

Bijlage Invoering betaald parkeren bij agendapunt 5 Informeel afstemoverleg parkeren 27 aug. 2025

Uitsnede uit concept Halfjaarlijkse voortgangsrapportage

1. Invoeren betaald parkeren in mei en november 2025

1.1. Evaluatie/monitoring invoering betaald parkeren op 1 mei 2025

Het invoeren van het betaald parkeren per 1 mei 2025 is gemonitord ten behoeve van de besluitvorming voor het invoeren van blok 2 vanaf 2026. Dit is ook aangekondigd in de raadsbrief van 18 april 2025 'Stand van zaken uitvoering parkeren'. Vooraf zijn geen monitoringspunten geformuleerd. Er is daarom gekeken naar de voor handen zijnde cijfers, bijzonderheden t.o.v. eerdere invoermomenten, de communicatie en bijeenkomsten en de bijdrage aan de beleidsdoelen.

Per 1 mei 2025 is betaald parkeren ingevoerd in de gebieden:

- Dr. Schaepmanstraat e.o.
- Egelantierstraat e.o.
- Kanaleneiland-Zuid
- Oog in Al
- Elinkwijk (deel)

De invoering in deze gebieden is normaal verlopen, zonder grote afwijkingen ten opzichte van eerdere invoermomenten. In onze evaluatie zijn enkele bijzonderheden naar voren gekomen;

- In Kanaleneiland-Zuid is extra ingezet op informatieverstrekking en dienstverlening;
- De bemensing van de bijeenkomsten is uitgebreid, naast Parkeerbeleid, Vergunningen en Deelvervoer zijn medewerkers van KCC en U-pas aanwezig;
- In de eerste weken na de invoering van het betaald parkeren zijn relatief gezien meer overtredingen geconstateerd dan bij eerdere invoermomenten. Ongeveer een maand na invoerdatum was dit weer op het normale niveau.

Bewonersvragen

De vragen, meldingen en opmerkingen die over IBP mei werden gesteld, verschilden in soort en aantal niet wezenlijk van die bij eerdere invoermomenten. Vragen, opmerkingen en klachten over IBP komen via verschillende kanalen (telefonisch, via utrecht.nl, e-mail en via social media) bij verschillende organisatieonderdelen binnen. Via het online meldingssysteem Signalen, het KCC, wijkbureaus, bibliotheken, bij twee teams van VTH en het team Parkeren Ruimte. Waar mogelijk hebben wij in de toelichting informatie opgenomen over aantallen en soort.

De meest gestelde vragen bij elk invoermoment gaan over de volgende onderwerpen:

- Wanneer krijgt mijn buurt betaald parkeren?
- Waarom komt er betaald parkeren?
- Vergunningaanvragen/kortingsregelingen
- Eigen of gemeenschappelijk parkeervoorzieningen
- Betalingen/intrekkingen (bij start nieuw kwartaal)
- Naheffingen

Bijeenkomsten

In de buurten waar betaald parkeren wordt ingevoerd, houden we in de meeste buurten inloopbijeenkomsten voor vragen en organiseren we een bijeenkomst waar bewoners en ondernemers hulp kunnen krijgen bij het aanvragen van vergunningen en kortingsregelingen. De opkomst bij deze bijeenkomsten was in lijn met de opkomst bij eerdere invoermomenten (zie toelichting voor aantallen).

In Kanaleneiland-Zuid, was de opkomst bij de informatiebijeenkomst relatief laag vergeleken met andere buurten. Naast de reguliere communicatie(middelen) is de dienstverlening als volgt uitgebreid:

- Extra aanwezigheid op wijkbureau Zuidwest voor vragen in november/december 2024;
- Extra ondersteuning bij aanvragen vergunningen en kortingsregelingen in Kanaleneiland t/m december 2025;
- Informatie en probeeraanbod deelfervoer;
- (Extra) inzet collega's KCC en U-pas bij bijeenkomsten in de buurten.

Invoering betaald parkeren per 1 mei 2025 in cijfers

Tabel 1. Toevoeging parkeerplaatsen

Aantal parkeerplaatsen toegevoegd aan areaal betaalde openbare parkeerplaatsen op straat	
Dr. Schaepmanstraat	195
Egelantierstraat	925
Kanaleneiland-Zuid	2695
Oog in Al	2419
Elinkwijk	123
Totaal	6357

Tabel 2. Extra aanwezigheid op wijkbureau Zuidwest voor hulp bij aanvragen vergunningen

Aantal bezoekers bijeenkomsten in de buurt			
Parkeergebied	Aantal adressen	Bezoekers inloopavond (schatting)	Bezoekers hulpbijeenkomsten (schatting)
Dr. Schaepmanstraat	190	15	60
Egelantierstraat	1050	(zie Schaepmanstraat)	(zie Schaepmanstraat)
Kanaleneiland-Zuid	3900	30	100
Oog in Al	2280	150	50
Elinkwijk	230	(zie Schaepmanstraat)	(zie Schaepmanstraat)
Totaal	7650	195	210

In totaal zijn er op de dagen in mei en juni 24 bezoekers langs geweest voor vragen over en hulp bij het aanvragen van vergunningen en/of kortingsregelingen. Het aantal bezoekers per dag varieerde van 0 tot 3.

Tabel 3. Aantal meldingen parkeeroverlast

Aantal meldingen parkeeroverlast uit gebieden IBP mei		
Gebied	1 januari – 30 april 2025	1 mei – 21 juli 2025
Dr. Schaepmanstraat (Julianapark e.o.)	126	170*
Egelantierstraat	184	25
Kanaleneiland-Zuid	419	150
Oog in Al	97	31
Elinkwijk	58	53**

- * Het aantal overlastmeldingen is per buurt, de 5.1.2.e is een subbuurt van Julianapark e.o. De overlast in de andere subbuurt (Joh. Uitenbogaertstraat) is toegenomen door invoering in de Schaepmanstraat en Egelantierstraat.
- ** Ook hier geldt dat een deel van Elinkwijk betaald parkeren is geworden. De parkeeroverlast in het overige deel van de buurt blijft bestaan.

1.2. Geplande invoering betaald parkeren op 1 november 2025

Fysieke locaties voor vragen invoering betaald parkeren

Per 1 november wordt betaald parkeren ingevoerd in de volgende wijken:

- Grauwaart
- Ina Boudier Bakkerlaan
- Kanaleneiland Noord
- Papendorp
- Spinozaplantsoen
- Van Lieflandlaan en omgeving
- Westraven

We hebben een algemene communicatieaanpak (met o.a. wijkberichten, website, enz.) en bieden per wijk maatwerk. We kijken per wijk wat er nodig is om bijvoorbeeld aanwezig te zijn in de wijk. Voor november kunnen bewoners op de volgende plekken terecht:

Wijk	Fysieke locaties
Grauwaart	Inloopavonden - Bruutcentrum Hoge Weide Wijkbureau Bibliotheek
Ina Boudier Bakkerlaan	Klein gebied - bewoners en ondernemers kunnen bij vragen afspraak (fysiek of digitaal) maken. Ondernemers bezoeken we dan zoveel mogelijk op locatie. Via SSH uitgevraagd wat gewenst is bij doelgroep studenten. We sluiten aan bij hun communicatie en/of bijeenkomsten. Wijkbureau Bibliotheek
Kanaleneiland Noord	Inloopavonden - Buurtcentrum Hart van Noord Aansluiten bij open huis stichting Al Amal (eerste contact is gelegd) Wijkbureau Inloopmoment op wijkbureau Zuidwest: vergunningverleners elke eerste dinsdag v/d maand aanwezig (t/m december 2025) Bibliotheek
Papendorp	Klein gebied - bewoners en ondernemers kunnen bij vragen afspraak (fysiek of digitaal) maken. Ondernemers bezoeken we dan zoveel mogelijk op locatie. Wijkbureau Bibliotheek

Spinozaplantsoen	Inloopavonden - Thomas A Kempis Leerhuis (naast Majellakerk) Wijkbureau Bibliotheek
Van Lieflandlaan en omgeving	Klein gebied - bewoners en ondernemers kunnen bij vragen afspraak (fysiek of digitaal) maken. Ondernemers bezoeken we dan zoveel mogelijk op locatie. Wijkbureau Bibliotheek
Westraven	Klein gebied - bewoners en ondernemers kunnen bij vragen afspraak (fysiek of digitaal) maken. Ondernemers bezoeken we dan zoveel mogelijk op locatie. Wijkbureau Bibliotheek

Bewoners kunnen het hele jaar door terecht op het wijkbureau of bij de bibliotheek met vragen over parkeren.

Parkeerapp

Bewoners kunnen op bovenstaande locaties ook terecht over vragen over Mijn Parkeeractie (parkeerapp). De servicebalie op het stadskantoor kan hen ook helpen bij vragen en ondersteuning. Ook kunnen zij bellen naar het klantcontactcentrum (KCC) van de gemeente Utrecht. KCC-medewerkers kunnen een kortingscode aanmaken voor bewoners. Netwerk- en belangenorganisaties, buurtcentra, buurtwerkkamers, e.d. ontvangen een toolkit met daarin instructiemateriaal over Mijn Parkeeractie, die zij kunnen delen met hun doelgroepen.

Wat wij standaard aan communicatie en dienstverlening doen bij invoering van betaald parkeren vindt u in het uitvoeringsprogramma Invoeren betaald parkeren 2025-2028.

Uitsnede uit Uitvoeringsprogramma IBP

Vanaf pagina 5:

Communicatie

We vinden het belangrijk om met de bewoners en ondernemers helder te communiceren over de invoering van betaald parkeren. We leggen uit waarom we dit doen en wat dit voor hen betekent. We gaan zorgvuldig te werk als we de bewoners en ondernemers in een gebied informeren over de planning en invoering van betaald parkeren. We nemen de tijd om vragen te beantwoorden en (waar mogelijk) zorgen over parkeren weg te nemen.

Bewoners en ondernemers kunnen op onze website lezen in welk blok hun wijk of buurt is ingedeeld en in welke periode zij dus aan de beurt zijn voor betaald parkeren. We plaatsen jaarlijks een nieuwe planning voor de volgorde binnen het lopende blok op utrecht.nl en in de gemeentelijke nieuwsbrief. Hierin staat voor het aankomende jaar benoemd wanneer we in welke gebieden betaald parkeren gaan invoeren. We kondigen in alle gebieden ongeveer een half jaar van tevoren met een wijkbericht aan per welke datum betaald parkeren wordt ingevoerd.

Wanneer	Wat
7-3 maanden voor invoerdatum	Informeren stakeholders Gesprekken met stakeholders
6-5 maanden voor invoerdatum	1 ^e wijkbericht (aankondiging) Informatie per gebied op utrecht.nl
4-3 maanden voor invoerdatum	2 ^e wijkbericht (uitnodiging inloopbijeenkomst) Eventueel aanwezig in buurt voor vragen.
3-2 maanden voor invoerdatum	Inloopbijeenkomst per gebied
2 maanden - 6 weken voor invoerdatum	3 ^e wijkbericht (informatie aanvragen vergunning)
1 maand – 2 weken voor invoerdatum	Plaatsen aankondigingsborden
1 maand - invoerdatum	Aanwezig in de buurt voor hulp bij aanvragen vergunningen

Standaard communicatie aangevuld met buurtgerichte aanpak

Onze communicatie is gericht op het goed informeren van bewoners, ondernemers en andere belanghebbenden in het gebied. Elk gebied informeren we met standaard communicatiemiddelen, aangevuld met een buurtgerichte aanpak. Bij het bepalen wat er nodig is voor een gebied werken we samen met ambtenaren met kennis van het gebied. Mede op welke manier we belanghebbenden informeren over betaald parkeren. Ons uitgangspunt hierbij is dat we iedereen de gelegenheid willen bieden om vragen te stellen of eventuele zorgen te uiten.

Dit betekent dat we niet alleen informatie verspreiden via wijkberichten en onze website, maar dat we ook actief de wijk in gaan om aan bewoners, ondernemers en (maatschappelijke) organisaties toe te lichten wat betaald parkeren voor hen betekent. Naast algemene inloopbijeenkomsten (in de buurt en/of digitaal) bieden we ook 'informatie op maat' aan, bijvoorbeeld via een (online) spreekuur of op aanvraag bij bijeenkomsten van derden zoals buurtcomités.

Dienstverlening

Voor bewoners en ondernemers die daar behoefte aan hebben, organiseren we een bijeenkomst waar zij hulp kunnen krijgen bij het aanvragen van vergunningen en kortingsregelingen. Deze hulp bij aanvragen bieden we daarnaast ook op locatie in de buurt aan. Medewerkers van parkeren zijn dan op meerdere dagdelen aanwezig op (bijvoorbeeld) het wijkbureau. Bewoners kunnen ook terecht bij bibliotheek. Na invoering kunnen we belanghebbenden op individueel niveau helpen met de aanvraag van een parkeervergunning en/of andere parkeervoorzieningen.

Standaard communicatie	Opties aanvullende communicatie per gebied
Drie wijkberichten: • Aankondiging • Uitnodiging inloopmoment • Aanvragen vergunning	Flyer en poster met basisinformatie voor belanghebbenden en sleutelpersonen zoals woningcorporaties, kerken/moskeeën, zorgverleners etc.
Online • Projectpagina per gebied • Informatie op wijkpagina • Bericht digitale nieuwsbrief gemeente per wijk	Inzetten communicatiemiddelen buurt; • Webpagina's • Buurtkranten • Appgroepen • Groepen op sociale media (zoals Facebook)
Direct contact met belanghebbenden (mail, telefoon of fysiek overleg)	Actief informeren belanghebbenden en contactpersonen via wijkadviseurs
• Inloopmoment in de wijk (bijeenkomst of aanwezig in de buurt/op het wijkbureau) • In de buurt aanwezig voor hulp bij aanvragen	Eerder en/of vaker in de buurt of op locatie aanwezig voor vragen en ondersteuning.
Informatie (Vraag&Antwoord) voor Klantcontactcentrum, wijkcollega's, bestuurscommunicatie.	Specifieke informatie zoals kortingsregelingen en hulp bij aanvragen hiervan onder de aandacht brengen van collega's en belanghebbenden.

Uitsnede uit concept Halfjaarlijkse voortgangsrapportage nav toezegging

Fysieke dienstverlening voor minder-digivaardige inwoners en de toepasbaarheid van de conclusies uit het onderzoek Publieksdienstverlening

In het debat van 5 juni 2025 heeft de raad gewezen op het belang van fysieke loketten voor inwoners die moeite hebben met de digitale parkeerapp. Daar wordt veel aandacht aan besteed, waarover hieronder meer. Het is hierbij van belang te vermelden dat de recente bezuinigingen flink hebben ingegrepen in de mogelijkheden voor fysieke dienstverlening. Zo verdwijnt in 2026 de nieuwsbrief Utrecht, bieden we geen ondersteuning meer via onze social kanalen en sluiten we de fysieke ondersteuningskanalen van het KCC op woensdag- en vrijdagmiddag. Op die middagen sluiten ook sommige Wijkbureaus.

Desalniettemin zetten we de mogelijkheden die er zijn volop in om inwoners te ondersteunen en daar is hulp bij digitale dienstverlening een belangrijk onderdeel van. Uit het recente onderzoek Publieksdienstverlening komt naar voren dat hulp bieden aan minder digitaal vaardigen niet een 'one size fits all' oplossing heeft. Dit is altijd maatwerk gelet op de omstandigheden. Er zijn drie relevante adviezen naar voren gekomen:

1. Regie op informatievoorziening in de wijk.

Zorg dat in de wijk beter zichtbaar is waar hulp te verkrijgen is. Hier lopen in de organisatie verschillende trajecten voor (binnen Publiekszaken, Maatschappelijke Ontwikkeling, Communicatie, Wijken en Ruimte), maar hierop wordt geen regie gevoerd. Dit jaar verkent de afdeling Publieksdienstverlening of regie gaat bijdragen in het meer voorspelbaar worden in een

wijk waar informatie te verkrijgen is en ervoor kan zorgen dat we een evenwichtige balans vinden in ons hulpaanbod. Het doel is niet om meer loketten te creëren maar juist om de loketten beter op elkaar af te stemmen, waardoor het voor een wijk veel voorspelbaarder wordt waar men voor hulp terecht kan.

2. *Versterken van de basis voor een consistent, inclusief en doordacht ontwerp van digitale dienstverlening.*

Om inclusieve en gebruiksvriendelijke digitale dienstverlening te realiseren, is het essentieel om inwoners al vroeg en structureel te betrekken in het ontwerp- en uitvoeringsproces van digitale producten en diensten. In de Utrechtse uitvoeringspraktijk zien we veel goede voorbeelden waarin dit gebeurt. Zo worden in verschillende projecten de principes van Design Thinking toegepast en zien we ook dat gebruikersonderzoek steeds vaker onderdeel is van digitaliseringsprojecten. In 2026 wordt dit een standaard werkwijze bij alle digitale dienstverlening. Bij de parkeerapp is vanaf de start gebruik gemaakt van gebruikerstesten en feedbackrondes; reacties van inwoners zijn meegenomen in de uiteindelijke ontwerpen van functionaliteiten.

3. *Versterken van kennis over het betrekken van inwoners.*

Binnen de gemeente Utrecht zien we een patroon dat bij digitaliseringsprojecten telkens opnieuw gezocht wordt naar welke inwoners betrokken moeten worden bij de ontwikkeling van nieuwe digitale diensten. Er is geen centrale kennisbank met toegankelijke en gedragen persona's of overzicht van beschikbare focusgroepen. Dit leidt tot inefficiëntie, versnippering en het risico dat de behoeften van bepaalde (kwetsbare) groepen onvoldoende worden meegenomen. Bij de ontwikkeling van de parkeerapp is regelmatig overleg met relevante belangengroepen: U op leeftijd, Solgu en Mantelzorg Nederland.

Naast de structurele loketten in de wijken, wordt extra ondersteuning ingezet zodra in een buurt betaald parkeren wordt ingevoerd. We kijken per buurt welke fysieke ondersteuning nodig is. Hierbij maken we gebruik van onze ervaringen uit de afgelopen maanden, waarbij medewerkers van VTH en Werk en Inkomen aanwezig waren in het Wijkbureau Kanaleneiland. Het was waardevol om bezoekers direct te kunnen ondersteunen, hoewel het tegelijkertijd een forse capaciteitsinzet is voor een zeer beperkt aantal bezoekers. In de eerste 25 werkdagen vanaf de invoering betaald parkeren kwamen er 24 bezoekers, verdeeld over 13 werkdagen. Op 12 werkdagen kwamen er dus geen bezoekers. De meeste bezoekers (10) hadden algemene vragen over waarom betaald parkeren in de stad wordt ingevoerd. Acht bezoekers vroegen ondersteuning bij het gebruik van de parkeerapp en het aanvragen van een vergunning en drie bezoekers hadden een vraag over hun gehandicaptenparkeerkaart. De overige drie bezoekers hadden een vraag over de administratieve verwerking.

Eerder in deze brief – onder het kopje geplande invoering betaald parkeren per 1 november 2025 – is aangegeven op welke wijze de fysieke ondersteuning is verstevigd vanaf 1 november a.s..M