



## Q&A digitale bezoekersregeling

---

Ik heb een vraag over:

- [De bezoekersregeling](#)
- [Mijn aanvraag](#)
- [Bezoek aan- en afmelden](#)
- [Saldo](#)
- [Verhuizen / opzeggen](#)
- [Technische storing](#)
- [Privacy](#)
- [Bezwaar](#)
- [Overig](#)

---

## De bezoekersregeling

### Wat is een (digitale) bezoekersregeling?

Woont u in een gebied met betaald parkeren? Dan kunt u een bezoekersregeling aanvragen, zodat uw bezoek met korting kan parkeren. U kunt uw bezoek makkelijk digitaal (via smartphone of computer) of telefonisch aanmelden.

### Wie heeft recht op de digitale bezoekersregeling?

U kunt een bezoekersregeling aanvragen als u staat ingeschreven op een adres binnen parkeersector 303, 304, 315, 321 (het Paleiskwartier, De Vliert en Deuteren). Binnenkort is dit ook mogelijk in de andere parkeersectoren. U wordt hierover een maand voordat het in werking treedt over geïnformeerd.

De bezoekersregeling is alleen geldig in de parkeersector waar u woont. U kunt maximaal één bezoekersregeling aanvragen per adres. De bezoekersregeling vervalt wanneer u verhuist naar een adres buiten de parkeersector. Eventueel resterend saldo storten wij niet terug.

### Is het verplicht om gebruik te maken van de bezoekersregeling?

Nee, dat is niet verplicht. Wanneer uw bezoek niet met de auto komt of u geen gebruik wilt maken van de bezoekersregeling hoeft u deze niet aan te vragen. Let wel op! Als u toch bezoek ontvangt moet uw bezoek gewoon de normale tarieven betalen bij de parkeerautomaat of via belparkeren.

## Mijn aanvraag

### Hoe vraag ik de digitale bezoekersregeling aan?

U kunt de digitale bezoekersregeling online (met DigiD) aanvragen via onze website. Na de aanvraag ontvangt u direct per e-mail de inloggegevens om saldo op te waarderen en uw bezoek aan te melden. Heeft u geen computer of DigiD? Dan kunt u de digitale bezoekersregeling op het Stadskantoor aanvragen. Maak hiervoor wel een afspraak.

#### Opwaarderen saldo

Log hiervoor in op onze website met de ontvangen inloggegevens en betaal met iDEAL. Maakt u geen gebruik van iDeal? Dan kunt u uw saldo opwaarderen door contant te betalen op het Stadskantoor. Maak hiervoor wel een afspraak.

#### Aan- en afmelden bezoekers

U kunt uw bezoekers aanmelden via de website en met de ontvangen inloggegevens. De eindtijd staat standaard op 23:59 uur; die tijd kunt u aanpassen. Geen internet? Dan kunt u uw

bezoek aanmelden door te bellen naar: 073 8440170. U krijgt een spraakcomputer aan de telefoon. Houdt de ontvangen inloggegevens bij de hand en volg de instructie en spreek het kenteken duidelijk in en uw bezoek wordt geregistreerd. Als uw bezoek vertrekt, belt u opnieuw naar bovenstaande nummer en meldt u uw bezoek af.

### **Waarom krijg ik geen bericht als ik via de website een aanvraag indien voor de digitale bezoekersregeling?**

Het kan zijn dat ons bericht in uw spamfilter terecht is gekomen. Zit ons bericht niet in de spamfilter? Dan vraag ik bij de afdeling parkeren na of wij uw aanvraag hebben ontvangen.

### **Ik ben mijn meldnummer en pincode van de digitale bezoekersregeling vergeten. Waar kan ik deze terug vinden?**

Log in met DigiD op <https://parkeren.s-hertogenbosch.nl/>. In het overzicht van 'Uw producten' klikt u op 'Bezoekersregeling'. In het volgende scherm klikt u op 'Documenten' en kiest u voor 'Brief parkeerproduct uitgegeven'; om het meldnummer en de pincode te tonen.

### **Hoeveel bezoekersregelingen kan ik per adres aanvragen?**

U kunt per adres één bezoekersregeling aanvragen. De bezoekersregeling is alleen geldig in de parkeersector waar u woont. De bezoekersregeling vervalt wanneer u verhuist naar een adres buiten de parkeersector. Eventueel resterend saldo storten wij niet terug.

Op dit moment is het aanvragen van een bezoekersregeling in parkeersector 303, 304, 315, 321 (het Paleiskwartier, De Vliert en Deuteren). Binnenkort is dit ook mogelijk in de andere parkeersectoren. U wordt hierover een maand voordat het in werking treedt over geïnformeerd.

### **Kan ik iemand anders mijn aanvraag laten doen voor de digitale bezoekersregeling?**

U kunt een vertrouwenspersoon machtigen om de bezoekersvergunning aan te vragen. De vertrouwenspersoon kan (op afspraak) bij de afdeling Burgerzaken terecht om de vergunning in orde te maken. Deze persoon neemt mee:

- Een handgeschreven en ondertekende machtiging
- (kopie van het) identiteitsbewijs van de bewoner

## **Bezoek aan- en afmelden**

### **Kan ik meerdere auto's tegelijk aanmelden met de digitale bezoekersregeling?**

Ja, u kunt zoveel auto's als u wilt aanmelden zolang u voldoende saldo hebt.

### **Hoe meld ik bezoekers aan- en af?**

U kunt uw bezoekers aanmelden via de website en met de ontvangen inloggegevens. De eindtijd staat standaard op 23:59 uur; die tijd kunt u aanpassen. Geen internet? Dan kunt u uw bezoek aanmelden door te bellen naar: 073 8440170. U krijgt een spraakcomputer aan de telefoon. Houdt de ontvangen inloggegevens bij de hand en volg de instructie en spreek het kenteken duidelijk in en uw bezoek wordt geregistreerd. Als uw bezoek vertrekt, belt u opnieuw naar bovenstaande nummer en meldt u uw bezoek af.

### **Ik heb het verkeerde kenteken ingevoerd bij de digitale bezoekersregeling. Hoe kan ik dat herstellen?**

U bent zelf verantwoordelijk voor het aangeven van het juiste kenteken. Als u niet het juiste kenteken invoert, kan uw bezoeker een bekeuring krijgen. U kunt het kenteken altijd online aanpassen. Meld het verkeerde kenteken af en meld het goede kenteken aan.

### **Kan ik de eindtijd van mijn bezoek tussentijds wijzigen in de digitale bezoekersregeling?**

Ja, u kunt de ingevoerde eindtijd tussentijds wijzigen.

### **Ik heb mijn bezoek online aangemeld met de digitale bezoekersregeling. Kan ik mijn bezoek nu ook telefonisch afmelden?**

Ja, aangemeld bezoek kunt u op beide manieren (via telefoon of online) afmelden.

### **Is er ook een app voor de digitale bezoekersregeling waarop ik mijn bezoek kan aan- en afmelden?**

Nee, maar u kunt de website wel toevoegen aan het startscherm van uw smartphone (webapp). Hierdoor zal de website in het gebruik hetzelfde werken als een app. Kijk voor de handleiding bij Formulieren.

### **Kan mijn bezoek zichzelf aan- en afmelden met de digitale bezoekersregeling?**

Nee, alleen u kunt uw bezoek aan- en afmelden.

### **Wat als mijn bezoek blijft overnachten of langer blijft? Hoe doe ik dit met de digitale bezoekersregeling?**

Als uw bezoek blijft overnachten, kunt u bij het aanmelden van uw bezoek een einddatum opgeven. Dit kan dezelfde dag of een dag in de toekomst zijn. U kunt de bezoektijden altijd tussentijds wijzigen of uw bezoek eerder afmelden.

## **Saldo**

### **Hoe weet ik of ik genoeg saldo heb met de digitale bezoekersregeling?**

Dat ziet u via uw bezoekersaccount. Ga daarvoor naar onze website en klik op de oranje knop 'Ik wil bezoek aanmelden of afmelden'. Hier kunt u uw saldo ook opwaarderen. Er kan op uw bezoekersregeling iedere maand een maximaal saldo geladen worden. Wanneer dit voor het eind van de maand op is kan uw bezoek parkeren tegen normaal tarief. Iedere maand kunt u opnieuw opwaarderen.

### **Gaat mijn niet gebruikte saldo mee naar volgende maand?**

Ja, saldo dat u niet gebruikt gaat gewoon mee naar de volgende maand. U kunt uw saldo iedere kalendermaand aanvullen tot het maximale aantal bezoekersuren in uw parkeersector.

### **Hoe kan ik saldo opwaarderen voor de digitale bezoekersregeling?**

Log hiervoor in op onze website met de ontvangen inloggegevens en betaal met iDEAL. Maakt u geen gebruik van iDeal? Dan kunt u uw saldo opwaarderen door contant te betalen op het Stadskantoor. Maak hiervoor wel een afspraak.

### **Ik maak geen gebruik van iDeal hoe kan ik mijn saldo opwaarderen?**

U kunt uw saldo opwaarderen door contant te betalen op het Stadskantoor. Maak hiervoor eerst een afspraak.

### **Kan ik uren van anderen overnemen met de digitale bezoekersregeling?**

Nee, het is niet mogelijk om uren van anderen over te nemen.

### **Mijn bezoek komt maar 10 minuten langs, ben ik dan een uur van mijn saldo kwijt met de digitale bezoekersregeling?**

Nee, de bezoekersuren worden per minuut berekend. U betaalt alleen de minuten dat uw bezoek is aangemeld.

## **Verhuizen / opzeggen**

### **Als ik geen gebruik meer maak van mijn bezoekersregeling. Krijg ik dan mijn saldo terug?**

Nee, wij storten geen saldo terug. Houd rekening met het mogelijke gebruik van de bezoekersregeling wanneer u uw saldo oplaadt.

### **Gaat u verhuizen binnen uw sector?**

Dan kunt u uw bezoekersregeling houden. Deze wordt automatisch overgezet wanneer u inschrijft op uw nieuwe adres.

### **Gaat u verhuizen naar een andere sector?**

U hebt geen recht meer op de huidige bezoekersregeling vanaf de dag dat u ingeschreven bent op uw nieuwe adres. Zorg dat u uw saldo opmaakt. U moet een nieuwe bezoekersregeling aanvragen voor uw nieuwe adres. Het is niet mogelijk om uw saldo mee te nemen.

### **Gaat u verhuizen naar een andere gemeente / wijk zonder parkeerregeling?**

U hebt geen recht meer op de huidige bezoekersregeling vanaf de dag dat u ingeschreven bent op uw nieuwe adres. Zorg dat u uw saldo opmaakt.

### **Ik heb een huis gekocht in 's-Hertogenbosch. Ik woon hier officieel nog niet, maar wil wel graag parkeren in de wijk. In de wijk geldt de digitale bezoekersregeling. Hoe vraag ik dat aan?**

Deze kunt u aanvragen door een e-mail te sturen naar [stadstoezicht@s-hertogenbosch.nl](mailto:stadstoezicht@s-hertogenbosch.nl). U moet al wel uw verhuizing hebben doorgegeven en hiervan een registratiekenmerk hebben. Deze vermeldt u in de e-mail. De afdeling zal reageren op uw verzoek.

## **Technische storing**

### **Er is een storing hoe kan ik nu mijn bezoek aanmelden?**

U kunt het aanmelden van uw bezoek zowel digitaal, als telefonisch aanmelden via (073) 844 01 70. Als dat niet lukt kunt u altijd een parkeerticket kopen bij de automaten op straat. Wij hebben helaas geen invloed op storingen van uw internet of telefoonaanbieder. Als de website van de bezoekersregeling niet werkt, houden de parkeercontroleurs hier rekening mee.

### **Mijn account voor de digitale bezoekersregeling is geblokkeerd. Hoe kan ik weer inloggen?**

U kunt een mail sturen naar [stadstoezicht@s-hertogenbosch.nl](mailto:stadstoezicht@s-hertogenbosch.nl), met de vraag uw account te deblokken. Een telefoontje is niet voldoende; vanwege de rechten op uw account moet dit schriftelijk worden gevraagd.

# Privacy

## **Hoe zit het met mijn privacy en dat van mijn bezoekers met de digitale bezoekersregeling?**

Een parkeercontroleur op straat ziet alleen of uw bezoek is aangemeld. Er is geen koppeling tussen deze gegevens en de Dienst Wegverkeer (RDW). Wij kunnen in het digitale parkeersysteem dus niet zien wie de eigenaar van het kenteken is.

## **Hoe lang worden de gegevens bewaard in de digitale bezoekersregeling?**

De aanmelding en het kenteken worden 1 jaar bewaard. We doen dit omdat we deze informatie wellicht tijdens bezwaarprocedures op boetes nodig hebben.

# Bezwaar

## **Ik heb mijn bezoek aangemeld met de digitale bezoekersregeling, maar zij hebben toch een bekeuring gekregen. Hoe kunnen zij bezwaar maken?**

Heeft uw bezoek toch een bekeuring gekregen? Uw bezoek kan bezwaar maken. Dat kan binnen 6 weken na de dagtekening die op de naheffingsaanslag staat. Stuur een bewijs van aanmelding mee. Dat kan door in te loggen op uw digitale bezoekersregeling en naar de geschiedenis te gaan. Stuur de gevonden informatie met het bezwaar mee.

# Overig

## **Met de digitale bezoekersregeling is ligt er geen kaartje meer achter de voorruit. Hoe weet de parkeercontroleur dan dat er betaald is.**

De parkeercontroleur scant het kenteken. Het systeem geeft aan of er betaald is voor het kenteken.

## **Wat bedoelt het systeem van de digitale bezoekersregeling met eenheden?**

Het systeem spreekt over eenheden, in de praktijk zijn dit minuten. 60 eenheden staat dus gelijk aan 1 uur.