



Opschrift

Vergadering van 20 december 2021

Nummer: 2021_MV_00631

Onderwerp:

Mondelinge vraag van raadslid Stephanie D'Hose: Tool autovrij gebied

Raadslid(-leden):

Stephanie D'Hose - Open Vld

Bevoegd: Filip Watteeuw

Omschrijving van de vraag

Toelichting:

U weet dat ik lang heb gepleit voor een vereenvoudiging van het vergunningensysteem dat toegang geeft tot het autovrij gebied. Afgelopen september is het reglement ter zake aangepast met heel wat verbeteringen tot gevolg, onder meer voor zorgverstrekkers en op vlak van gebruiksvriendelijkheid.

We zijn nu enkele maanden verder en ik stel vast dat er zich nog een aantal anomalieën voordoen. Vreemd genoeg is het zo dat het ook op vandaag nog steeds niet mogelijk is om namen te koppelen aan nummerplaten die eerder al eens zijn ingegeven. Met andere woorden, dat kan alleen maar voor nieuwe nummerplaten waardoor dit zijn doel ietwat voorbijschiet. Het aanmelden via eID of Itsme is op zich goed maar blijft omslachtig. Een mobiele app zou op dat vlak soelaas kunnen brengen.

U heeft in het verleden, met name op de commissie MOW van februari 2020, aangegeven dat ook de automatische verlenging van de nummerplaten in de beheertool zou worden meegenomen. Dat is tot op heden niet het geval.

Ook is het zo dat het op vandaag niet mogelijk is om oude vergunningen te verwijderen. Wat een probleem is als bewoners bezoekers willen invoeren. In de oude tool was dit wel mogelijk.

Om het tastbaar te maken geef ik een situatie die zich vorige week voordeed. Een bewoner wenste op 15 december 2 bezoekers in te geven. Dit lukte echter niet: er kwam de melding dat het aantal vergunningen voor die dag was overschreden. Wel was het mogelijk om de oude vergunningen te beperken het einde van die bewuste 15^{de} december. Wat tot gevolg heeft dat bezoekers zich een dag voorafgaand aan hun bezoek dienen aan te kondigen.

Dit is uiteraard niet bedoeling van het reglement. Het is niet alleen niet wenselijk, dit kan gewoonweg niet door de beugel. Contact met het mobiliteitsbedrijf bracht geen soelaas:

de betrokken ambtenaren waren weliswaar heel vriendelijk en bereidwillig maar konden geen oplossing bieden.

Vraag:

Hoe evalueert u e.e.a.? Hoe kijkt u naar de zonet geschetste werkpunten? Kan er snel werk worden gemaakt van aanpassingen die het systeem op punt moeten zetten?

Antwoord

Het nieuwe reglement voor toegang tot autovrije gebieden en doorrijdvergunningen werd goedgekeurd op de gemeenteraad van 28 september, en is in werking getreden op 15 november. De nieuwe vergunningensoftware is dan live gegaan op 7 december. Het is dus wel wat vroeg om al te evalueren. We moeten mensen ook de tijd geven om te wennen aan het nieuwe systeem. Dit belet ons uiteraard niet om op basis van de feedback van gebruikers te onderzoeken of er nog verbeteringen nodig zijn.

Wat betreft de alias:

Bij het overzetten van alle vergunningen van het vorige e-loket naar het nieuwe, was het niet mogelijk – softwarematige reden – om de bestaande aliassen te recupereren. Je kan wel de nummerplaat opnieuw ingeven, en dan de gewenste alias toevoegen. Je kan zelfs de nummerplaat als favoriet opslaan. Bij het registreren van een nummerplaat krijg je de keuze tussen “een nieuwe nummerplaat toevoegen” en “een favoriet, met alias, toevoegen”.

Wat betreft de sterke authenticatie:

Het inloggen laten verlopen via e-ID (kaartlezer, itsme, app of sms) is inderdaad soms vervelend. Maar het werd verplicht in het kader van GDPR, en we volgen hierin de lijn van het digitale beleid van Stad Gent rond authenticatie. Dit zorgt in tijden van internetfraude ook voor een betere bescherming van de klantgegevens. Burgers die bij het inloggen moeilijkheden ondervinden kunnen terecht bij het Mobiliteitsbedrijf, of in één van de meer dan 30 Digipunten van de stad. In alle communicatie over de vernieuwing van het e-loket werd hier ook nadrukkelijk naar verwezen.

Voor uw vraag over de app:

Er is geen afzonderlijke app die je moet downloaden in de appstore, maar het vernieuwde e-loket is expliciet ontworpen om vlot op een tablet of smartphone gebruikt te worden. Je kan eenvoudig de snelkoppeling naar de webpagina van het e-loket op het scherm van je telefoon zetten vanop de website zelf (mobiliteitsvergunningen.stad.gent). Het e-loket krijgt dan een icoontje op je scherm en gedraagt zich dan net zoals een app.[Bij android-telefoons doe je dat via het menu met de drie stippen rechtsboven op je scherm, bij iPhones doe je het via ‘delen’..] Er wordt hier nog een handleiding met afbeeldingen voor op de website gezet, en ik kan u die ook laten bezorgen.

Wat betreft verlengingen snap ik uw vraag misschien niet goed:

Het vernieuwde e-loket bestaat nog maar drie weken, dus er zijn nog geen verlengingen van nieuwe vergunningen geweest. Bij de verlenging van de vergunning van bewoners in het autovrij gebied zullen in het nieuwe e-loket wél de bestaande bezoekersrechten meegenomen worden, tenzij de modaliteiten van de vergunning gewijzigd zijn onder het nieuwe reglement. In dit laatste geval communiceren we op voorhand over het vervallen van de vergunning en de eventuele wijzigingen van de modaliteiten van de vergunning, zoals het aantal bezoekersrechten.

Over het maximum aantal bezoekersrechten, en het voorbeeld dat u aanhaalt:

Stel dat een bewoner van het autovrij gebied per dag 6 nummerplaten toegang kan geven. En de 6 bezoekersrechten zijn allemaal al in gebruik, ingevuld met andere nummerplaten. Dat betekent dat de bewoner voor die dag geen extra 7e nummerplaat toegang kan geven. In het oude e-loket, door een technische tekortkoming, kon je dan alsnog één van die vakjes afmelden en een 7^e andere nummerplaat toegang geven. Ook al mocht dat eigenlijk niet. Nu kan dat niet meer. Wie de dag zelf of “op den bots” bezoek verwacht dat tot in het autovrij gebied moet kunnen rijden, houdt daar dus best één of meer vakjes voor vrij. Ik wil wel benadrukken dat, zowel in het nieuw reglement als in het nieuwe e-loket, je nog steeds de dag van inrit een nummerplaat kan registreren als bezoeker. Alleen moeten er uiteraard nog bezoekersrechten beschikbaar zijn voor die dag. Je kan voor de dag erna één van de bezoekersrechten “vrij maken” door de einddatum daarvan vervroegd te laten aflopen. Dit is trouwens één van de verbeteringen die we aanbrachten aan het vernieuwde e-loket: je kan nu zowel start- als einddatum zelf bepalen. In het oude e-loket kon je geen startdatum ingeven en moest je een bezoekersrecht actief afmelden, anders werd er standaard de einddatum van de hele vergunning in gezet. Die bezoekersrechten werden bij de migratie van het oude naar het nieuwe e-loket zo overgenomen, dus met de einddatum dat het bezoekersrecht had in het oude e-loket. Dat verklaart wellicht mee waarom de bezoekersrechten van de bewoner waar u over spreekt, uitgeput waren. Het Mobiliteitsbedrijf heeft in de loop van vorige week de 174 burgers gecontacteerd bij wie het maximaal aantal toegelaten bezoekersrechten gebruikt waren om hen extra informatie te geven over wat ze moeten doen om een plotse bezoeker te kunnen registreren, namelijk: minstens één vakje vrij laten voor gebruik op de dag zelf. Het mobiliteitsbedrijf heeft het voorbije jaar intensief gewerkt aan een verbetering van het e-loket voor de aanvraag van vergunningen voor het autovrij gebied en parkeervergunningen, en ik wil district09 en het team bij het mobiliteitsbedrijf voor dat werk ook nog eens uitdrukkelijk bedanken. Het invoeren van dergelijke nieuwe software is geen eenvoudige opdracht. Ik ben er van overtuigd dat we, na deze aanpassingsperiode, met dit e-loket een betere en meer klantvriendelijke toekenning van vergunningen gaan kunnen garanderen.
