

Parkeren Q4-2017

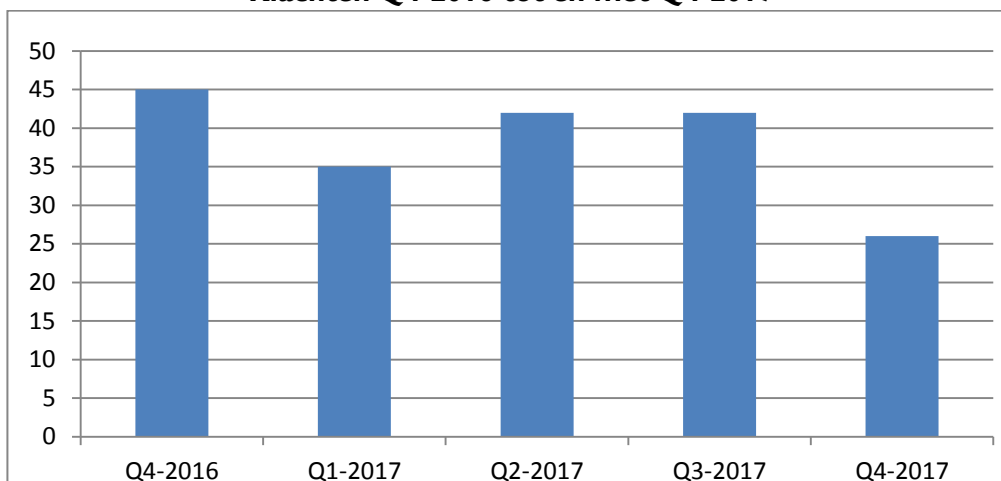
I- inleiding

In 2016 heeft de ombudsman 247 zaken binnengekregen waarbij de RvE parkeren (Parkeren) betrokken was, een stijging van ongeveer 50% ten opzichte van 2015. 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. In kwartaalrapportage (Q4) van 2017 stelt de ombudsman vast dat het aantal binnengekomen zaken dit kwartaal het laagste is van de afgelopen twee jaar. Over het hele jaar 2017 is sprake van een sterke daling van het aantal zaken. Meer hierover in de volgende paragraaf.

2- cijfers 2016 en 2017

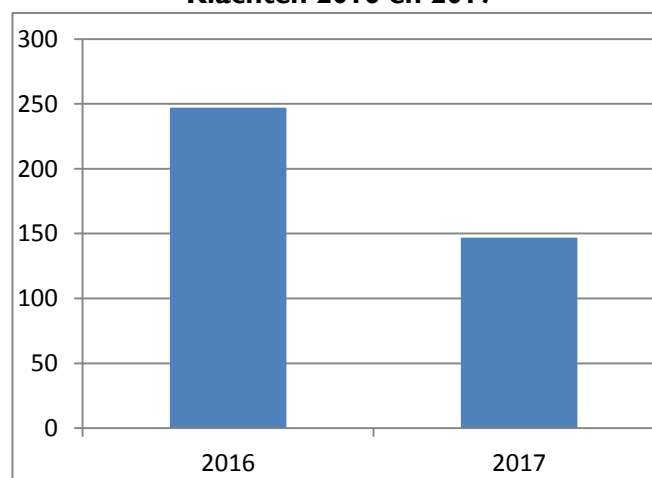
In Q4-2017 komen 26 zaken binnen over Parkeren. Vergelijken met Q3-2017 (42 zaken) is er sprake van een daling van bijna 40%. Hieronder wordt in een grafiek het aantal binnengekomen verzoeken van de afgelopen vijf kwartalen weergegeven.

Klachten Q4-2016 tot en met Q4-2017



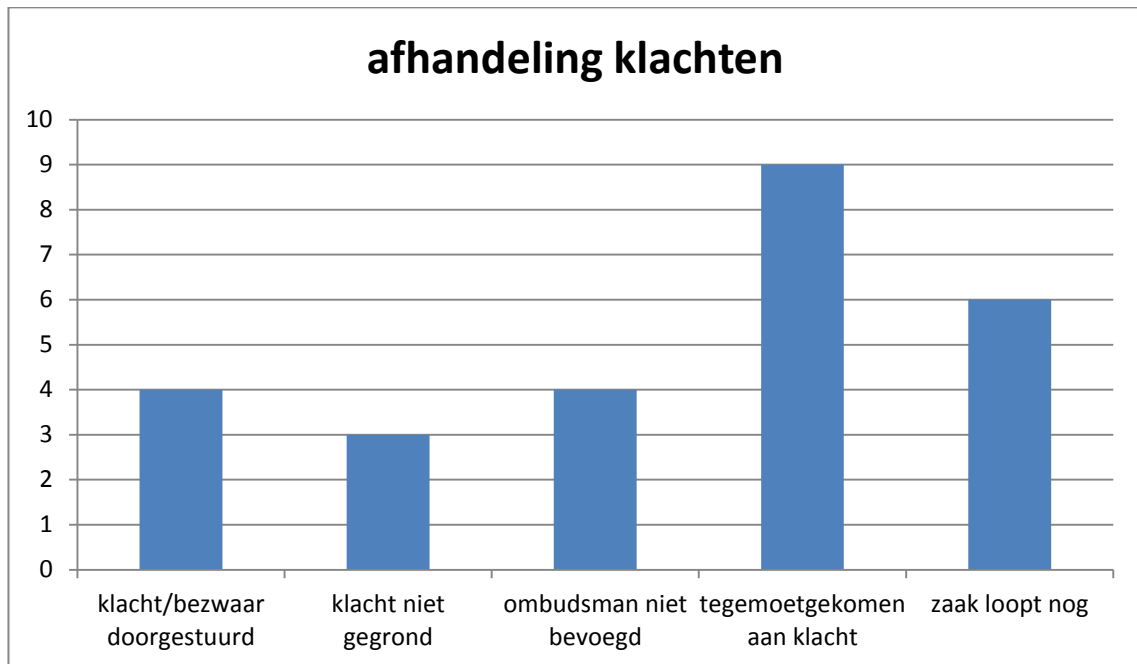
In 2017 zijn er over Parkeren 145 zaken binnengekomen, 97 minder dan in 2016. Dit is een daling van 40%. Hieronder een grafiek waarin de cijfers grafisch worden weergegeven.

Klachten 2016 en 2017



3- wijze van afhandeling klachten Q4-2017

Bij zes van de 26 klachten die de ombudsman ontving was de klacht of het bezwaar nog niet bekend bij Parkeren. De ombudsman stuurt de klacht dan door naar Parkeren met het verzoek deze verder af te handelen. De ombudsman acht 3 klachten ongegrond. In 4 zaken is de ombudsman niet bevoegd omdat het beleidsaangelegenheid betreft of omdat beroep is aangetekend bij de rechter. In 9 zaken wordt na interventie van de ombudsman of in de eerstelijns klachtafhandeling of bezwaarfase alsnog aan de grieven van de klager tegemoetgekomen. Er zijn tot slot 6 zaken die nog lopen.



4- actualiteiten Q4-2017

najaarsoverleg oktober 2017

Twee keer per jaar vindt regulier overleg plaats tussen de directie Parkeren en de ombudsman. Hierbij zijn ook de klachtencoördinator Parkeren en de portefeuillehouder parkeren van het bureau ombudsman aanwezig. Hierbij zijn een aantal onderwerpen besproken. Zo is onder meer gesproken over het aantal zaken (aangaande Parkeren) die binnenkomen bij de ombudsman en op welke wijze (door providers) voorkomen kan worden dat een verkeerd kenteken wordt ingevoerd bij een parkeerapp. Parkeren zal dit aan de orde stellen bij de betreffende providers. Ook zijn twee concrete zaken besproken en is gesproken over de mogelijkheid om een “time out” in te lassen bij het, in korte tijd, opleggen van een groot aantal naheffingsaanslagen als er iets fout gegaan is bij (het verlengen van) een parkeervergunning. Parkeren heeft laten weten hier naar te kijken en er bij het voorjaarsoverleg 2018 op terug te komen.

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

5- conclusie

Het aantal over Parkeren is in 2017 sterk gedaald en het beeld dat de ombudsman heeft van Parkeren is positief. Niet alleen omdat het aantal zaken daalt maar ook omdat de ombudsman ziet dat Parkeren in voorkomende gevallen bereid is coulanace toe te passen.

Ook bij een aantal zaken waarmee nog verdere winst behaald kan worden is Parkeren bereid mee te denken en te doen. Onder meer bij het inbouwen van een “time out” bij elkaar snel opvolgende naheffingsaanslagen als gevolg van een administratieve fout door de parkeervergunninghouder of de gemeente bij of bij maatregelen die helpen voorkomen dat een verkeerd kenteken wordt ingevoerd bij een parkeerapp.