

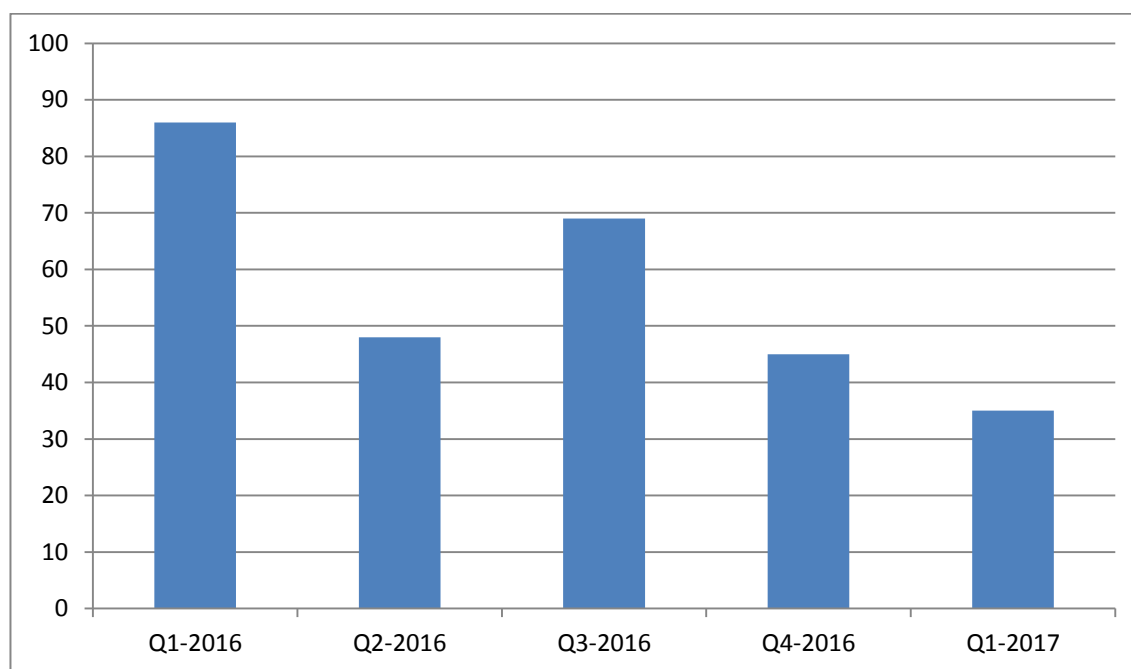
Parkeren Q1-2017

I- inleiding

In 2016 heeft de ombudsman 247 zaken binnengekregen waarbij de RvE parkeren (Parkeren) betrokken was, een stijging van ongeveer 50% ten opzichte van 2015. Veel zaken handelden over het opleggen van naheffingsaanslagen en de afhandeling van bezwaren die hier tegen worden ingediend. De ombudsman en zijn team hebben in 2016 veel contact gehad met de medewerkers en directie van Parkeren. Ook heeft de ombudsman een aantal gesproken met de wethouder parkeren. De uitkomst hiervan is onder meer dat bezwaren, sinds Q3-2016 ruimhartiger coulancehalve gegrond verklaard worden. De resultaten hiervan beginnen zich in het laatste kwartaal van 2016 af te tekenen. Er komen dan 45 zaken binnen, het laagste aantal in vijf kwartalen. Deze positieve lijn zet zich voort in Q1-2017. Hierop zal in de volgende paragrafen dieper ingegaan worden. Om te beginnen zal na de cijfers gekeken worden, daarna zullen een aantal zaken nader belicht worden.

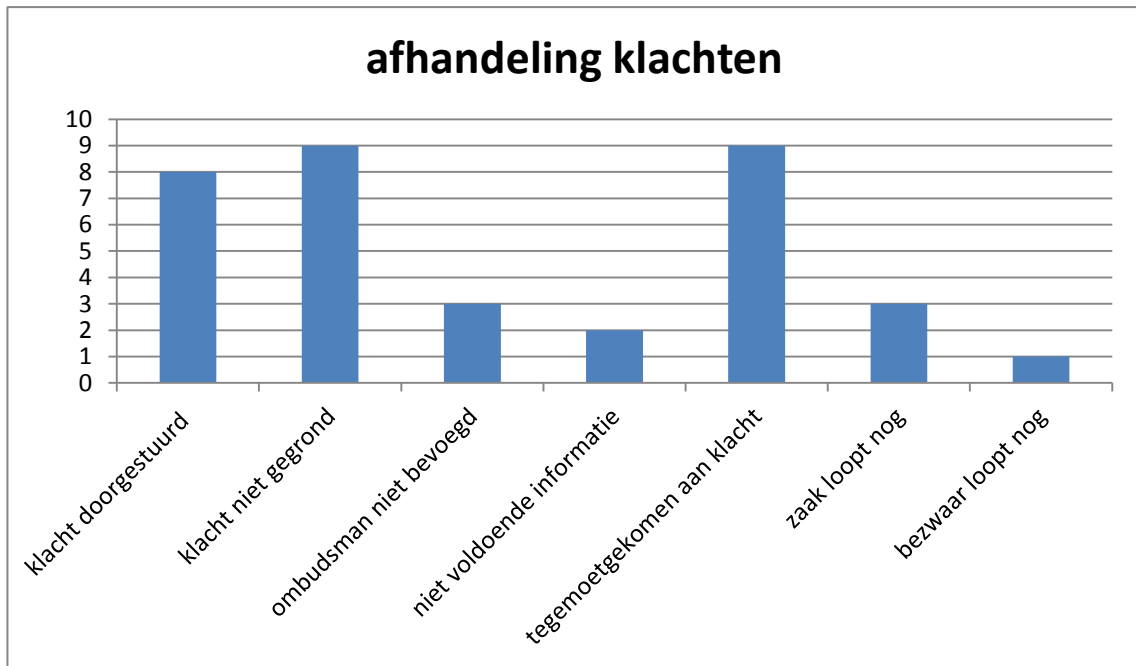
2- cijfers Q1-2016 tot en met Q1-2017

in Q1-2017 komen 35 zaken binnen over parkeren. Vergeleken met Q4-2016 is er sprake van een daling van 22 %. Hieronder wordt in een grafiek het aantal binnengekomen verzoeken van de afgelopen vijf kwartalen weergegeven.



3- wijze van afhandeling klachten Q1-2017

Bij acht van de 35 klachten die de ombudsman ontving was de klacht nog niet bekend bij Parkeren. De ombudsman stuurt de klacht dan door naar Parkeren met het verzoek deze verder af te handelen. Bij één zaak laat de ombudsman de klager weten dat deze eerst de bezwaarprocedure moet afwachten. Negen klachten achtte de ombudsman ongegrond en in negen andere zaken wordt, na interventie van de ombudsman of in de bezwaarfase, alsnog aan de grieven van de klager tegemoetgekomen. In drie gevallen was de ombudsman niet bevoegd omdat de klacht betrekking had op algemeen beleid dan wel onder de rechter was. In twee zaken had de ombudsman niet voldoende informatie om de zaak te kunnen beoordelen. Drie zaken lopen nog. Hieronder zal in een grafiek weergegeven worden op welke wijze de klachten die de ombudsman ontving (in Q1-2017) zijn afgehandeld.



4- actualiteiten Q1-2017

In deze paragraaf zullen twee zaken besproken worden die in Q1-2017 speelden. Tevens zal kort worden ingegaan op het overleg tussen Parkeren en de ombudsman eind januari 2017 en de samenwerking tussen Parkeren en het bureau ombudsman.

Om te beginnen een zaak waar de ombudsman, op verzoek van de gemeente en de betrokken bewoners, een bemiddelende rol heeft gespeeld. Het volgende deed zich voor.

geen parkeervergunning voor nieuwe bewoners Square-gebouw

Bewoners van het, in de zomer van 2016, opgeleverde Square gebouw en de gemeente hebben een conflict over het feit dat zij niet in aanmerking komen voor een parkeervergunning. De bewoners stellen dat zij hierover niet goed zijn voorgelicht door de gemeente en de projectontwikkelaar en eisen compensatie. Zowel de bewoners als de gemeente vragen de ombudsman te bemiddelen in deze zaak.

De ombudsman voert eind 2016 een aantal afzonderlijke verkennende gesprekken met de bewoners en ambtenaren van de gemeente. Hierna vindt er een gezamenlijke bespreking plaats met de bewoners, ambtenaren, de wethouder Parkeren en de ombudsman. Op de agenda staat een (compensatie-)aanbod dat de gemeente gedaan heeft. De bewoners zijn hier niet mee akkoord. Naar aanleiding van de bespreking past de gemeente het aanbod aan. De bewoners accepteren het nieuwe aanbod begin 2017. Tevens zal de gemeente, mede op advies van de ombudsman, een aantal verbeteracties opstarten. Zo zal de gemeente de (toekomstige) bewoners van nieuwbouwprojecten eerder en nadrukkelijker informeren of er al dan niet parkeervergunningen worden verleend bij een nieuwbouwproject. Ook de projectontwikkelaars zullen beter worden aangesproken over de voorlichting aan de toekomstige bewoners.

ten onrechte naheffingsaanslagen door fout bij scannen

In drie zaken kregen automobilisten regelmatig een naheffingsaanslag opgelegd door fouten bij het scannen van kentekens. Ter illustratie kan de volgende zaak dienen.

Een man wendt zich namens zijn oudere buurvrouw tot de ombudsman. De buurvrouw heeft een gehandicaptenparkeerplaats op kenteken. Zij hoeft hier geen parkeerbelasting te betalen. Toch ontvangt zij regelmatig een naheffingsaanslag. Ondanks veelvuldig contact met de gemeente wordt het probleem niet opgelost. De ombudsman brengt een huisbezoek en bespreekt de zaak met de vrouw en haar hulpvaardige buurman. De vrouw laat weten dat ze zich zorgen maakt als ze weer een naheffingsaanslag ontvangt. Het probleem speelt al jaren. De ombudsman legt de zaak voor aan Parkeren die direct contact opnemen met de buurman en verontschuldigen aanbieden voor de gang van zaken. Eventuele naheffingsaanslagen zullen vernietigd worden en kosten voor het aangetekend verzenden van bezwaarschriften vergoed. Het kenteken van de auto van de vrouw zal op een lijst gezet worden zodat er in het vervolg een extra check kan plaatsvinden alvorens een naheffingsaanslag wordt opgelegd. Tot slot kunnen de vrouw of haar buurman direct contact opnemen met de klachtcoördinator van Parkeren mocht het toch nog mis gaan. Zo kan dan voorkomen worden dat de vrouw bezwaar moet aantekenen.

De ombudsman is van mening dat de gang van zaken geen schoonheidsprijs verdient. Nu de zaak vanuit Parkeren alsnog voortvarend is opgepakt ziet de ombudsman geen verdere rol meer weggelegd en sluit hij het dossier.

overleg 30 januari 2017 tussen directie Parkeren en ombudsman

Twee keer per jaar vindt regulier overleg plaats tussen de directie Parkeren en de ombudsman. Hierbij is ook de klachtcoördinator Parkeren en de portefeuillehouder parkeren binnen het bureau ombudsman. Op 30 januari 2017 vond het laatste reguliere overleg plaats. Hierbij zijn een aantal onderwerpen besproken. Zo is onder meer gesproken over het (dalende) aantal zaken dat over Parkeren binnenkomt bij de ombudsman, de stand van zaken aangaande de bemiddeling van de ombudsman bij het Square-gebouw en de inzet van scanauto's bij het opsporen van gestolen voertuigen.

samenwerking Parkeren en bureau ombudsman

De samenwerking tussen Parkeren en het bureau ombudsman is goed. Indien het bureau ombudsman een zaak onder de aandacht brengt van Parkeren wordt hier voortvarend, open en oplossingsgericht op gereageerd. De ombudsman stelt dit op prijs.

5- conclusie

De ombudsman concludeert dat het aantal klachten over Parkeren is afgenomen in Q1-2017. Dit stemt overeen met het beeld dat hij heeft naar aanleiding van de zaken die bij hem binnenkomen, namelijk dat er bij de afhandeling van klachten en bezwaren meer oog is voor uitzonderlijke situaties.