

# Veelgestelde vragen Bezoekersvergunning

## 1. Kosten

### Hoeveel kost de digitale bezoekersvergunning per jaar?

Zie [www.parkerendelft.com/parkeerloket/bezoekersvergunning](http://www.parkerendelft.com/parkeerloket/bezoekersvergunning) voor de actuele tarieven.

### Wat kost het bellen met 14015?

Voor bellen met 14015 betaalt u het lokale tarief. De werkelijke kosten hangen echter af van uw provider en het abonnement dat u heeft.

## 2. Aantal uren

### Waarom is gekozen voor maximaal 600 uur per jaar?

Het nieuwe totaal aantal per jaar aan te schaffen bezoekersuren is tot stand gekomen na een evaluatie van het parkeerbeleid in Delft. Hieruit bleek dat sommige vergunninghouders behoefte hebben aan minder bezoekersuren en anderen juist behoefte hebben aan meer bezoekersuren. Daar zijn de voorwaarden van de bezoekersvergunning op aangepast. Hierbij is wel rekening gehouden met het doel om de parkeerdruk beperkt te houden; de parkeerruimte moet eerlijk verdeeld worden. Als we een groter saldo aan bezoeken toekennen, kan dat leiden tot een te grote parkeerdruk, of tot ongewenst gebruik van de bezoekersvergunning.

### Ik ga verhuizen, kan ik mijn urensaldo meenemen?

U kunt uw saldo meenemen als u in hetzelfde parkeergebied blijft wonen. Verhuist u naar een ander parkeergebied, dan wordt uw bezoekersvergunning geblokkeerd. Door een mail te sturen naar [klantenservice@parkerendelft.com](mailto:klantenservice@parkerendelft.com) kunt u voor de overgebleven uren om teruggave van het aankoopbedrag vragen. U kunt daarna een nieuwe bezoekersvergunning kopen voor het nieuwe gebied.

Verhuist u naar gebied waar geen betaald parkeren is? Dan wordt de bezoekersvergunning geblokkeerd en kunt u om teruggave vragen door te mailen naar [klantenservice@parkerendelft.com](mailto:klantenservice@parkerendelft.com).

### Hoe weet ik wat mijn urensaldo is?

Via de app kunt u uw parkeersaldo inzien. Als u uw bezoek aanmeldt via de telefoon (14015) krijgt u uw saldo ook te horen.

### Als ik uren tekort kom, kan ik dan uren bijkopen?

Ja, u kunt maximaal drie keer in een periode van een jaar een blok van 200 bezoekersuren aanschaffen.

**Kan ik uren van anderen overnemen?**

Nee, dat is niet mogelijk.

**Hoe lang zijn de gekochte bezoekersuren geldig?**

De bezoekersuren die u heeft gekocht zijn onbeperkt geldig. Teruggave van geld is alleen mogelijk als u verhuist, bij opzegging of bij overlijden.

**Wat als mijn bezoek blijft slapen?**

Als uw bezoek blijft overnachten, kunt u bij het aanmelden van uw bezoek al direct een einddatum en tijd opgeven. De einddatum kan de volgende dag zijn of een andere datum in de toekomst. U kunt er ook voor kiezen om geen einddatum of tijd op te geven. De parkeeractie stopt dan automatisch op het tijdstip dat het betaald parkeren op die dag eindigt. De volgende dag moet u dan wel tijdig uw bezoek opnieuw aanmelden.

**Mijn bezoek komt maar 10 minuten langs, ben ik dan een uur van mijn saldo kwijt?**

Nee, de bezoekersuren worden per minuut verrekend.

**Waarom krijgt iedereen hetzelfde aantal uren? Ik heb als bewoner van de binnenstad veel meer betaaltijden dan een bewoner in de schil en ben dus sneller door mijn uren heen.**

Het aantal toegekende bezoeken is geen gemiddelde, maar heeft als uitgangspunt het gebied met de meeste betaaltijden. Daarbij is overigens een hoger aantal uren dan het landelijk gemiddelde vastgelegd.

**Als ik nog maar 1 uur over heb en mijn bezoek parkeert op dezelfde dag 2 uur bij mij, krijgt mijn bezoek dan in het laatste uur een boete?**

Als de uren tijdens het parkeren opraken, komt er geen boete.

### 3. Aan- en afmelden

#### Hoe meld ik mijn bezoek aan?

U kunt uw bezoek aan- en afmelden via:

- De website op uw computer of tablet. Hiervoor heeft u uw meldnummer en pincode nodig die u bij uw bezoekersvergunning heeft ontvangen.
- Een permanente link (App) op uw smartphone of tablet. U kunt via de website een permanente link (App) aanmaken. Met uw meldnummer en pincode kunt u vervolgens uw bezoek aanmelden. Op [www.parkerendelft.com/app-aanmaken/](http://www.parkerendelft.com/app-aanmaken/) vindt u meer informatie over hoe u een permanente link op uw smartphone of tablet installeert.
- De telefoon: u belt 14015 en beantwoordt de vragen die worden gesteld.
- De telefoon: u belt 015 301 05 20 en toetst u meldnummer en pincode in.

Houd bij het aanmelden het kenteken van uw bezoek bij de hand.

#### Kan mijn bezoek zichzelf aan- en afmelden?

U kunt bezoek dat regelmatig bij u langskomt machtigen voor een aantal uren. Hiermee kunnen zij zichzelf aan- en afmelden. Kijk op [www.parkerendelft.com/parkeerloket/bezoekersvergunning/](http://www.parkerendelft.com/parkeerloket/bezoekersvergunning/) voor een uitgebreide handleiding.

#### Ik heb geen computer of smartphone om mijn bezoek aan- of af te melden. Wat nu?

U kunt het ook via de gewone telefoon regelen (bel: 14015 óf 015 301 05 20).

#### Wat moet ik doen als ik mijn meldnummer en pincode ben vergeten?

Voor het aanmelden van uw bezoek heeft u een meldnummer en pincode nodig. Deze ontvangt u bij de aankoop van uw bezoekersvergunning. U kunt uw meldnummer ook online inzien. Log in en klik op het product Bezoekersvergunning. Onder Documenten staat de brief waarin uw meldnummer en pincode staat vermeld.

#### Kan ik mijn bezoek op een andere manier afmelden dan dat ik het heb aangemeld?

Ja, dat kan. U kunt bijvoorbeeld uw bezoek via internet aanmelden en vervolgens op een andere manier, zoals via de app of telefonisch, weer afmelden.

#### Ik ben vergeten af te melden, ben ik dan de uren kwijt?

Op de dag dat het bezoek aangemeld is, wordt het bezoek automatisch afgemeld op het tijdstip dat het betaald parkeren op die dag eindigt. Dit voorkomt dat u vergeet af te melden en uw bezoek dagenlang aangemeld kan blijven staan. U bent dus alleen de uren van die dag kwijt.

### **Ik ben vergeten mijn bezoek aan te melden, wie krijgt dan de bekeuring?**

Uw bezoek krijgt de bekeuring, omdat dat kenteken niet geregistreerd staat als betalende parkeerder.

Mocht u vergeten zijn uw bezoek aan te melden, dan is het mogelijk om als houder van een bezoekersvergunning een beroep te doen op coulance via onze coulanceregeling. Dit kan maximaal 2x per kalenderjaar. Dan wordt de boete geseponeerd en hoeft u deze niet te betalen. Meer informatie over deze coulanceregeling vindt u op [www.parkerendelft.com/parkeerloket/coulance-bezoekersvergunning/](http://www.parkerendelft.com/parkeerloket/coulance-bezoekersvergunning/).

### **Ik heb een fout kenteken opgegeven bij aanmelding. Leidt dat tot een boete?**

De bezoeker krijgt dan inderdaad een parkeerboete (naheffing). Bij invoer via internet of uw App kunt u van tevoren kentekens 'klaar zetten'. Controleer altijd het ingevoerde kenteken. Via de telefoon wordt het kenteken herhaald voordat de registratie plaatsvindt.

### **Hoe weet je als bewoner dat de aanmelding van bezoek ook echt heeft plaatsgevonden?**

Als u via de app of het internet aanmeldt kunt u gelijk zien dat de aanmelding begint te lopen. Bij telefonische aanmelding hoort u welk kenteken is aangemeld.

### **Hoe zie ik dat mijn bezoek een boete heeft gekregen?**

Uw bezoek krijgt een 'kennisgeving naheffingsaanslag' onder de ruitenwisser en vervolgens de parkeerboete (naheffing) via de post toegestuurd. Als houder van de bezoekersvergunning weet u dit alleen als het bezoek dit aan u doorgeeft.

## **4. Waar parkeren?**

### **Waar mag mijn bezoek parkeren?**

Uw bezoek mag alleen parkeren in uw eigen parkeergebied, dus in één van de gebieden B, C, D, E, F, H of Z, zowel op de vergunninghouders- als mixparkeerplaatsen.

## 5. Speciaal bezoek

### **Een aannemer gaat in mijn huis klussen, moet ik dan de bezoekersvergunning gebruiken?**

Dat mag wel maar een aannemer kan beter een goedkopere aannemersdagvergunning aanschaffen. De aannemer kan ook bij de parkeerautomaat betalen.

### **Ik krijg een logé voor 2 weken, moet ik dan de bezoekersvergunning gebruiken?**

Dat mag wel, maar uw bezoek kan de auto in zo'n geval beter parkeren in een niet gereguleerd gebied, in een parkeergarage of op een parkeerterrein.

### **Ik krijg 10 mensen op een feest, moet ik dan de bezoekersvergunning gebruiken?**

Iedere bezoeker moet aan- en afgemeld worden. Via internet gaat dit het gemakkelijkst. U kunt meerdere bezoekers aanmelden via de app (op smartphone of tablet) of het internet. Bij de telefonische aanmelding kunt u maximaal 10 kentekens tegelijk aanmelden.

### **Ik krijg dagelijks 2 uur hulp/mantelzorg, moet ik dan de bezoekersvergunning gebruiken?**

Dat mag wel, maar zorgverleners die 1e lijnszorg verlenen en zijn aangesloten bij een organisatie kunnen een zorgvergunning aanvragen. Die uren gaan dus niet van de bezoekersvergunning af. Als u dat zelf wilt, kunnen mantelzorgers gebruik maken van de bezoekersvergunning. Die uren gaan dus wel van het urensaldo af.

Komt er meerdere keren per week een mantelzorger bij u thuis? Dan heeft u mogelijk niet genoeg aan 600 bezoekersuren per jaar. U kunt dan bij de gemeente kosteloos extra uren aanvragen. Neem hiervoor contact op met de toegang Wmo, telefoonnummer 14015.

Deze regeling geldt alleen voor mantelzorgbezoek. U dient hierbij aannemelijk te maken dat u bent aangewezen op een mantelzorger en hierdoor niet uitkomt met het aantal uren voor de bezoekersvergunning.

### **Mijn burens geven een feest, alle parkeerplaatsen zijn bezet door hun bezoekers. Wat nu?**

Dat kan voorkomen. Evaluatie zal tonen of die situaties veel voorkomen en of dat tot wijzigingen leidt.

### **Mag ik gebruik maken van de bezoekersvergunning van mijn burens?**

Nee, ieder huishouden krijgt een eigen budget om bezoekers te kunnen laten parkeren. Het totaal aantal uren is tot stand gekomen om de parkeerdruk in uw woongebied acceptabel te houden.

## 6. Techniek / systeem

### Het systeem ligt eruit. Wat moet ik dan doen?

Als de storing aan uw eigen computer ligt, kunt u overschakelen op bijvoorbeeld telefonisch aan- en afmelden. Als telefonische aanmelding via de stemcomputer niet goed werkt, dan wordt u doorgeschakeld naar het callcenter. Zij handelen uw aan- en afmelding af.

Als de storing aan het computersysteem van de gemeente ligt, of aan de bekabeling, dan zijn deze storingen bij de gemeente bekend. De controleurs bij de handhaving houden hier dan rekening mee. Als u hierdoor bezoek niet heeft kunnen afmelden, zal compensatie plaats vinden van de uren die u niet heeft kunnen afmelden.

### Ik heb geen computer of smartphone om mijn bezoek aan- of af te melden

Met de computer of smartphone is de digitale bezoekersvergunning het gemakkelijkst te gebruiken. Maar u kunt het ook via de gewone telefoon regelen (bel: 14015 óf 015 301 05 20).

### Hoe weet je of de aangemelde auto wordt gecontroleerd?

De controle wordt uitgevoerd door de scanauto die in de straat rijdt. Als uw bezoek is aangemeld, merkt u niets van de controle.

### Kan ik de app op meerdere telefoons of tablets gebruiken?

Ja, u kunt de app voor de bezoekersvergunning op meerdere telefoons en tablets tegelijk aanmaken en gebruiken.

### Kan ik mijn parkeerproducten ook op een andere manier i.p.v. via de computer aanvragen?

Er wordt steeds meer ingezet op alles digitaal doen. Het parkeerloket van ParkerenDelft is bereikbaar om ook daar uw parkeerproducten aan te vragen en te betalen. Maak hiervoor een afspraak via [www.parkerendelft.com/afspraakmodule/](http://www.parkerendelft.com/afspraakmodule/).