

Kwartaalrapportage Parkeren 2019 Q3 en Q4

I- inleiding

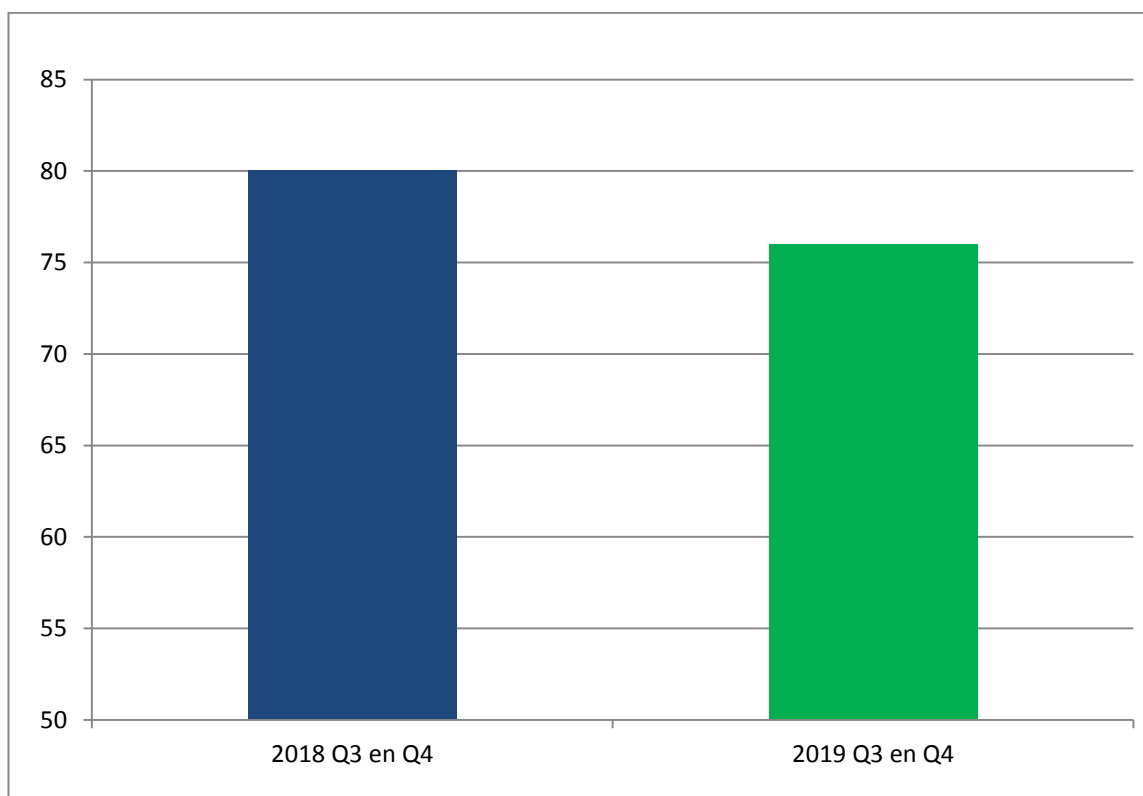
In deze kwartaalrapportage gaat het over betaald parkeren (parkeerbelasting, naheffingsaanslagen, parkeervergunningen etc) en de daarmee samenhangende klachten. De laatste jaren heeft er een uitbreiding van betaald parkeren plaatsgevonden. Zo zijn de tarieven verhoogd en is bij een aantal adressen een zogenaamd nulplafond¹ ingesteld. Dit heeft tot op heden niet geresulteerd in meer klachten bij de ombudsman.

In paragraaf 2 worden de cijfers over 2019 Q3 en Q4 gegeven. Ook zal hier worden teruggekeken op de jaarcijfers 2019. In paragraaf 3 zal worden ingegaan op de afhandeling van de klachten. In paragraaf 4 wordt aandacht besteed aan de samenwerking tussen Parkeren en de ombudsman. In paragraaf 5 wordt ingegaan op een actualiteit die speelde in de tweede helft van 2019 en in paragraaf 6 wordt afgesloten met een conclusie.

2- lichte daling aantal klachten zowel over 2019 Q3 en Q4 als over 2019 als geheel

In de laatste twee kwartalen van 2019 werden door de ombudsman 76 klachten ontvangen over (betaald) parkeren of het fietsdepot. Ter vergelijking. In de vergelijkbare periode in 2018 zijn 80 zaken ontvangen en er is dan ook sprake van een daling van 4 zaken. Hieronder wordt het weergegeven in de grafiek.

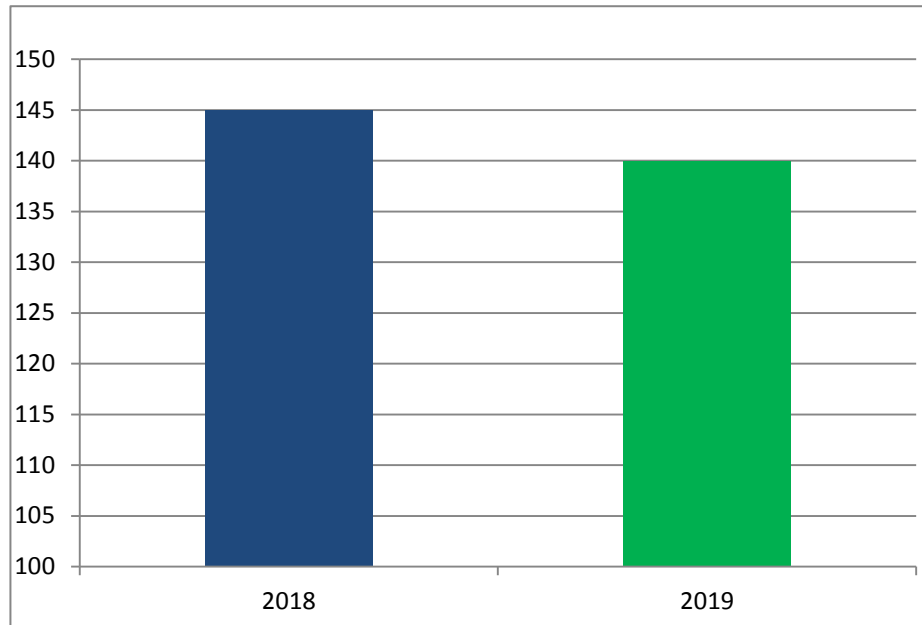
aantal klachten over Parkeren 2018 Q3 en Q4 en 2019 Q3 en Q4



¹ Op een aantal adressen worden geen parkeervergunning voor bewoners of bedrijven meer verstrekt, dit wordt het nulplafond genoemd

Ook over het gehele jaar 2019 is sprake van een lichte daling ten opzichte van 2018. Over 2019 zijn er in totaal 138 klachten ontvangen. Dit zijn er 7 minder dan over 2018 toen de ombudsman 145 klachten ontving die samenhangen met betaald parkeren.

aantal klachten over Parkeren 2018 en 2019

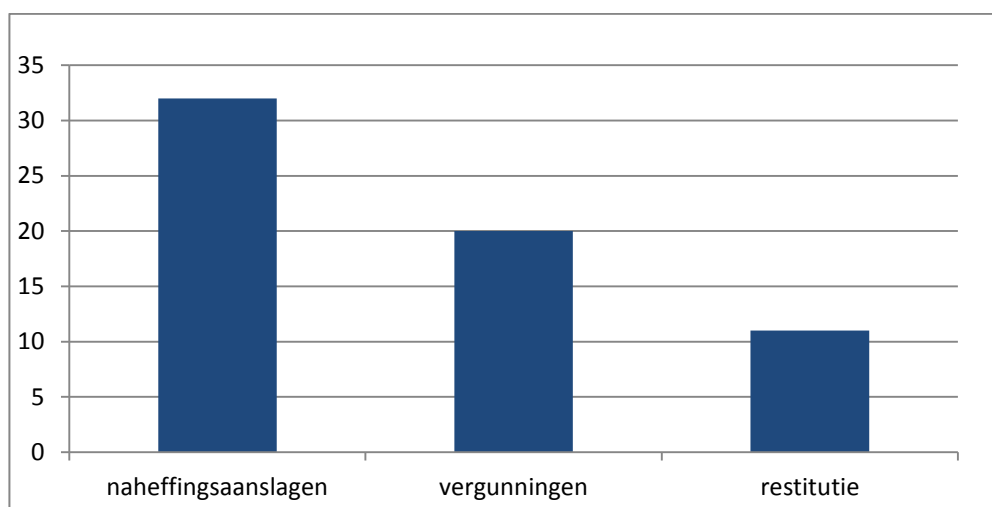


3- klachten top 3 en afhandeling binnengekomen klachten

3.1- klachten top 3

Veruit de meeste klachten in de tweede helft 2019 handelen over het opleggen van een naheffingsaanslag. Dit speelt in 32 (ofwel 42 %) van de zaken. In 20 zaken (26%) ging de klacht over een bewoners-, bedrijfs-, mantelzorg- of andere vergunning. Over de restitutie van parkeergeld zijn 11 zaken (14 %) binnengekomen. De top 3 blijft hiermee onveranderd.

Top 3 klachten



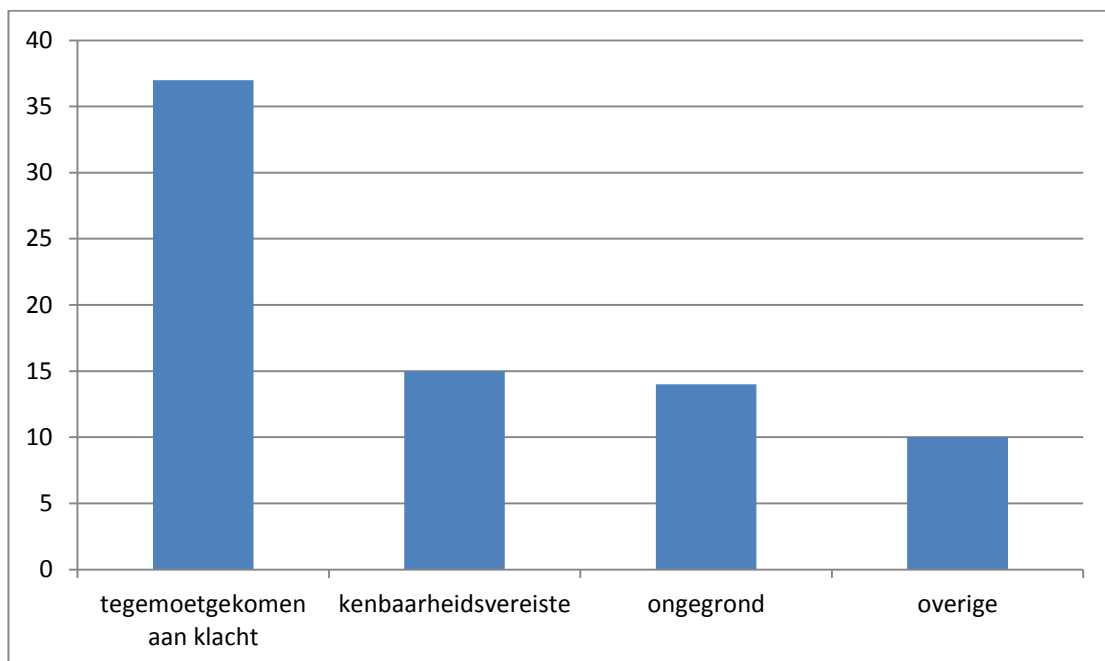
3.2- afhandeling van klachten

Bij 37 zaken (49 %) is de klacht, soms na interventie van de ombudsman, alsnog opgelost.

Bij 15 zaken (20%) heeft de ombudsman de klacht doorgestuurd naar Parkeren omdat de betreffende klager de klacht hier nog niet onder de aandacht had gebracht². De ombudsman acht het van belang dat Parkeren eerst de kans krijgt om zelf op een klacht te kunnen reageren. Hij wil hierbij het volgende aantekenen. Het komt voor dat de ombudsman een zaak al onder de aandacht brengt van Parkeren als er niet voldaan is aan het kenbaarheidsvereiste. De ombudsman doet dit bijvoorbeeld als een zaak urgent is of evident is dat er sprake van een fout. Parkeren pakt dergelijke zaken dan oplossingsgericht op en verwijst niet naar het kenbaarheidsvereiste. Zo gaat er geen tijd en energie verloren aan formele discussies. Hiermee zijn zowel de klager als de gemeente geholpen.

Verder zijn 14 klachten (18 %) ongegrond. De overige 10 klachten handelen over het algemeen parkeerbeleid of is onder de rechter³. Bij 1 zaak was er onvoldoende informatie beschikbaar om deze te kunnen beoordelen.

Wijze afhandeling klachten



4- samenwerking met Parkeren en EPS⁴

Er vindt twee keer per jaar overleg plaats tussen de directie van Parkeren en de ombudsman. Ook de klachtencoördinator van Parkeren en de interne portefeuille Parkeren bij de ombudsman zijn hierbij aanwezig. Tijdens deze overleggen komen met name structurelere zaken aan de orde, maar ook worden individuele casus geagendeerd.

² dit betreft het zogenaamde kenbaarheidsvereiste waaruit voortvloeit dat de gemeente in principe eerst zelf op een klacht moet kunnen reageren.

³ De ombudsman is dan niet bevoegd een formeel onderzoek te starten.

⁴ EPS handhaaft, in opdracht van de gemeente Amsterdam, het betaald parkeren. Ook geeft EPS de parkeervergunningen uit en handelt het de bezwaarschriften af tegen opgelegde naheffingsaanslagen.

In september 2019 heeft er overleg plaatsgevonden tussen de directie van Parkeren en de ombudsman. Hierbij is onder meer gesproken over de ontwikkelingen van het parkeerbeleid. Ook de hier voor genoemde casus van de mantelzorgende moeder besproken.

De samenwerking tussen Parkeren en het bureau ombudsman is onverminderd goed. Indien het bureau ombudsman een zaak onder de aandacht brengt van Parkeren wordt hier voortvarend en oplossingsgericht op gereageerd. Ook van vanuit EPS wordt veelal oplossingsgericht gehandeld. De ombudsman stelt dit op prijs.

5- actualiteit

oplossing voor mantelzorgende moeder

In de rapportage over de eerste helft van 2019 wordt een zaak beschreven van een mantelzorgende moeder. Zij zorgt 100 uur per week voor haar volwassen zoon met meervoudige beperkingen. Moeder en zoon wonen buiten Amsterdam. De zoon sport meerdere keren per week in Amsterdam en moet ook regelmatig naar het ACTA. De moeder moet het kenteken van haar auto elke keer aanmelden om gebruik te kunnen maken van de mantelzorgparkeervergunning. Dit komt bovenop de toch al omvangrijke mantelzorg. Daar komt bij dat als ze het een keer vergeet ze een naheffingsaanslag krijgt.

De moeder wil het kenteken één keer per jaar aanmelden. Voorheen was dit mogelijk maar dit is aangepast om fraude te voorkomen. De ombudsman begrijpt dit argument maar vraagt voor deze uitzonderlijke zaak, waar geen sprake is van fraude, een maatwerkoplossing aan de directie van Parkeren. Deze laat weten de mogelijkheden hiertoe te zullen onderzoeken. Er wordt, tot tevredenheid van de moeder en zoon, een oplossing gevonden. De ombudsman sluit het dossier.

6- conclusie

Het beeld van de ombudsman aangaande Parkeren blijft positief. Ondanks een verdere aanscherping van het parkeerbeleid is er sprake van een lichte daling van het aantal klachten. De actieve opstelling van de directie en de klachtencoördinator van Parkeren en de oplossingsgerichte cultuur die er bij Parkeren heerst draagt hier aan bij.