

Afdeling Wijk en Stadsbeheer
Behandeld door Bertjan Teunissen
Telefoonnummer (0318) 538 538
Zaaknummer 1201299

Uw brief van 25 januari 2019

SP-fractie
T.a.v. de heer J.P. Breur

Datum 13 februari 2019
Onderwerp storingen in de parkeergarage Arie van Hensbergen

Geachte heer Breur,

U heeft op 25 januari 2019 vragen gesteld aan het college over storingen in de gemeentelijke garage Arie van Hensbergen. In deze brief zullen wij u informeren over onze bevindingen.

Aantal en duur storingen

U vraagt naar het relatief hoge aantal storingen in de parkeergarage Arie van Hensbergen. Dit is ons niet bekend. Navraag bij onze beheerder P1 leert dat er gemiddeld 5 storingen per maand worden gemeld, waarbij hun actie noodzakelijk is. Dit op een totaal van 11.500 betalende bezoekers. In uw voorbeeld is zelfs sprake van een wachttijd van 20 minuten. Wij zijn ons bewust dat wachten lang lijkt te duren, maar hebben geen enkele indicatie dat er een storing voorkomt met deze wachttijd. Het opstarten van een betaalautomaat, wat in een dergelijke situatie wordt gedaan, kost ongeveer 2 tot 3 minuten.

Betaling

Het betalen van de parkeertijd gaat op basis van de ticket waarop het moment van inrijden is vastgelegd, samen met het kenteken. Er wordt betaald op het moment van aanbieden van dit kaartje of het invoeren van het kenteken. Doordat het betalen geautomatiseerd gebeurt met munt of bankpas, hebben wij geen loket met bemensing. Dit proces kan dan ook niet worden beïnvloed, teneinde willekeur uit te sluiten. Daarom is het niet mogelijk om een betaling te verlagen.

Hulp op afstand

Uw contact geeft aan dat zij via de intercom met de beheerder (op afstand) heeft gecommuniceerd om haar uit te laten rijden na het verlenen van assistentie. Ondanks het protocol is dit dan aan de centralist, die hierop kan reageren. Hoe klinkt het verhaal en hoe komt de persoon over. Echter, hij heeft geen inzage in de kentekens en de betalingen die daarvoor zijn uitgevoerd. Hij kan dus ook niet controleren of er daadwerkelijk zojuist betaald is. In dit geval had hij wellicht kunnen openen (er stond immers een wachtrij). Dit was zeker klantvriendelijk geweest.

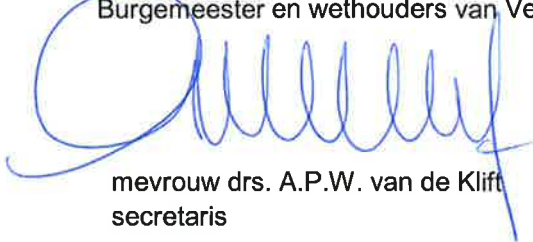
Camerabewaking

Teneinde dit laatste eenvoudiger te maken voor aanvrager en voor de centralist minder willekeurig, hebben we opdracht gegeven om de in- en uitgang te laten voorzien van extra camera's die ook door de centralist (op afstand) te zien zullen zijn. Hij kan dan het kenteken en een eventuele wachtrij zien en daarop een beter gefundeerde beslissing nemen.

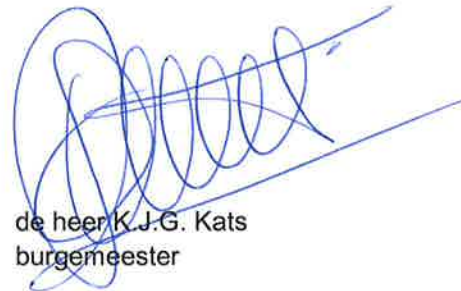
Hogere kosten

Het is niet mogelijk om de betaalbedragen aan te passen op afstand. Het betaalsysteem is volledig geautomatiseerd en beveiligd om willekeur tegen te gaan. Dit is naar onze ervaring ook niet nodig voor de genoemde extra 2-3 minuten.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van Veenendaal,



mevrouw drs. A.P.W. van de Klift
secretaris



de heer K.J.G. Kats
burgemeester