (43%) geeft men diverse antwoorden, zoals: ik maak geen gebruik van iDeal, ik had problemen via iDeal, ik vind het digitaal opwaarderen lastig, ik ben digitaal niet of minder vaardig, ik heb alleen een vaste telefoon, ik heb een (visuele) beperking en ik heb alleen de eerste keer een afspraak gemaakt via de kassa bij het stadskantoor.

Figuur 10 Waarom maakt u gebruik van opwaarderen op afspraak via de kassa bij het stadskantoor? (N=120)



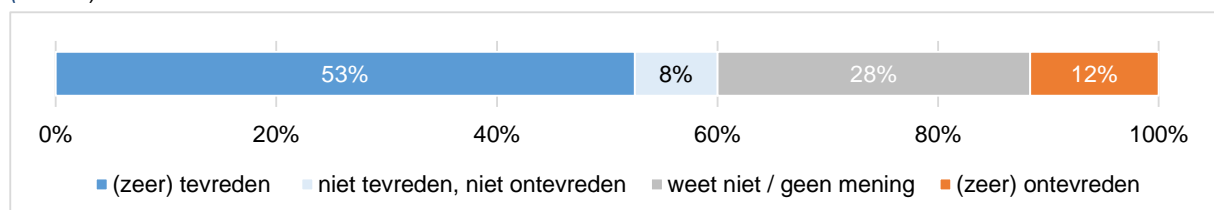
Hoe vaak maken mensen gebruik van opwaarderen op afspraak bij het stadskantoor? 17% van de gebruikers doet dit halfjaarlijks, 9% jaarlijks en 7% maandelijks. Een groot deel antwoordt met 'weet niet/geen mening' (31%) of 'anders, namelijk' (36%). Bij 'anders, namelijk' is vooral genoemd: als mijn saldo op is (indien nodig), ik heb het opwaarderen nog niet nodig gehad, ik heb pas één keer mijn saldo opgewaardeerd en ik gebruik het zelden.

Figuur 11 Hoe vaak maakt u gebruik van opwaarderen op afspraak via de kassa bij het stadskantoor? (N=120)



De respondenten is gevraagd in hoeverre zij tevreden zijn over het opwaarderen op afspraak via de kassa bij het stadskantoor. Ruim de helft van de gebruikers is (zeer) tevreden (53%). 12% is hier (zeer) ontevreden over. Ruim een kwart (28%) antwoordt met 'weet niet/geen mening'.

Figuur 12 In hoeverre bent u tevreden over het opwaarderen op afspraak via de kassa bij het stadskantoor? (N=120)

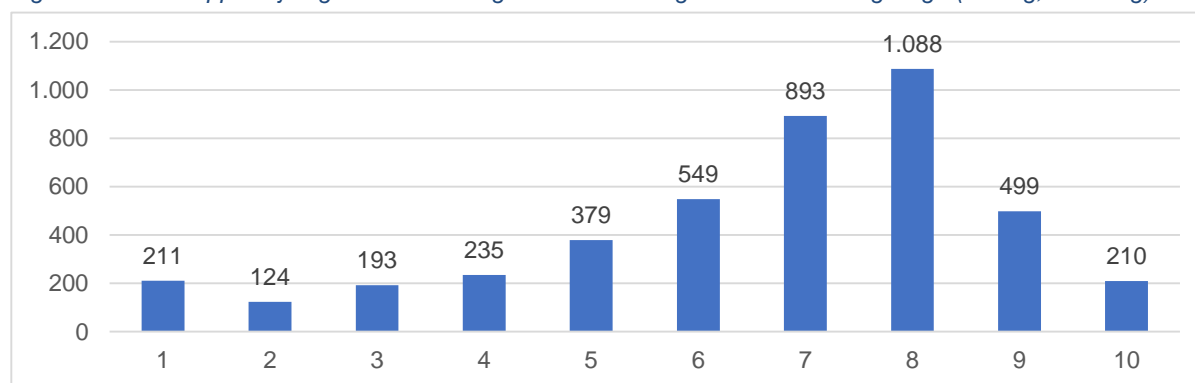


2.6 Algemeen oordeel digitale bezoekersregeling

Gebruik digitale bezoekersregeling krijgt gemiddeld een 6,6

De respondenten is gevraagd om een rapportcijfer te geven voor het gebruik van de digitale bezoekersregeling. Het gaat om een algemeen oordeel over de website of webapp, vanaf het aan- en afmelden van bezoek tot aan het opwaarderen van het saldo. Gebruikers geven hiervoor gemiddeld een 6,6. 40% geeft een 8 of hoger, 26% een 5 of lager. 18-29 jarigen geven het hoogste rapportcijfer (6,8); 30-39 jarigen (6,4) en 40-49 jarigen (6,2) het laagste cijfer.

Figuur 13 Welk rapportcijfer geeft u voor het gebruik van de digitale bezoekersregeling? (1=laag; 10=hoog)



Parkeersectoren overgang 2019 geven hoogste rapportcijfer: 7,7

De respondenten uit de parkeersectoren die al langer fiscaal zijn en de digitale bezoekersregeling sinds de zomer van 2019 gebruiken, geven de bezoekersregeling het hoogste rapportcijfer (7,7). Respondenten uit de Binnenstad (6,2) en de parkeersectoren waar de digitale bezoekersregeling pas sinds 2021 geldt (6,3) geven het laagste rapportcijfer.

- ✓ De respondenten uit de parkeersectoren Paleiskwartier (8,0), Deuteren (7,5), de Vliert IV (7,2) en de Vliert I (7,1) geven gemiddeld het hoogste rapportcijfer. De bezoekersregeling krijgt het laagste rapportcijfer van respondenten uit Vugterpoort (5,7), Zuid (5,8 in 311 en 6,1 in 308), Boschveld (6,0) en Veemarktkwartier (6,1).

Tabel 2 Welk rapportcijfer geeft u voor het gebruik van de digitale bezoekersregeling? (1=laag; 10=hoog)²

	Gemiddeld rapportcijfer	Mediaan	% rapportcijfer 8 of hoger	% rapportcijfer 5 of lager	% weet niet / geen mening	N
Binnenstad	6,2	7	34%	29%	2%	764
Parkeersectoren overgang 2019	7,7	8	64%	8%	1%	937
Parkeersectoren overgang 2021	6,3	7	34%	31%	2%	2.759
Gemiddeld	6,6	7	40%	26%	2%	4.460

² Het gemiddelde is de som van alle waarden gedeeld door het totaal aantal waarden. De mediaan is de middelste waarde als je de data van kleinste naar grootste waarde rangschikt. Beiden geven verschillende informatie. Bij deze indicator zijn geen outliers (uitschieters) gevonden.

Belangrijkste tip voor gemeente: gebruiksvriendelijker maken

De respondenten die gebruik maken van de digitale bezoekersregeling is gevraagd of zij nog tips of opmerkingen hebben voor de gemeente 's-Hertogenbosch wat betreft de bezoekersregeling. Hierop heeft zo'n 60% 'ja' geantwoord. In totaal hebben zo'n 2.750 respondenten tips en opmerkingen voor de gemeente gegeven.

De top tien van meest genoemde tips en opmerkingen (op volgorde):

- Een (native) mobiele app in plaats van een webapp;
- Betere gebruikersomgeving: eenvoudiger, moderner en overzichtelijker maken;
- Meer uren toekennen, enkele weken/maanden per jaar meer uren, overgebleven uren meenemen naar de volgende maand, maximaal aantal uren per jaar i.p.v. per maand;
- Een notificatie als bezoek (nog) is aangemeld / ik vergeet bezoek af te melden en een melding als het saldo bijna op is;
- Het opslaan van inloggegevens;
- Een passend alternatief voor ouderen en minder of niet digitaal vaardigen;
- De applicatie gebruiksvriendelijker maken in het algemeen;
- Invoeren tijden en datum verbeteren. De tijden zijn lastig in te vullen, tijden zelf kunnen invullen, eindtijd tussentijds kunnen wijzigen en niet alleen met +/- 10 minuten en bezoek direct kunnen afmelden;
- Gemakkelijker meerdere kentekens tegelijk kunnen aan- en afmelden.

Er zijn veel meer tips en opmerkingen door respondenten genoemd, zoals:

- De papieren kaartjes waren simpeler;
- Te weinig parkeerplek / meer parkeerdruk;
- Informatie over de regeling, de parkeergebieden en een plattegrond op het startscherm;
- De webapp werkt (soms) niet (optimaal);
- Foutmelding (bijv. als een tijdstip wordt ingevuld die buiten de uren van de regeling ligt) en onduidelijke feedback bij foutmeldingen. Geef een uitleg wat er aan de hand is;
- Ruimere bezoektijden (in de Binnenstad);
- Smartphone vriendelijker maken (lay-out, schermgrootte, invulvelden);
- Het is duurder / meer parkeerkosten;
- Het opwaarderen makkelijker maken, zelf het gewenste aantal uren kunnen invullen (niet in blokken van 1/5/10 uur), in 1x aanvullen tot het maximum, automatisch opwaarderen;
- Meer tijd tussen parkeren en aanmelden bezoek;
- Makkelijker (meerdere) kentekens opslaan/selecteren/verwijderen, een kenteken een naam kunnen geven, namen en kentekens los van het aanmelden opslaan, de naam kunnen zien bij afmelden van bezoek;
- Beter overzicht op het startscherm o.a. zien welke kentekens zijn aangemeld, overgebleven uren en tegoed in de lopende periode, hoe lang de periode nog duurt;
- Opheffen regeling / papieren kaartjes terug;
- Een zelfgekozen gebruikersnaam en wachtwoord, inloggegevens zelf kunnen aanpassen.
- Een regeling voor bijzondere situaties zoals bij een latrelatie of verbouwing;
- Een oplossing voor meerdere huishoudens op één woonadres, zoals één account per huishouden of meerdere gebruikers per account met eigen financieel overzicht;
- Beter informeren;
- Bezoek kan zichzelf aan-/afmelden, (meerdere) zorgverleners kunnen machtigen;
- Coullance als men bezoek vergeet af te melden / als iets fout gaat;
- De regeling is privacy onvriendelijk;
- Beter klantcontact, medewerkers meer begrip tonen, een persoonlijk loket via een telefoonnummer waar men terecht kan voor informatie, vragen en advies;
- Handleiding duidelijker, simpeler en toegankelijker maken;
- Proefpanel: probeer de (web)app uit bij een kleine groep gebruikers;
- Betere handhaving ('s avonds, vreemdparkeerders).

3. Digitale bezoekersregeling in de Binnenstad

In de Binnenstad gelden andere regels voor de digitale bezoekersregeling ten opzichte van de omliggende sectoren. Zo is de bezoekersregeling alleen aan te vragen door bewoners en kan bezoek van maandag t/m zaterdag van 18.00 – 00.00 uur en op zondag de hele dag parkeren. In de vragenlijst zijn daarom specifiek aan Binnenstad bewoners een aantal vragen gesteld.

Merendeel is bekend met gebruik digitale bezoekersregeling Binnenstad

De digitale bezoekersregeling is in de Binnenstad alleen te gebruiken van maandag tot en met vrijdag vanaf 18.00 uur en op zondagen en een aantal feestdagen de gehele dag. De respondenten uit de Binnenstad is gevraagd of zij hiervan op de hoogte zijn. De meeste respondenten zijn hiervan op de hoogte (89%). Elf procent geeft aan dit niet te weten.

Voordelig tarief parkeergarages in Binnenstad minder bekend

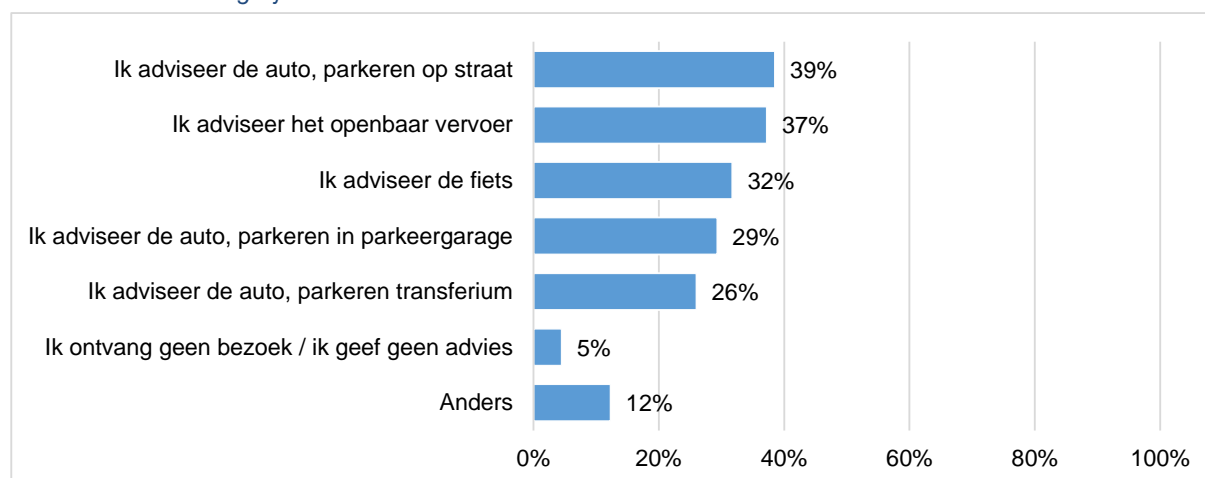
De parkeergarages in de Binnenstad hebben iedere dag tussen 18.00 en 07.00 uur en op koopavonden tussen 21.00 en 07.00 uur een voordelig tarief. Met uitzondering van Q-Park (Arena, Tolburg). Ongeveer een kwart van de respondenten uit de Binnenstad is hiervan op de hoogte (27%). Dat betekent dat het merendeel dit niet weet (73%).

Meest gegeven advies: auto (parkeren op straat) en openbaar vervoer

De Binnenstad is grotendeels autoluw en is ingericht als voetgangersgebied. Auto's van bezoekers parkeren bij voorkeur op transferia en in de parkeergarages. Aan respondenten is gevraagd welk advies zij geven aan hun bezoek over hoe zij het beste naar de Binnenstad kunnen komen. De meesten adviseren om de auto op straat te parkeren (39%) of met het openbaar vervoer te komen (37%). Gevolgd door de fiets (32%), parkeren in een parkeergarage (29%) of parkeren bij een transferium (26%). 18-29 jarigen adviseren relatief vaak het openbaar vervoer (51%), 30-39 jarigen parkeren op straat (50%) en 65-plussers het transferium (37%).

Bij 'anders, namelijk' (12%) geven respondenten vooral aan dat zij hun bezoek adviseren om de auto te parkeren op gratis plekken buiten de Binnenstad. Sommigen geven aan dat hun advies afhankelijk is van het tijdstip, de parkeerduur en of iemand slecht ter been. Anderen geven juist geen advies (keuzevrijheid bezoeker) of hebben een privé parkeermogelijkheid.

*Figuur 14 Welk advies geeft u uw bezoek over hoe zij het beste naar de Binnenstad kunnen komen? (N=988)
Meer antwoorden mogelijk*



4. Gebruikservaring digitaal parkeerloket

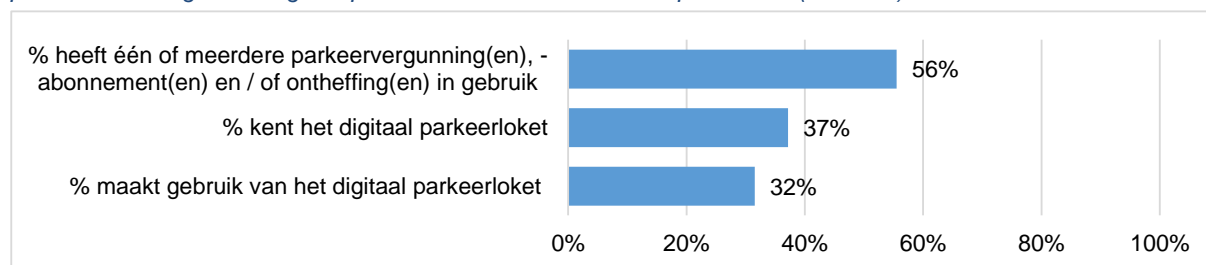
Bewoners, bedrijven en instellingen kunnen parkeervergunning(en), -abonnement(en) en / of ontheffing(en) zelfstandig online aanvragen, wijzigen en beheren in het digitaal parkeerloket van de gemeente 's-Hertogenbosch.

4.1 Gebruik digitaal parkeerloket

Een derde maakt gebruik van het digitaal parkeerloket

Ruim de helft van alle respondenten (56%) geeft aan één of meerdere parkeervergunning(en), -abonnement(en) en/of ontheffing(en) te hebben. 37% van alle respondenten geeft aan dat zij het digitaal parkeerloket kennen en bijna een derde (32%) van alle respondenten maakt er daadwerkelijk gebruik van. Onder 65-plussers is zowel de bekendheid als het gebruik van het digitaal parkeerloket lager dan gemiddeld. Hetzelfde geldt voor respondenten uit de parkeersectoren waar het digitaal parkeren al sinds de zomer van 2019 geldt.

Figuur 15 Gebruik parkeervergunning(en), -abonnement(en) en / of ontheffing(en), bekendheid digitaal parkeerloket en gebruik digitaal parkeerloket als % van alle respondenten (N=5.028)



Zelfstandig online zaken regelen in het digitaal parkeerloket

De respondenten die gebruik maken van het digitaal parkeerloket is gevraagd of zij hun zaken rondom parkeervergunning(en), -abonnement(en) en / of ontheffing(en) zelfstandig online kunnen regelen. Dit geldt voor bijna alle gebruikers (97%). Drie procent lukt het niet om hun zaken zelfstandig online te regelen. Vooral 65-plussers geven dit aan (8%).

De respondenten die hun zaken niet zelfstandig online kunnen regelen, is gevraagd om hun antwoord toe te lichten waarom het niet lukt. Bijna een derde ervaart problemen bij het (de)activeren van kentekens als ze (tijdelijk) een andere auto hebben. Bijvoorbeeld bij een leenauto als hun auto voor reparatie naar de garage is of bij het registreren van meerdere auto's. Ruim een kwart vindt het te moeilijk en/of onduidelijk om hun zaken zelf online te regelen.

Voorbeelden van antwoorden die zijn gegeven, zijn:

- *"Ik heb enkele malen een leenauto moeten gebruiken tijdens reparaties en die kan ik niet in het loket zelf invullen, maar moet via andere redelijk omslachtige manier. Dat zou beter moeten kunnen."*
- *"Het registreren van leaseauto's behoeft extra aandacht."*
- *"Vaak storing. Meteen bekeuring omdat kenteken niet aangepast kan worden, handhaving neemt geen genoegen met briefje achter ruit."*
- *"Als ik een nieuw kenteken wil aanmelden en het moet vanaf dezelfde dag ingaan dan heb ik een probleem aangezien het nog verwerkt moet worden."*
- *"Het (de)activeren van kentekens is onduidelijk en lastig door de onduidelijke opzet van de website. De website moet veel makkelijker kunnen met duidelijke knoppen en minder handelingen. Ook de combinatie met DigiD maakt het ingewikkeld, nog los van de storingen bij DigiD die handelingen onmogelijk maken."*

4.2 Contact met de gemeente

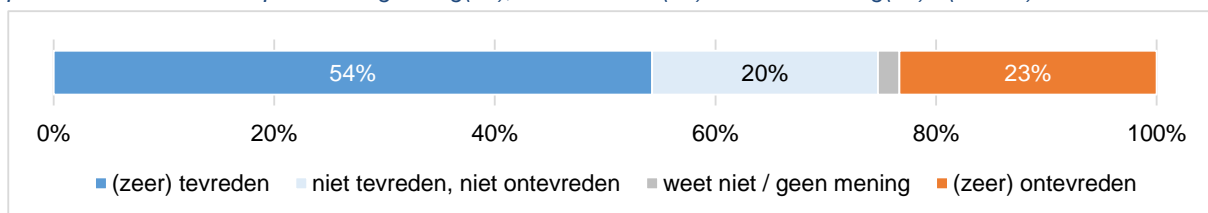
Ruim een derde heeft contact opgenomen met gemeente

Van de respondenten die gebruik maken van het digitaal parkeerloket, heeft 35% in de afgelopen 12 maanden contact opgenomen met de gemeente met vragen over het digitaal parkeerloket of parkeervergunning(en), -abonnement(en) en / of ontheffing(en). Respondenten uit de Binnenstad geven dit vaker dan gemiddeld aan (52%).

Ruim de helft is (zeer) tevreden over ondersteuning vanuit de gemeente

De respondenten die de afgelopen 12 maanden contact hebben opgenomen met de gemeente is gevraagd in hoeverre zij tevreden zijn over de ondersteuning vanuit de gemeente bij vragen over het digitaal parkeerloket of parkeervergunning(en), -abonnement(en) en / of ontheffing(en). Iets meer dan de helft (54%) is (zeer) tevreden over de geboden ondersteuning. Bijna een kwart (23%) is (zeer) ontevreden. 18-29 jarigen geven meer dan gemiddeld aan tevreden te zijn (73%).

Figuur 16 In hoeverre bent u tevreden over de ondersteuning vanuit de gemeente bij vragen over het digitaal parkeerloket of over uw parkeervergunning(en), -abonnement(en) en/of -ontheffing(en)? (N=562)



De respondenten kregen de mogelijkheid om hun antwoord op de vorige vraag toe te lichten. Zo'n 270 respondenten hebben dit gedaan. Respondenten die tevreden zijn over de geboden ondersteuning vanuit de gemeente geven aan dat ze vriendelijk geholpen zijn bij vragen (die ze online niet konden regelen), dat ze antwoord kregen op hun vragen, goede informatie ontvingen per e-mail, onterechte parkeerboetes zijn kwijtgescholden en hun probleem is opgelost.

De respondenten die ontevreden zijn, geven juist aan dat hun probleem niet werd opgelost, dat ze onterecht een parkeerboete kregen, geen antwoord kregen op hun vragen of een standaardantwoord, dat er niet werd meegedacht door de gemeente, de wachttijd voor een parkeervergunning in de Binnenstad erg lang is, vragen en opmerkingen niet serieus werden genomen en de webapp niet gebruiksvriendelijk is.

Voorbeelden van antwoorden die zijn gegeven, zijn:

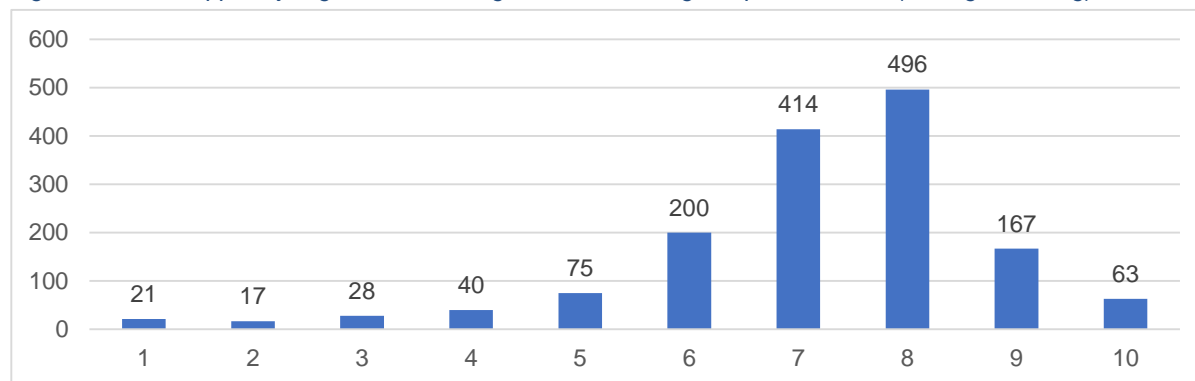
- “Ik kreeg snel contact en werd goed en vriendelijk geholpen.”
- “Zat even met het inloggen voor parkeervergunning maar werd duidelijk uitgelegd hoe ik het moest doen.”
- “Ik ben aan het verbouwen met per dag wisselende meerdere kentekens. Na 1,5 week is mijn 100 uur op. Gebeld met de gemeente: geen oplossing.”
- “We hebben meerdere auto’s. Je moet 24 uur van tevoren de kentekens aanpassen. Maar ik weet niet met welke wagen ik morgen op pad ga en thuis kom. Dus een bon gehad omdat ik met kenteken A thuiskom en blijkt dat kenteken B nog actief is.”
- “Ondersteuning aan de telefoon is goed, maar de wachttijd voor een parkeervergunning in de Binnenstad is veel te lang.”
- “Het is niet helder te vinden, onlogische website en het gaat traag om informatie te vinden. Zeker het vergunningensysteem is niet goed raadpleegbaar en niet inzichtelijk.”
- “Digitaal loket is niet logisch in elkaar gezet en wijzigingen doorvoeren is omslachtig, waardoor telefonische ondersteuning alsnog nodig was. Bovendien is het inloggen via een browser nogal omslachtig. Waarom (ook) geen app ontwikkeld?”

4.3 Algemeen oordeel digitaal parkeerloket

Gebruik van het digitaal parkeerloket krijgt gemiddeld een 7,1

De respondenten is gevraagd om een rapportcijfer te geven voor het gebruik van het digitaal parkeerloket. Het gaat om een algemeen oordeel. Gebruikers geven het digitaal parkeerloket gemiddeld een 7,1. 46% geeft een 8 of hoger, 11% een 5 of lager. 18-29 jarigen geven het hoogste rapportcijfer (7,3) en 40-49 jarigen het laagste cijfer (6,9).

Figuur 17 Welk rapportcijfer geeft u voor het gebruik van het digitaal parkeerloket? (1=laag; 10=hoog)



Parkeersectoren overgang 2019 en 2021 geven hoogste rapportcijfer: 7,3

De respondenten uit de parkeersectoren overgang 2019 (7,3) en overgang 2021 (7,3) geven gemiddeld een hoger rapportcijfer voor het digitaal parkeerloket dan respondenten uit de Binnenstad (6,7). In de Binnenstad geeft 37% een 8 of hoger, 17% geeft een onvoldoende.

- ✓ De respondenten uit de parkeersectoren Zuid Willemsvaart/Aa/Hofstad (7,8), Zand Zuid (7,6) en Deuteren (7,5) geven gemiddeld het hoogste rapportcijfer. Respondenten uit de Binnenstad geven het laagste rapportcijfer, namelijk een 6,7.

Tabel 3 Welk rapportcijfer geeft u voor het gebruik van het digitaal parkeerloket? (1=laag; 10=hoog)³

	Gemiddeld rapportcijfer	Mediaan	% rapportcijfer 8 of hoger	% rapportcijfer 5 of lager	% weet niet / geen mening	N
Binnenstad	6,7	7	37%	17%	3%	337
Parkeersectoren overgang 2019	7,3	8	52%	9%	6%	186
Parkeersectoren overgang 2021	7,3	7	48%	10%	4%	1.062
Gemiddeld	7,1	7	46%	11%	4%	1.585

³ Het gemiddelde is de som van alle waarden gedeeld door het totaal aantal waarden. De mediaan is de middelste waarde als je de data van kleinste naar grootste waarde rangschikt. Beiden geven verschillende informatie. Bij de indicator zijn enkele outliers (uitschieters) gevonden, maar deze uitschieters vertegenwoordigen echte waarden (true outliers). Deze outliers zijn behouden in de data; ze hebben nauwelijks effect op het gemiddelde en de mediaan.

Belangrijkste tip voor gemeente: gebruiksvriendelijker maken

De respondenten die gebruik maken van het digitaal parkeerloket, is gevraagd of zij nog tips of opmerkingen hebben voor de gemeente 's-Hertogenbosch wat betreft het digitaal parkeerloket. Hierop heeft zo'n 20% 'ja' geantwoord. In totaal hebben ruim 350 respondenten tips en opmerkingen gegeven. De meeste tips gaan over het gebruiksvriendelijker maken van het digitaal parkeerloket.

De top tien meest genoemde categorieën (op volgorde):

- Een betere gebruikersomgeving: duidelijker, simpeler, moderner, intuïtiever, veel minder stappen doorlopen in het digitaal parkeerloket;
- Gebruiksvriendelijkheid in het algemeen;
- Een (native) mobiele app;
- Op het startscherm een duidelijk overzicht van welke zaken lopen;
- Een passend alternatief voor ouderen en minder of niet digitaal vaardigen;
- Namen van de knoppen eenvoudiger maken en houd de tekst simpel;
- Meer informatie en uitleg geven bij de keuzemogelijkheden;
- Inzicht in de voorwaarden, plaats wachtlijst en gemiddelde wachttijd parkeervergunning;
- Makkelijker een huur-/leenauto, leaseauto, zakelijke auto en deelauto kunnen aanmelden en het kenteken direct activeren;
- Het wijzigen of toevoegen van een kenteken makkelijker maken.

Er zijn veel meer tips en verbeterpunten door respondenten genoemd, zoals:

- Inloggegevens en wachtwoord zelf kunnen instellen/veranderen/opslaan;
- Een regeling voor mensen met een latrelatie, nieuwe bewoners die nog niet zijn ingeschreven op het nieuwe adres maar tijdens verhuizing/verbouwing gebruik willen maken van de vergunning en voor nieuwe bewoners waarbij de vorige bewoner nog een vergunning heeft lopen;
- Het parkeerproduct automatisch kunnen verlengen;
- Proefpanel – test het digitaal parkeerloket bij een kleine groep gebruikers;
- Beter klantcontact, meer begrip tonen en klantvriendelijker zijn;
- Een notificatie/melding ter herinnering bijv. als een vergunning bijna afloopt of ter bevestiging als bijv. een kenteken is geactiveerd;
- Makkelijker meerdere kentekens tegelijk kunnen aanmelden;
- Een rechtstreeks aanspreekpunt voor vragen bijv. via een telefoonnummer;
- Makkelijker een kenteken op naam van partner of huisgenoot kunnen aanmelden;
- Meerdere kentekens niet elke keer te hoeven (de)activeren; de scanauto controleert of per vergunning slechts één van die auto's is geparkeerd;
- Mogelijkheden van automatisch incasso, bezwaar en factuur makkelijker maken;
- Maak één parkeerapp: digitaal parkeerloket en de bezoekersregeling samen;
- Het digitaal parkeerloket is lastig te vinden op de website van de gemeente;
- Een alternatief beschikbaar stellen bij storing bijv. via e-mail of telefoonnummer.

5. Ervaren parkeerdruk

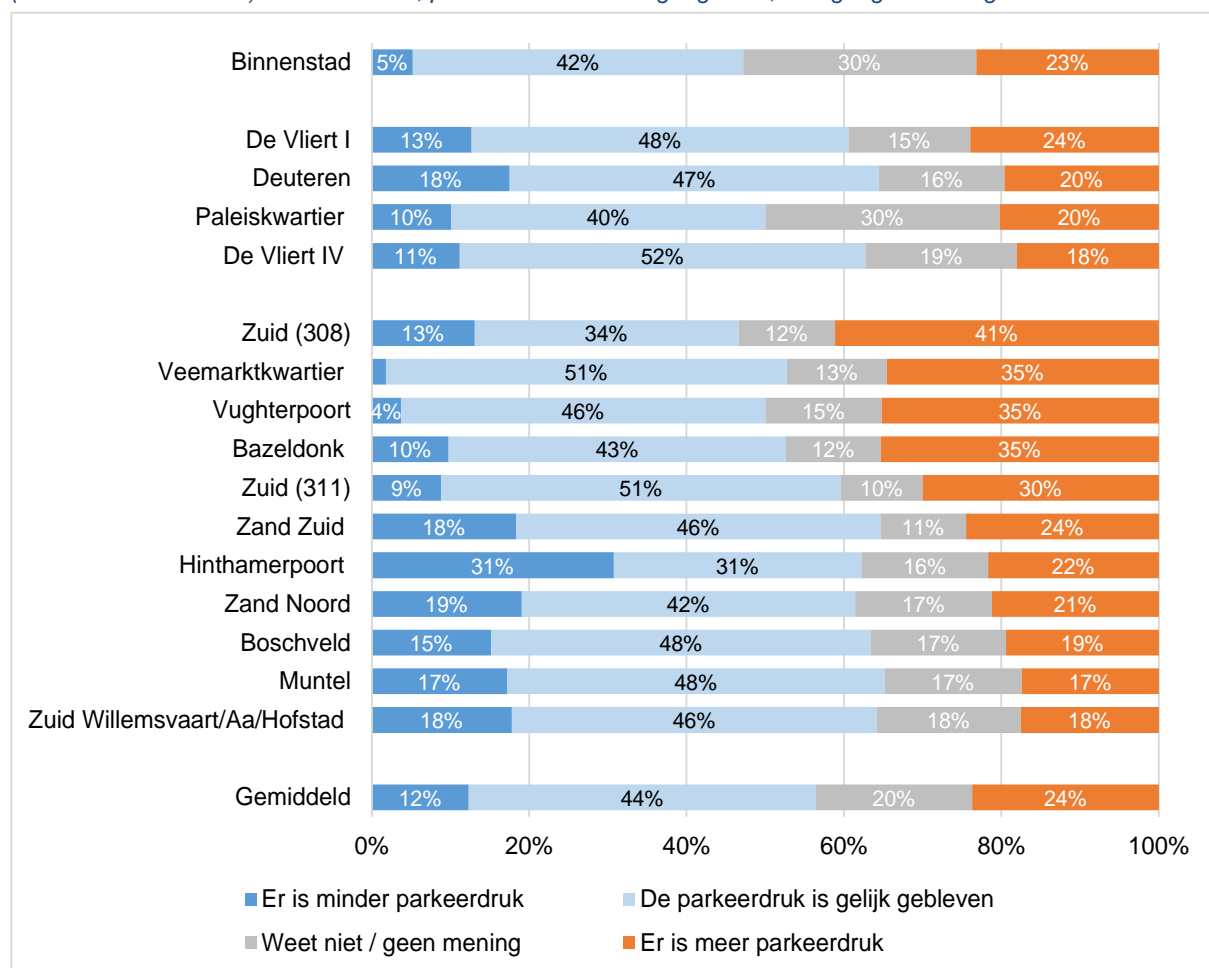
Voor het in kaart brengen van de parkeerdruk is in het najaar van 2019 een 0-meting gehouden. In het voorjaar van 2022 is een 1-meting uitgevoerd. Naast deze metingen is ook in de enquête gevraagd hoe inwoners de parkeerdruk in de eigen buurt ervaren sinds digitaal parkeren in de gehele stad is ingevoerd. Dit hoofdstuk gaat over de ervaren parkeerdruk.

Ruim 4 op de 10 respondenten ervaren geen verschil in parkeerdruk

De respondenten is gevraagd hoe zij de parkeerdruk in de eigen buurt ervaren sinds digitaal parkeren in de gehele stad is ingevoerd (eind 2^e kwartaal 2021). De meeste respondenten vinden dat de parkeerdruk gelijk gebleven is (44%). 12% ervaart minder parkeerdruk, terwijl 24% meer parkeerdruk ervaart.

- ✓ De parkeersectoren Zuid (308), Bazeldonk, Vughterpoot en Veemarktkwartier ervaren relatief vaak *meer parkeerdruk*. In de Vliert IV, Veemarktkwartier en Zuid (311) geeft men relatief vaak aan dat de parkeerdruk gelijk gebleven is. Hinthamerpoort, Zand Noord, Zand Zuid, Zuid Willemsvaart/Aa/Hofstad, Deuter en Muntel ervaren relatief vaak *minder parkeerdruk*. Figuur 18 is per gebied gesorteerd op de categorie 'ik ervaar meer parkeerdruk'.

Figuur 18 Hoe ervaart u de parkeerdruk in uw eigen buurt sinds digitaal parkeren in de gehele stad is ingevoerd? (eind 2^e kwartaal 2021)? – Binnenstad, parkeersectoren overgang 2019, overgang 2021 en gemiddeld



Vanwege het lage aantal respondenten zijn de resultaten van de parkeersector Kop van 't Zand niet afzonderlijk gerapporteerd. De resultaten zijn wel meegenomen in het berekenen van het gemiddelde.

De respondenten die de vraag over de ervaren parkeerdruk hebben ingevuld, konden hun antwoord toelichten. 2.146 mensen hebben dit gedaan. Hieronder staan per categorie enkele voorbeelden van antwoorden die gegeven zijn:

Er is minder parkeerdruk

- *“Illegale en vreemde parkeerders op werkdagen zijn afgenomen.”*
- *“Er is minder parkeerdruk maar dan moeten jullie niet meer plaatsen gaan opheffen, want dan hebben we wel een probleem. Dit aantal parkeerplaatsen is echt minimaal.”*
- *“Beduidend minder geparkeerde auto's. Ik vraag me af of er minder 'illegale' parkeerkaartjes in omloop zijn of dat mensen de pakkans hoger inschatten nu er een scanauto rondrijdt. Overigens kan Corona ook best veel invloed hebben gehad op de parkeerdruk.”*
- *“Er is voldoende parkeergelegenheid in de wijk, omdat de bezoekers wegblijven door de komst van het digitaal parkeren (en de hoge kosten die het met zich meebrengt). De drukte is verplaatst naar de zone met de blauwe schijf, waar 1 uur geparkeerd mag worden.”*

De parkeerdruk is gelijk gebleven

- *“Geen verandering sinds de invoering.”*
- *“Het is altijd druk met parkeren, maar de parkeerdruk is niet meer geworden.”*
- *“De straten waren vol en zijn dat nog steeds.”*
- *“Corona zorgde voor minder bezoekers verkeer, maar de laatste maanden lijkt het weer op het oude niveau terug gekeerd te zijn: het is soms zoeken naar een parkeerplekje.”*
- *“De meetmomenten zijn van invloed geweest door corona en het massaal thuiswerken. Nu is er in de avonden weer veel meer beweging en bezoek. Vooral in avonden van weekend.”*

Er is meer parkeerdruk

- *“Voorheen waren de parkeerplekken uitsluitend voor vergunninghouders. Nu mag iedereen ervan gebruik maken. Dit geeft vooral hinder op piekuren, einde middag / begin avond.”*
- *“Met name op feestdagen, op zaterdag en bij evenementen is extra drukte merkbaar.”*
- *“Er wordt in de buurt veel gebouwd, veel bouwmedewerkers die parkeren.”*
- *“Naast digitaal parkeren zijn er in dezelfde periode laadplekken voor elektrische auto's bijgekomen.”*
- *“In plaats van dat bezoekers van de horeca of bioscoop de auto in de parkeergarage zetten, zetten zij hem op straat. Hierdoor is er geen plek meer voor bezoek van bewoners.”*
- *“Het is veel drukker. Door het thuiswerken wat tijdens corona is gestart.”*
- *“Voorheen was zichtbaar wie bezoek was en wie illegaal. Nu niet meer en bij vlagen te vol.”*

Weet niet / geen mening

- *“Ik woon hier nog niet heel lang, dus weet niet wat de parkeerdruk hiervoor was.”*
- *“Ik heb een eigen oprit dus let er niet op.”*
- *“Ik heb zelf geen parkeervergunning en hoef dus ook niet te zoeken om een parkeerplek. Ik kan moeilijk beoordelen of er daadwerkelijk meer ruimte is of niet. De straat staat voor het grootste deel van de dag toch gewoon vol en m.n. ook 's avonds.”*
- *“Door corona-effecten is het te vroeg om hier een oordeel over te geven. De winkels etc. zijn pas een paar maanden weer open.”*

Er zijn ook respondenten die in hun toelichting tips of verbeterpunten hebben genoemd. De meest genoemde tips gaan over: het beter aanduiden van vergunningsparkeerplekken, het parkeren in parkeergarages, elektrische laadpalen en betere handhaving.

Voorbeelden van antwoorden die zijn gegeven, zijn:

- *“Het is niet duidelijk dat er in onze straat een vergunningsregeling geldt; er staan niet voldoende borden. Aanduidingen mogen beter en consequenter bv. aan beide uiteinden van de straat.”*
- *“Vergunninghouders hebben geen vignet meer achter hun autoruit, daardoor is het voor mensen van buiten de Binnenstad niet duidelijk dat het gaat om vergunninghouders-parkeerplaatsen. Breng markeringen aan op de trottoirbanden naast/op de parkeerplaatsen die aangeven dat het om vergunninghoudersparkeerplaatsen gaat en handhaaf op het parkeren zonder vergunning.”*
- *“Maak duidelijk dat parkeren voor bezoekers van winkels e.d. in de garage goedkoper is dan op straat. Dan zou op de straat vaker ruimte zijn.”*
- *“Maak het parkeren voor niet-bewoners en bezoekers duurder dan de parkeergarage, zodat het minder aantrekkelijk wordt voor werk of stadsbezoekers.”*
- *“I.p.v. betaald parkeren in de parkeergarages twee uur vrij parkeren voor bezoekers in de parkeergarages in het centrum. Dit werkt in andere steden (bv. Harderwijk) naar tevredenheid.”*
- *“Er zijn sinds de invoering weer meer lege plekken. Echter, het aantal laadplekken is te laag. Ik kan te vaak geen plek aan de laadpaal krijgen, terwijl ik dat wel wil.”*
- *“Er vindt verschuiving plaats aangezien flatbewoners nu bij mij voor de deur parkeren en mijn bezoek geen plaats heeft. Dat komt waarschijnlijk omdat mensen geen controle/zicht hebben op hun auto. Plaats bv. camera's achter flats waardoor er toezicht is.”*
- *“Betere handhaving. Klussers en aannemers aanspreken op illegaal gebruik van vergunningsparkeerplekken voor hun voertuigen en containers.”*
- *“Graag vaker controleren/handhaven op buitenlandse kentekens.”*