

**Question n° 61 de M. David WEYTSMAN
du 21 décembre 2023**

Les recettes horodateurs sont en augmentation. Selon le retour de terrain, les plaintes aussi.

Combien de plaintes avez-vous reçues en 2021, 2022 et 2023 ? Pour quelles raisons ?

Combien de refus de paiement en 2021, 2022 et 2023 ? Pour quelles raisons ?

Combien de demandes de remboursements ? Pour quelles raisons ?

Quels montants ont dû être remboursés en 2021, 2022 et 2023 ?

Je vous en remercie.

Réponse du Collège :

Les recettes stationnement inscrits dans le budget 2024, sont pour environ 68% liés aux paiements à l'horodateur ou applications. Environ 32% est lié aux rétributions.

L'augmentation de la recette est d'une part liée au respect du nouveau règlement de stationnement et les paiements à l'horodateur dans les nouvelles zones grises et vertes. D'autre part l'augmentation est lié au contrôle renforcé avec la scanauto. Contrôle qui est fortement demandé par les citoyens afin de pouvoir augmenter la rotation du stationnement dans les rues bruxelloises et d'avoir plus de places disponibles pour les habitants et leurs visiteurs.

La Ville ne peut pas communiquer les statistiques exactes par rapport à la quantité de plaintes car le logiciel de traitement des plaintes ne la comptabilise pas. Dès qu'une plainte est traitée, elle disparaît du portail des contestations. Le service est en train d'élaborer un système de monitoring avec le prestataire de service pour pouvoir faire ce type de rapportage à l'avenir.

Par contre, il se peut effectivement que des erreurs se manifestent dans les constats effectués par la scanautos. Dans ces cas, la Ville procède aux annulations des redevances envoyés :

- 2021 : 6.473 annulations ;
- 2022 : 13.693 annulations ;
- 2023 : 25.731 annulations.

**Vraag nr. 61 van dhr. David WEYTSMAN
dd. 21 december 2023 (Vertaling)**

De inkomsten uit parkeermeters nemen toe. Volgens de feedback uit het veld stijgen de klachten ook.

Hoeveel klachten heeft u ontvangen in 2021, 2022 en 2023? Op welke gronden?

Hoeveel weigeringen van betaling in 2021, 2022 en 2023? Om welke redenen?

Hoeveel verzoeken om terugbetaling? Wat waren de redenen?

Welke bedragen moesten worden terugbetaald in 2021, 2022 en 2023?

Ik dank u hiervoor.

Antwoord van het College :

Ongeveer 68% van de parkeerinkomsten in de begroting voor 2024 zijn afkomstig van betalingen op de betaalautomaten/applicaties. Ongeveer 32% is afkomstig uit retributies.

De stijging van de inkomsten is enerzijds te danken aan de naleving van de nieuwe parkeerregels en betalingen bij de betaalautomaten/applicaties in de nieuwe grijze en groene zones. Aan de andere kant is de stijging gekoppeld aan de versterkte controle met de scanauto. Deze controle wordt sterk gevraagd door burgers om de parkeerrotatie in de Brusselse straten te vergroten en meer plaatsen beschikbaar te hebben voor bewoners en hun bezoekers.

De Stad kan geen exacte statistieken geven van het aantal klachten, omdat de software voor klachtenbehandeling deze niet bijhoudt. Zodra een klacht is afgehandeld, verdwijnt deze uit het klachtenportaal. De dienst is bezig met het ontwikkelen van een monitoringsysteem met de dienstverlener om dit soort rapportage in de toekomst mogelijk te maken.

Anderzijds is het inderdaad mogelijk dat er fouten voorkomen in de vaststellingen van de scanauto's. In dergelijke gevallen annuleert de Stad de parkeerretibuties:

- 2021: 6.473 annuleringen;
- 2022: 13.693 annuleringen;
- 2023: 25.731 annuleringen.

En terme de remboursements :

- 2021 : 1.264 remboursements pour un montant total de 47.231,42 EUR ;
- 2022 : 1.193 remboursements pour un montant total de 37.051,86 EUR ;
- 2023 : 2.417 remboursements pour un montant total de 90.169,53 EUR.

Ces montants ne correspondent pas exactement à une multiplication de 25,00 EUR, parce qu'ils comprennent également les remboursements de paiements effectués par des personnes qui se sont trompées de destinataire de leurs paiements.

Les raisons des annulations de redevances sont multiples : liés à des problèmes de délivrance des cartes de stationnement communales, des droits de stationnement pour les PMR, ou encore des incidents techniques chez les fournisseurs de services.

In termen van terugbetalingen :

- 2021: 1.264 terugbetalingen voor een totaal bedrag van 47 231,42 EUR;
- 2022: 1.193 terugbetalingen voor een totaal bedrag van 37 051,86 EUR;
- 2023: 2.417 terugbetalingen voor een totaal bedrag van 90 169,53 EUR.

Deze bedragen komen niet precies overeen met een vermenigvuldiging van 25,00 EUR, omdat ze ook terugbetalingen omvatten van mensen die zich vergist hebben in de bestemming van de betalingen.

Er zijn tal van redenen tot annuleringen : problemen met de uitgifte van gemeentelijke parkeerkaarten, parkeerrechten voor PBM's of technische incidenten bij dienstverleners.
