

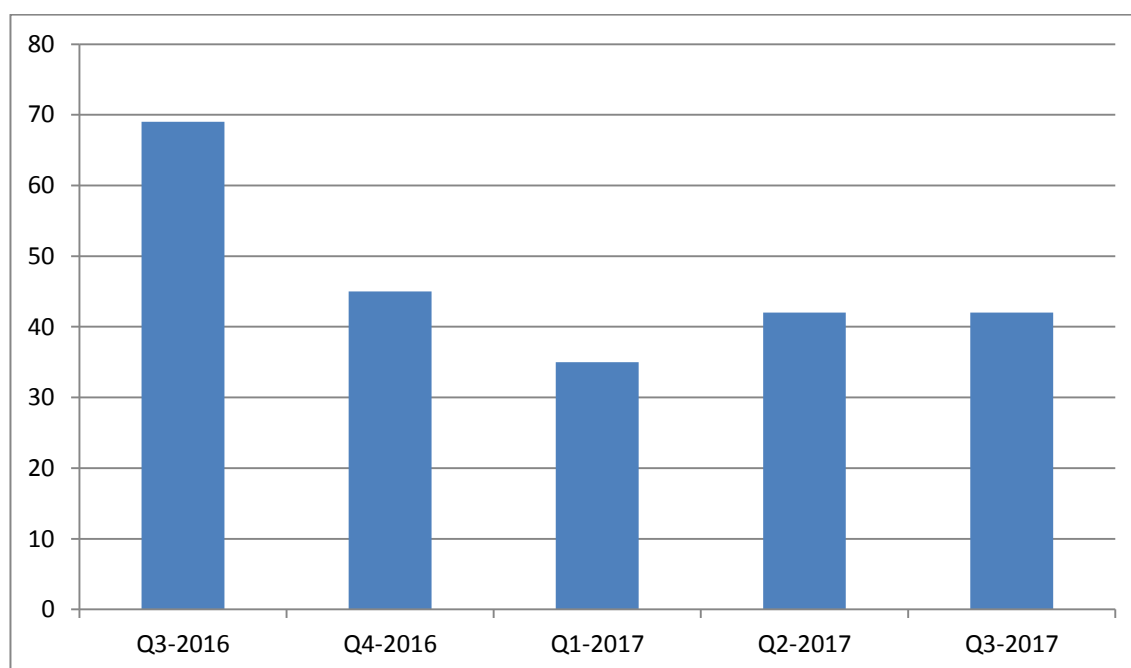
Parkeren Q3-2017

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 Q3-2017 zet deze trend door. Hierop zal in de volgende paragraaf nader ingegaan worden.

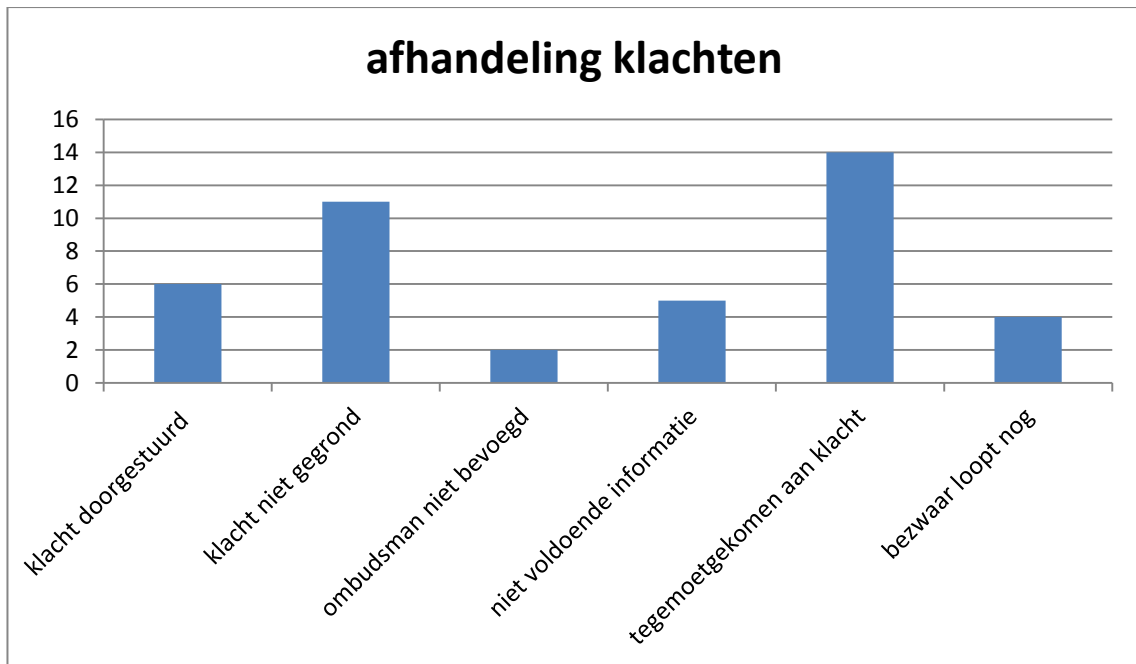
2- cijfers Q3-2016 tot en met Q3-2017

In Q3-2017 komen (net als in Q2-2017) 42 zaken binnen over parkeren. Vergeleken met Q3-2016 (69 zaken) is er sprake van een daling van 40%. Hieronder wordt in een grafiek het aantal binnengekomen verzoeken van de afgelopen vijf kwartalen weergegeven.



3- wijze van afhandeling klachten Q3-2017

Bij zes 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. Elf klachten acht de ombudsman ongegrond en in veertien zaken wordt, na interventie van de ombudsman, bij de eerste lijnsklachtafhandeling of in bezwaar, 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 vijf zaken 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 Q3-2017) zijn afgehandeld.



4- actualiteiten Q3-2017

Time out bij naheffingsaanslag op naheffingsaanslag

een terugkomend onderwerp is het volgende. Door het gebruik van scanauto's kunnen in korte tijd veel naheffingsaanslagen opgelegd worden. De ombudsman ontvangt dan ook regelmatig zaken waarbij dit speelt. Vaak is er dan iets fout gegaan bij (de betaling van) de parkeervergunning. De vergunninghouder ontvangt de eerste naheffingsaanslagen pas in zijn brievenbus als er al een groter aantal naheffingsaanslagen is opgelegd en weet dan pas dat er iets niet goed gaat met de parkeervergunning.

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 in korte tijd op hoge kosten gejaagd worden.

Soms is er sprake van een administratieve fout bij de gemeente, soms gaat er iets fout bij de vergunninghouder. Ook kan er sprake zijn van een achterliggende hulpvraag van een Amsterdammer, bijvoorbeeld omdat deze door psychische problemen de post niet meer opent.

De ombudsman acht het, gezien de "slagkracht" van het controlesysteem wenselijk dat de gemeente een "time out" inlast als in korte tijd drie naheffingsaanslagen worden opgelegd. Er kan dan beoordeeld worden waar het fout gaat. Eventuele (administratieve) fouten bij de gemeente of de vergunninghouder kunnen dan hersteld worden en voorkomen wordt dat de zaak in korte tijd (financieel) escaleert.

De ombudsman heeft het bovenstaande inmiddels aan de orde gesteld bij de directie van Parkeren als agendapunt voor het najaarsoverleg tussen de directeur Parkeren en de ombudsman. In de Q4-rapportage zal hier nader op teruggekomen worden. De ombudsman wil nog aanstippen dat niet alleen Parkeren betrokken is bij een oplossing maar ook Belastingen, die de naheffingsaanslagen immers verstuurt en de invordering hiervan uitvoert.

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

De dalende trend van het aantal binnenkomende zaken gaat door en het beeld dat de ombudsman heeft van Parkeren is positief. Verdere winst valt te behalen door rekening te houden met de “slagkracht” van het controlesysteem en een time out in te bouwen bij elkaar snel opvolgende naheffingsaanslagen.