

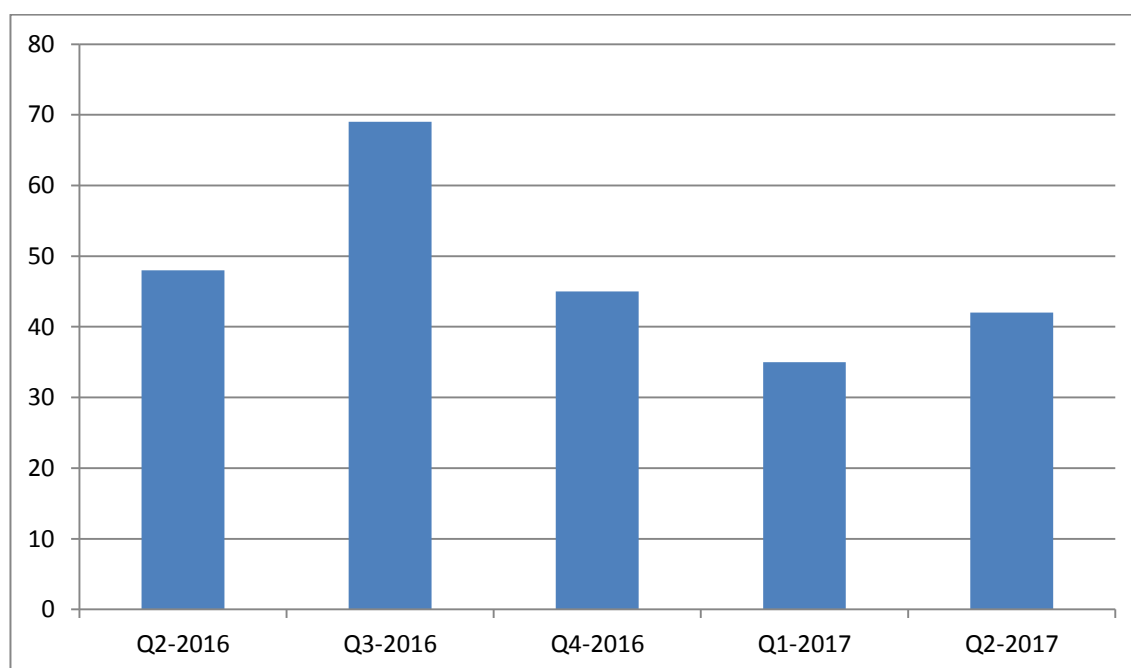
Parkeren Q2-2017

1- 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. De ombudsman en zijn team hebben in 2016 veel contact gehad met de medewerkers en directie van Parkeren. Ook heeft de ombudsman een aantal gesprekken met de wethouder parkeren. Vanaf het vierde kwartaal 2016 is een daling van het aantal zaken waar te nemen ten aanzien van hetzelfde kwartaal het jaar daarvoor. Ook in Q2-2017 zet deze trend door. Hierop zal in de volgende paragraaf nader ingegaan worden.

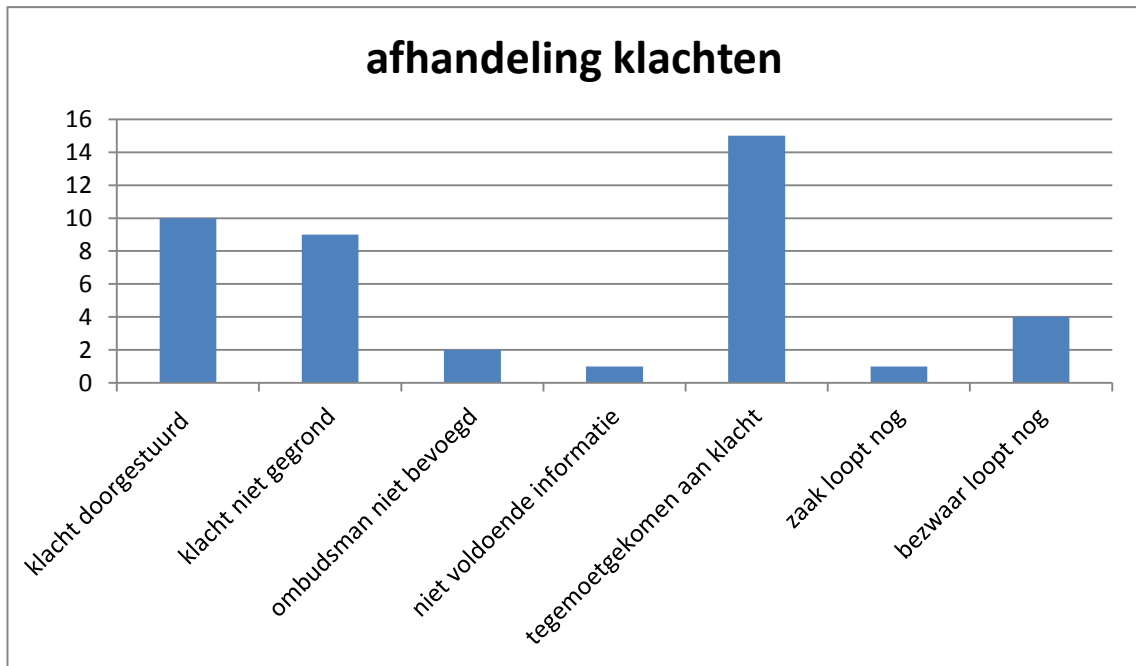
2- cijfers Q2-2016 tot en met Q2-2017

In Q2-2017 komen 42 zaken binnen over parkeren. Vergeleken met Q2-2016 is er sprake van een daling met 13%. Wel constateert de ombudsman dat het aantal klachten in verhouding met Q1-2017 gestegen is. Hieronder wordt in een grafiek het aantal binnengekomen verzoeken van de afgelopen vijf kwartalen weergegeven.



3- wijze van afhandeling klachten Q22017

Bij tien van de 42 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 vier zaken loopt de bezwaarprocedure nog. Zes klachten acht de ombudsman ongegrond en in vijftien zaken wordt, na interventie van de ombudsman of in de eerste lijnsklachtafhandeling, alsnog aan de grieven van de klager tegemoetgekomen. In twee zaken was de ombudsman niet bevoegd omdat de klacht betrekking had op algemeen beleid. In een zaak had de ombudsman niet voldoende informatie om de zaak te kunnen beoordelen. Een zaak loopt nog. Hieronder zal in een grafiek weergegeven worden op welke wijze de klachten die de ombudsman ontving (in Q2-2017) zijn afgehandeld.



4- actualiteiten Q2-2017

Time out bij naheffingsaanslag op naheffingsaanslag

Een vrouw heeft een parkeervergunning en maakt, in verband met een reparatie van haar auto, korte tijd gebruik van een huurauto. Het kenteken op haar parkeervergunning wordt ook aangepast naar dat van de huurauto. Half april 2017 is haar eigen auto weer beschikbaar en belt zij de gemeente om het kenteken op de parkeervergunning weer aan te passen. Desondanks ontvangt ze vanaf dat moment naheffingsaanslagen. Ze brengt dit veelvuldig onder de aandacht van de gemeente maar de vrouw blijft naheffingsaanslagen ontvangen. Zij wendt zich tot de ombudsman. Deze legt de zaak voor aan de gemeente. Die laat weten dat het kenteken van de vergunning niet was teruggezet. Dit gebeurt alsnog. De (inmiddels 21) naheffingsaanslagen die zijn opgelegd worden ingetrokken en de ombudsman sluit het dossier.

Los van de vraag waar de fout ligt (vergunninghouder of gemeente) ziet de ombudsman hier een patroon dat vaker voorkomt. Door het gebruik van scanauto's kunnen in korte tijd veel naheffingsaanslagen opgelegd worden. Hierbij komt dat na vijf naheffingsaanslagen een wielklem kan worden aangelegd en de auto vervolgens op korte termijn (als niet betaald wordt) kan worden weggesleept. Op deze wijze kan een Amsterdammer op hoge kosten gejaagd worden. Soms is er ook sprake van een achterliggende hulpvraag van een Amsterdammer. De ombudsman acht het dan ook wenselijk om na het opleggen van drie aanslagen in korte tijd een "time out" in te lassen en te beoordelen waar het fout gaat. Eventuele fouten kunnen dan hersteld worden en, indien daartoe aanleiding is, hulp worden opgestart. De ombudsman heeft dit onderwerp geagendeerd voor het najaarsoverleg met de directie van de rve Parkeren.

samenwerking Parkeren en bureau ombudsman

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, open en oplossingsgericht op gereageerd. De ombudsman stelt dit op prijs.

5- conclusie

Ook in Q2-2017 daalt het aantal klachten in verhouding met dezelfde periode in 2016, wel is er sprake van een stijging ten aanzien van het vorige kwartaal. Het algemene beeld blijft positief, wel ziet de ombudsman nog mogelijkheden voor een verdere reductie van het aantal klachten en bezwaren door het inlassen van een time out als er in korte tijd een groot aantal naheffingsaanslagen wordt opgelegd.