

Aan de gemeenteraad

Behandeld door	Wilbert van Ittersum	Datum	18 April 2025
E-mail	wilbert.van.ittersum@utrecht.nl	Kenmerk	30246440
Type brief	Afdoeningsbrief	Onderwerp	Stand van zaken uitvoering Parkeren
Bijlage(n)	3	Beleidsveld	Mobiliteit

Geachte leden van de raad,

In deze brief ontvangt u de huidige stand van de uitvoering rond parkeren zoals toegezegd tijdens de Raadscommissie MGOR van 16 januari 2025. Zoals in de debatten met uw raad gedeeld, heeft het wegvallen van de oude aanbieder van het vorige parkeervergunningssysteem ervoor gezorgd dat de gemeente noodgedwongen versneld naar een nieuw parkeermanagementsysteem moest overstappen. Deze transitie liep tegelijkertijd met de invoering van betaald parkeren in de gehele gemeente tot 2034. Dit zijn twee transities met veel afhankelijkheden en risico's. De invoering van het nieuwe parkeermanagementsysteem is onderschat. Te lang zijn deze als twee trajecten niet in samenhang behandeld. Ook waren in de eerste fase uitdagingen met de nieuwe aanbieder. Dit heeft ervoor gezorgd dat het dossier uitvoering parkeren te lang voornamelijk technisch is aangevlogen.

Uw raad vraagt terecht om een goed zicht op alle ontwikkelingen rondom uitvoering parkeren. We zullen u daarom zo volledig mogelijk meenemen in de ontwikkelingen, de dilemma's, scenario's en uiteindelijke keuzes. We kiezen er nu voor te investeren om de basis op orde te brengen, terwijl we tegelijkertijd de bestaande functionaliteiten en de workarounds in onze backoffice blijven gebruiken. Dit vraagt een goede inrichting van de eigen organisatie en het scherp hebben van de risico's, zodat er prioriteiten gesteld kunnen worden om als problemen zich voordoen de risico's beheersbaar te houden. We vinden het belangrijk om open en transparant te zijn. De aankomende periode werkt de digitale omgeving van parkeren voor bewoners nog altijd minder optimaal dan we zouden willen. Hierbij is het uitgangspunt dat de lasten hiervan vooral bij onze eigen organisatie en de leverancier komen te liggen en minder bij de inwoners. Tegelijkertijd zullen inwoners, bezoekers en bedrijven de uitbreiding van de mogelijkheden van de parkeerapp blijven merken en dat is heel vervelend. In deze brief komt achtereenvolgens aan de orde:

- Terugblik tot heden
- Wat is de stand van zaken sinds raadsdebat 16 januari 2025
- Risico-inventarisatie, afweging en beheersing
- De komende maanden

In het Meerjarenprogramma Ruimte 2025, dat u ontvangt tezamen met de Voorjaarsnota 2025, nemen we u mee in de financiële stand van zaken van de parkeerexploitatie, de verwachtingen en risico's.

Terugblik tot heden

Betaald parkeren dient verschillende doelen. In de kern is het een ordeningsinstrument. Door het verlenen van vergunningen wordt voorrang gegeven aan bepaalde functies in de schaarse openbare ruimte. De noodzaak voor het ordenen is substantieel toegenomen door de groei van de stad. Grootschalige woningbouw in onze gemeente kan op dit moment alleen op deze schaal ontwikkeld worden wanneer er betaald parkeren wordt ingevoerd. Anders gezegd: veel ruimtelijke ontwikkelingsprojecten zijn op dit moment afhankelijk van betaald parkeren. Hierin is Utrecht niet uniek: in veel gemeenten is deze ontwikkeling te zien. Daarnaast levert het beleid inkomsten op die helpen om de groei van de stad zo te laten plaatsvinden dat voorzieningen mee kunnen groeien: groeien in balans.

Stand van zaken van het parkeerdossier

De invoering van betaald parkeren in de hele stad vindt plaats na het (gedwongen) overgaan naar een nieuw Parkeermanagementsysteem (PMS). De invoering van het nieuwe Parkeermanagementsysteem kende meerdere tegenslagen. Allereerst zijn nog niet alle functionaliteiten in de parkeerapp opgeleverd. De ontwikkeling kost meer tijd dan gedacht en nieuwe wensen, zoals de ontwikkeling van de functie 'Bezoeker betaalt', hebben andere doorontwikkelingen vertraagd. In bijlage 1 vindt u de tijdlijn.

Aanleiding van het nieuwe parkeermanagementsysteem

In december 2020 heeft de aanbieder van het vorige parkeervergunningensysteem aangekondigd te stoppen met de ondersteuning ervan. Na een marktconsultatie en vervolgens een aanbesteding is in mei 2022 een overeenkomst gesloten met een nieuwe leverancier. Toen eind 2022 bleek dat de vorige leverancier het oude systeem sneller uit de lucht zou halen dan aanvankelijk afgesproken, moest het nieuwe parkeermanagementsysteem versneld worden ingevoerd. De onderdelen bewonersvergunningen en zakelijke vergunningen, die het grootste aantal gebruikers betrof, zijn toen overgezet naar het nieuwe systeem. Voor andere onderdelen – zoals ontheffingen, parkeren voor mensen met een beperking en garages – lukte het niet om alles over te zetten en zijn workarounds ingezet. Dat zijn handmatige of technische alternatieve oplossingen buiten het systeem om die om extra capaciteit van de ambtelijke organisatie vragen; gebruikers hebben hier geen last van.

Signalen over de Parkeerapp (Mijn Parkeeractie)

Met de ingebruikname van het nieuwe systeem werd ook de parkeerapp in gebruik genomen. Kort na invoering werden signalen ontvangen over knelpunten in de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van de parkeerapp. Op de parkeerautomaten zat software die bezoekerskorting mogelijk maakte, die software werd niet langer ondersteund in het nieuwe parkeermanagementsysteem. Inwoners, belangengroepen en uw raad wezen erop dat de huidige parkeerapp lastig te gebruiken was voor met name ouderen, laag-geletterden, mensen met een licht verstandelijke beperking en mensen die moeite hebben met de Nederlandse taal. Dit leidde tot de aanvullende wens om aan de parkeerapp snel de functionaliteit 'Bezoeker betaalt' toe te voegen. Ten slotte heeft u via diverse moties aandacht gevraagd voor specifieke doelgroepen.

De specifieke voorwaarden voor het onderwijs zijn doorgevoerd buiten het parkeermanagementsysteem om en dit vraagt nu extra capaciteit. Ook is gevraagd in gesprek te gaan met de Politie. Dit gesprek wordt momenteel gevoerd. We willen wel realistisch zijn gezien de grote ontwikkelopgaven en capaciteitsdruk. Een oplossing in het parkeermanagementsysteem is het komende jaar niet haalbaar vanwege de planning van alle andere ontwikkelingsopgaven. Ook heeft de raad de wens uitgesproken om ook mantelzorgers tegemoet te komen. Dit wordt opgenomen in de parkeerapp met de 'Bezoeker Betaalt'-regeling.

Een tegemoetkoming voor mensen met een laag inkomen was al voorzien in het coalitieakkoord en is geregeld via een tegemoetkoming van parkeerkosten via de U-pas, ook deze oplossing is buiten het parkeermanagementsysteem om. In bijlage 2 kunt u een overzicht vinden van de stand van de verschillende functionaliteiten.

Verbeteringen en vernieuwingen

Datum 18 april 2025
Ons kenmerk 30246440

Als gevolg van de signalen uit de samenleving en naar aanleiding van het spoeddebat over de Parkeerapp op 7 december 2023 zijn wij met de leverancier van de parkeerapp in gesprek gegaan en is gewerkt aan verbeteringen en vernieuwingen. Dit gebeurde terwijl het systeem nog niet volledig was opgeleverd. In de [Raadsbrief van 14 februari 2024](#) werden deze aanpassingen toegezegd en aangepast:

- Het betrekken van belangenorganisaties en het verbeteren van de communicatie, onder andere via de website, met informatiestickers op parkeerautomaten en door het vertalen van de handleiding voor de parkeerapp Mijn Parkeeractie in het Engels, Turks en Arabisch;
- Het bespreken van een gebruikerstest (Stadskamer) met de leverancier van de parkeerapp;
- Helderheid over de restitutieregeling;
- Het ontwikkelen van de functionaliteit 'Bezoeker betaalt'. Vanwege de grote wens vanuit de stad en de raad is de functionaliteit meteen in ontwikkeling genomen, maar wij hebben het ontwerp vorig jaar zomer afgekeurd op basis van gebruikerstesten en na afstemming met de belangenorganisaties. De verbeterde versie kan naar verwachting in oktober 2025 in gebruik worden genomen. Verderop in deze brief leest u hier meer over.
- Verbreden doelgroepen parkeervergunningen;
- Het uitvoeren van een onderzoek naar het aanhaken van minder digitaal-vaardige bewoners.

Terugblik op de aanpak en inschatting

Het laten ontwikkelen van een nieuw parkeermanagementsysteem was noodzakelijk.

De wensen van inwoners en uw raad voor aanvullende functionaliteiten zijn begrijpelijk. Echter was het terugkijkend verstandiger geweest om eerst de basis op orde te brengen en het systeem op te leveren conform het programma van eisen van de aanbesteding, alvorens verbeteringen en nieuwe wensen te ontwikkelen en door te voeren. De beleidsmatige aanpassingen – met name rondom regelingen voor doelgroepen – en nieuwe functionaliteiten zijn toegevoegd, terwijl het basisinstrument nog niet gereed was. Er is destijds een te optimistische inschatting gemaakt van de mogelijkheden van het systeem en de beschikbare capaciteit bij de leverancier en de gemeentelijke uitvoering. Zo zijn weliswaar belangrijke aanpassingen in de parkeerapp gedaan, waardoor het geheel functioneert, maar wordt op dit moment nog steeds gewerkt met (deels handmatige) workarounds en is de parkeerapp nog niet op het gewenste kwaliteitsniveau.

Stand van zaken sinds raadsdebat 16 januari 2025

In de afgelopen maanden is gekeken naar de samenhang van het parkeermanagementsysteem, waaronder de parkeerapp, het parkeerbeleid voor specifieke doelgroepen en de uitbreiding van betaald parkeren in de stad. Daarbij is in korte tijd in kaart gebracht welke opties denkbaar zijn voor een goed vervolg, met als uitgangspunt een stabiel en voorspelbaar parkeerbeleid en uitvoering daarvan op de lange termijn.

De kwetsbaarheden van de huidige tijdelijke situatie van het parkeermanagementsysteem en de parkeerapp zijn in kaart gebracht. Hieruit is naar voren gekomen dat enkele workarounds dit jaar opgeheven moeten worden en dat andere workarounds voor langere tijd moeten worden gehandhaafd. Dit vraagt capaciteit van onze organisatie.

De huidige ontwikkelopgaven en bestaande wensen voor aanpassingen van de parkeerapp zijn tegen het licht gehouden en geprioriteerd en er is met de leverancier besproken hoe deze in een zo realistisch en beheersbare planning opgenomen kunnen worden. De uitkomst hiervan vindt u in bijlage 3.

We hebben ook de afweging moeten maken of de invoering per 1 mei 2025, 1 november 2025 (dit zijn de data waarop betaald parkeren in nieuwe gebieden wordt ingevoerd, zoals vastgesteld in het raadsbesluit van april 2024 over het stadsbreed invoeren van betaald parkeren) onoverkomelijke risico's op zou leveren en of de invoering getemporiseerd zou moeten worden. Er is besloten om door te gaan met de invoering per mei en november, dit heel goed te monitoren en geleerde lessen mee te nemen naar 2026. De verantwoordelijkheid die wij hebben jegens inwoners die reeds een vergunning

hebben aangevraagd en de onduidelijkheid die een dergelijke temporisering met zich zou meebrengen, hebben ons doen besluiten de invoering door te zetten.

Ten slotte is gesproken met andere gemeenten, specifiek Den Haag, Maastricht en Amsterdam, om van hen te horen op welke manier zij hun parkeerbeleid ondersteunen met een parkeermanagementsysteem en tegen welke uitdagingen zij aanlopen. De conclusie uit deze gesprekken is dat de ontwikkeling van een goed parkeermanagementsysteem vele jaren duurt en dat ook na volledige invoering er wensen tot verbetering zijn. Het verschil met Utrecht echter, is dat andere gemeenten bij de invoer van een nieuw systeem en in het geval van te veel problemen terug konden vallen op het oude systeem. Dat kan Utrecht niet.

Risico-inventarisatie, afweging en beheersing

Signalen inwoners essentieel voor verdere ontwikkeling

Het gebruik van de parkeerapp neemt sinds de start in november 2023 toe, ruim 44.500 mensen maken op dit moment gebruik van de kortingsmogelijkheden in de parkeerapp. Bij de invoering van een nieuw gebied zien we een toename van klachten en die nemen met de tijd af. De klachten van inwoners, maar ook de signalen van belangengroepen zijn van groot belang in de doorontwikkeling. Al krijgen we ook signalen – onder andere via het Ombudsloket – dat sommige mensen ontmoedigd zijn om een klacht in te dienen. Wij vinden het belangrijk dat inwoners en ondernemers zich gehoord weten en beschouwen hun signalen als onmisbare informatie voor een verdere doorontwikkeling. Daarom zijn we blij dat de gesprekken met de belangengroepen weer zijn opgestart. In de gesprekken wordt besproken hoe mogelijke drempels voor het indienen van klachten kunnen worden wegnemen en waar verdere verbeteringen in de dienstverlening nodig zijn.

Betere samenwerking met de leverancier en steviger sturing op resultaten

Met de leverancier zijn in de afgelopen maanden intensieve gesprekken gevoerd over de noodzaak van snelle verbeteringen. Er is een gezamenlijke planning met capaciteitsbehoefte opgesteld en er is afgesproken producten in ontwikkeling tussentijds te toetsen. En de capaciteit bij de gemeente is versterkt. Al deze acties hebben de samenwerking met de leverancier verbeterd en hebben meer helderheid gegeven over de planning voor de komende tijd. Elk product of aanpassing doorloopt een proces van bouwen en opleveren (leverancier), testen (gemeente), verbeterpunten oplossen (leverancier), opnieuw testen (gemeente) en invoeren (leverancier en gemeente). Daarom heeft elke oplossing tijd nodig en hangt die tijd ook af van in hoeveel iteraties een product in gebruik genomen kan worden.

Voor 2025 ligt er nu een zo realistisch mogelijke planning, waarbij risico's zo goed mogelijk in kaart zijn gebracht en de capaciteit aan beide kanten verbeterd is.

In bijlage 2 bij deze brief kunt u de huidige planning vinden. In deze planning zijn de aanpassingen in de parkeerapp ingedeeld in drie categorieën:

Scope 1: Basis op orde: Contractuele basisfunctionaliteiten conform het Programma van Eisen van de aanbesteding;

Scope 2: Doorontwikkeling van reeds opgeleverde producten (waaronder bezoeker betaalt);

Scope 3: Nieuwe producten die buiten het Programma van Eisen van de aanbesteding vallen.

De basis op orde heeft nu prioriteit en daarom zijn de maatregelen in scope 1 prioritair. Daarnaast krijgt de functionaliteit 'Bezoeker betaalt' (onderdeel van scope 2) prioriteit. Aan deze functionaliteit wordt al enige tijd gewerkt. De leverancier geeft aan dat de gevraagde wijzigingen voor 'Bezoeker betaalt' technisch haalbaar zijn en voldoen aan de veiligheidseisen. De leverancier kan deze functionaliteit technisch opleveren in juli 2025. Daarna wordt er getest en worden de belangengroepen op de hoogte gesteld van de resultaten. Op basis van deze planning van de leverancier en onder voorbehoud dat de testfase slaagt, wordt de functionaliteit in oktober 2025 ingevoerd worden voor gebruikers van de parkeerapp.

Consequentie van deze prioritering is dat er later wordt gestart met de ontwikkeling van andere functionaliteiten. Dat betekent dat het doorontwikkelen van opgeleverde functionaliteiten (scope 2) en het besluit over toevoegen van nieuwe producten (scope 3) later aan de beurt zijn. Niet alle aanpassingen kunnen tegelijk ontwikkeld worden; dat is de les van de afgelopen periode. Steeds opnieuw moeten we een weging maken over welke risico's verantwoord genoeg zijn om te nemen.

Goede fysieke ondersteuning bij digitale dienstverlening

Op dit moment ervaren vooral inwoners met minder digitale vaardigheden problemen met de huidige digitale omgeving van de parkeerinfrastructuur. Zeker de bewoners die in het vorige systeem gebruik konden maken van de parkeerapparaten op straat. Deze situatie komt echter niet meer terug. Uitgangspunt is dat er voor specifieke groepen altijd een mogelijkheid bestaat om ook via een fysiek loket hulp en ondersteuning te krijgen, zoals dat bij andere gedigitaliseerde diensten ook het geval is.

Tijdens het Raadsdebat van 7 december 2023 kondigden wij aan een onderzoek te doen naar hoe er bij digitaliseringstrajecten rekening gehouden kan worden met inwoners die hier moeite mee hebben. Dit onderzoek loopt momenteel. In dat kader zijn gesprekken gevoerd met verschillende professionals binnen en buiten Utrecht met als doel tot aanbevelingen en verbeteringen te komen. Deze aanbevelingen en de daarbij behorende uitwerkingen kunt in de volgende voortgangsbrief publieksdienstverlening verwachten (tweede kwartaal 2025).

Hulp en ondersteuning bij digitale producten is tijdens kantooruren mogelijk bij fysieke loketten. Hieronder staan alle mogelijkheden op een rij:

- Inwoners kunnen voor hulp en ondersteuning terecht bij fysieke gemeentelijke loketten op het Stadskantoor, bij de Wijkbureaus en voor U-pashouders aan het loket van Werk en Inkomen;
- Inwoners kunnen bellen naar het Klantcontactcentrum (KCC), telefoonnummer 14-030; het aan- en afmelden van bezoek en/of zorgverleners en het wisselen van kenteken kan telefonisch plaatsvinden;
- De buurtteams (www.buurtteamsutrecht.nl) en de bibliotheken (<https://digitaalhuisutrecht.nl>) organiseren op veel plekken in de stad digitale spreekuren;
- De meeste vergunningen kunnen [schriftelijk aangevraagd](#) worden; dus niet uitsluitend digitaal;
- Op straat zijn er binnen loopafstand voldoende parkeerautomaten blijven staan.

Aanvullende ondersteuning bij invoeren betaald parkeren

Bij de uitbreiding van betaald parkeergebieden wordt extra capaciteit ingezet vanuit de gemeente om iedereen in het betreffende gebied te informeren en te begeleiden in de overgang naar betaald parkeren. Bij de nieuwe gebieden worden zoveel mogelijk lessen die zijn opgedaan bij de invoering van de vorige gebieden meegenomen. Er worden bijeenkomsten georganiseerd in de wijken waar concreet hulp wordt aangeboden bij het aanvragen van vergunningen en het installeren van de parkeerapp. Deze middagen en avonden werden eerder in de diverse gebieden goed bezocht.

We intensiveren deze aanpak in Kanaleneiland in de eerste week van mei 2025. Bewoners kunnen op het wijkbureau hun vragen stellen over parkeren en geholpen worden.

De komende maanden

De basis op orde brengen is de hoofdprioriteit. Dit doen we terwijl we tegelijkertijd de workarounds blijven gebruiken in de uitrol in de aankomende gebieden. Om dit te bereiken heeft er een duidelijke prioritering plaatsgevonden op basis van de huidige risicoinschatting.

Ook de komende periode worden de risico's goed in kaart gebracht. Over de voortgang uitvoering parkeren en over de risico's rapporteren we middels een halfjaarlijkse uitvoeringsbrief parkeren. Als de situatie om nieuwe keuzes vraagt, melden we die ook aan uw raad. De invoering van betaald parkeren in mei en november 2025 wordt op de voet gevolgd. De aankomende periode wordt hiervoor de organisatie verder versterkt. De verwachting is dat de prioritering en de extra inzet ervoor zorgen dat de risico's structureel beheersbaar zijn. De uitkomst van de monitoring kan wel iets betekenen in de keuzes in de prioritering of dat ambities losgelaten moeten worden.

Burgemeester en wethouders

Datum 18 april 2025
Ons kenmerk 30246440

Er zijn de afgelopen tijd maatregelen genomen en door betere afspraken met de leverancier worden er belangrijke stappen gezet om de basis op orde te brengen. Maar ondanks alle eerdergenoemde maatregelen blijven er onzekerheden en risico's. Dit geldt voor onze organisatie, voor bewoners en bezoekers, ook zijn er financiële risico's en grote risico's wat betreft gebiedsontwikkelingen. Als het gaat over de parkeerapp blijft het ook onzeker of nu én in de toekomst de functionaliteiten geboden kunnen worden die de gemeente nodig heeft en die door de gemeenteraad gewenst zijn.

Het is kortom, een ingewikkelde puzzel om te leggen. Daarom is het belangrijk om steeds opnieuw deze risico's te wegen en op basis daarvan de juiste keuzes te maken. We zullen de organisatie verder versterken om de komende maanden de voortgang strak te monitoren.

Aan de hand van deze ervaringen zullen we, samen met uw raad, bespreken wat dit betekent voor onze ambities. In de aankomende halfjaarlijkse voortgangsbrief parkeren zullen de lopende toezeggingen meegenomen worden en de rapportages zullen zoveel mogelijk gelijklopen met besluitvorming.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Utrecht,

de secretaris,

de burgemeester,