

Parkeren 2018

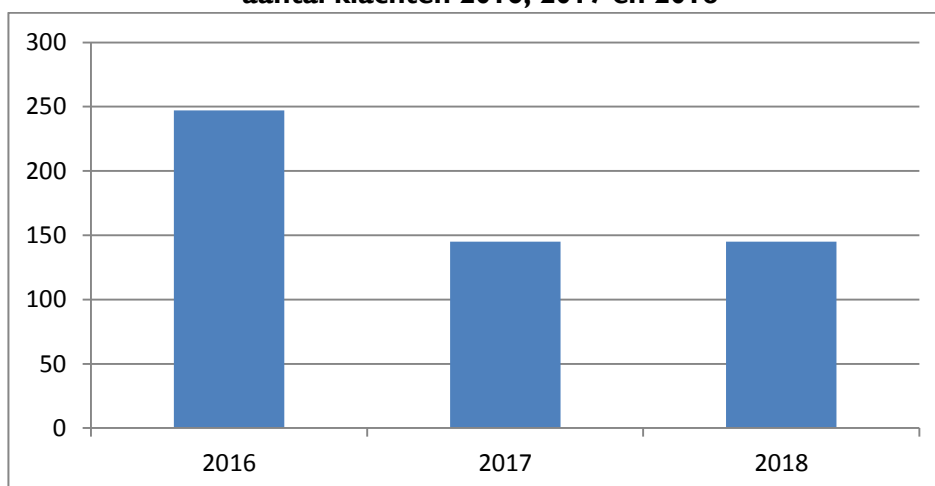
I- inleiding

In 2016 ontvangt de ombudsman 247 zaken over de RvE parkeren (Parkeren). De ombudsman en zijn team hebben hierover toen ter tijd veel contact gehad met de medewerkers en de directie van Parkeren. Ook voert de ombudsman een aantal gesprekken met de wethouder. In 2017 daalt het aantal klachten naar 145 zaken mede omdat Parkeren in uitzonderlijke situaties bereid is coulance te betrachten. In 2018 wordt het betaald parkeren in Amsterdam uitgebreid, onder meer in Stadsdeel Noord. Ook worden er in meer buurten een zogenaamd nul-plafond ingevoerd. Dit betekent dat bewoners hier geen parkeervergunning kunnen krijgen. Ondanks deze uitbreidingen ontvangt de ombudsman in 2018 niet meer zaken over Parkeren dan in 2017. De ombudsman acht dit mede het gevolg van de sterke klachtbehandeling en – coördinatie bij Parkeren en het belang dat de directie hier aan hecht. Meer hierover in paragraaf 4. Er wordt in paragraaf 2 begonnen met de cijfers. In paragraaf 3 zal worden ingegaan op de afhandeling van de klachten. In paragraaf 5 wordt ingegaan op situaties waarin in korte tijd veel naheffingsaanslagen worden opgelegd. In paragraaf 6 wordt afgesloten met een conclusie.

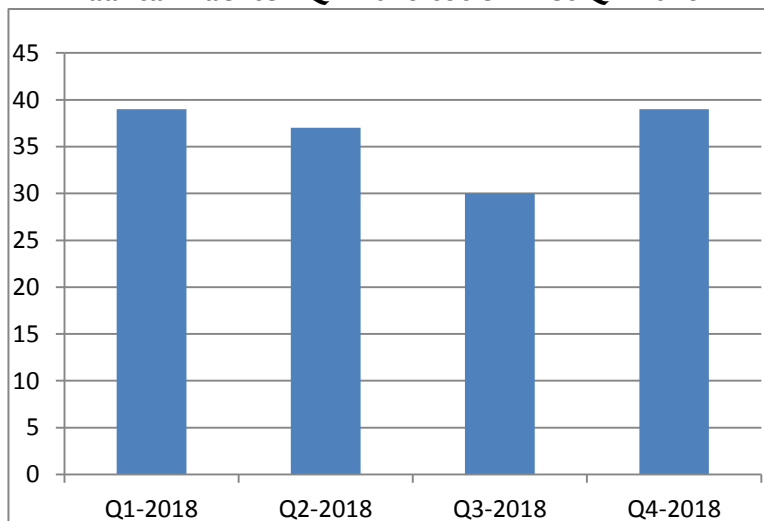
2- cijfers ontvangen klachten 2016, 2017 en 2018

Hieronder het aantal binnengekomen zaken over Parkeren in 2016, 2017 en 2018 en de 4 kwartalen 2018.

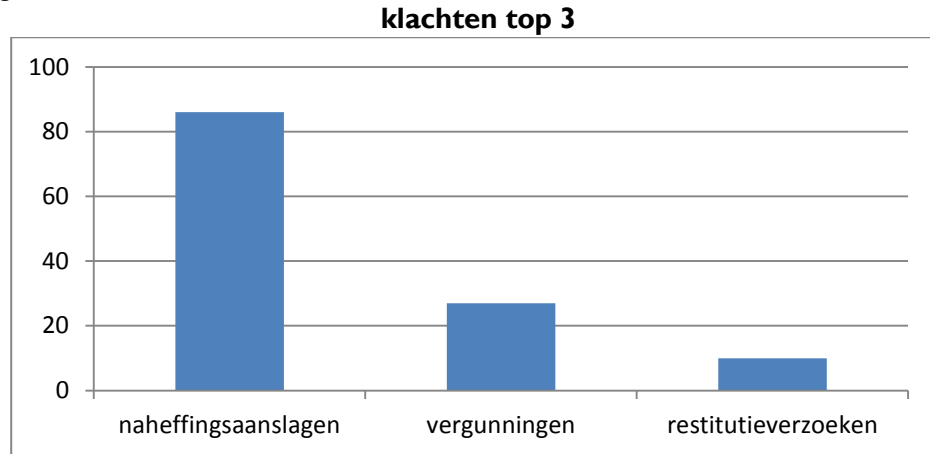
aantal klachten 2016, 2017 en 2018



aantal klachten Q1-2018 tot en met Q4-2018

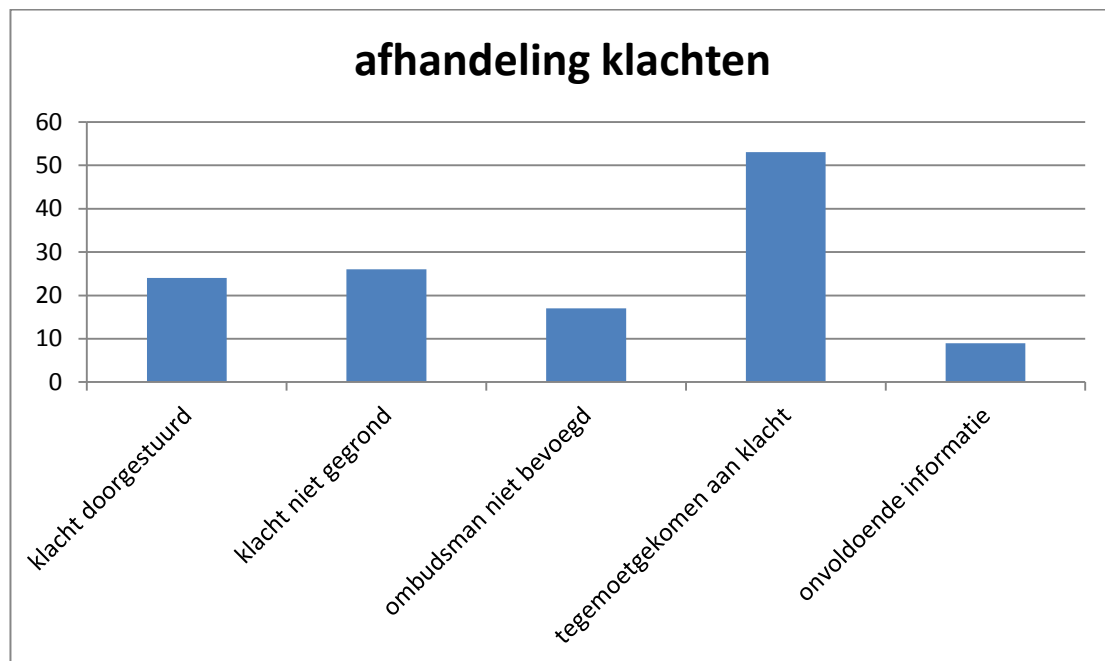


De binnengekomen zaken hebben onder meer betrekking op het opleggen van naheffingsaanslagen, vergunningen¹, de aanpassing van het beleid, restitutieverzoeken etc. Het grootste gedeelte van de zaken heeft betrekking op naheffingsaanslagen, vergunningen en restitutieverzoeken zoals uit onderstaande grafiek blijkt waarin de top 3 van de klachten wordt weergegeven.



3- afhandeling van de klachten

Bij 53 klachten wordt in de klachten- of bezwaarprocedure of naar interventie van de ombudsman alsnog aan de klacht tegemoet gekomen. Bij 26 zaken was er geen grond voor een interventie en de ombudsman heeft 24 zaken doorgestuurd naar Parkeren omdat de betreffende klager de klacht of het bezwaar hier nog niet onder de aandacht had gebracht. In 17 zaken was de ombudsman niet bevoegd omdat er inmiddels een beroepsprocedure was begonnen of dat het een zaak van algemeen beleid betrof. In 9 zaken had de ombudsman te weinig informatie om de zaak te kunnen beoordelen. Een aantal zaken loopt nog aan het eind van het jaar en hiervan is nog niet aan te geven hoe deze afgehandeld zullen worden.



¹ onder meer parkeer- en mantelzorgvergunningen.

4- overleggen en samenwerking met Parkeren

overleggen

In januari 2018 heeft er overleg plaatsgevonden tussen de directie van Parkeren en de ombudsman. Hierbij is onder meer gesproken over het verschijnsel dat door de moderne scantechiek in zeer korte tijd een groot aantal naheffingsaanslagen kan worden opgelegd. De ombudsman heeft ook [melding](#) van gemaakt in zijn jaarverslag 2017 “Hoera een klacht!, maatwerk in uitvoering²” en hierna zal er nog op worden teruggekomen.

In juni 2018 organiseert de ombudsman een workshop voor medewerkers van Parkeren en Aegis Parking Services (EPS). Er wordt onder meer gesproken over de “LOL”-aanpak (Luisteren, Oplossen en Leren) van de ombudsman, het herkennen van klachtsignalen en de informele geschillenoplossing. De workshop verloopt prettig, wordt als nuttig ervaren en zal zeker een vervolg krijgen.

Op 12 september 2018 vindt tot slot een kennismakingsgesprek plaats tussen de nieuwe wethouder Parkeren en de ombudsman.

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 door de medewerkers die zich bij Parkeren bezighouden met de klachtcoördinatie en -afhandeling. Parkeren stelt zich hierbij nooit (onnodig) formeel op. De ombudsman stelt dit op prijs. De ombudsman doet tevens de volgende observatie. De directie van parkeren hecht belang aan een effectieve en voortvarende klachtafhandeling en wordt ook betrokken bij meer structurele zaken. Hierdoor wordt de effectiviteit van de klachtcoördinatie -afhandeling verder vergroot.

5- time out bij naheffingsaanslag op naheffingsaanslag

achtergrond

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. 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. Ook kan er sprake zijn van een achterliggende hulpvraag van een Amsterdammer, bijvoorbeeld omdat deze door psychische problemen de post niet meer opent.

meerdere organisaties

Parkeren is niet de enige organisatie die betrokken is bij dit issue nu de invordering van de opgelegde naheffingsaanslagen plaatsvindt door Belastingen. Er kunnen zelfs nog meer organisaties betrokken zijn zoals blijkt uit een zaak die in 2018 bij de ombudsman binnenkwam. Vier mensen melden zich bij de ombudsman met het volgende. In een gebied in stadsdeel Nieuw West is betaald parkeren ingevoerd. De vier klagers ontvangen in korte tijd een groot aantal naheffingsaanslagen. Zij tekenen hiertegen bezwaar aan omdat zij van mening zijn dat niet voldoende met borden wordt aangegeven dat er ter plaatse sprake is van betaald parkeren. De bezwaren worden ongegrond verklaard. Als later blijkt dat de bebording inderdaad niet

² p. 25

voldoet, wordt de bebording aangepast en de naheffingsaanslagen kwijtgescholden. Hierna volgt een gesprek tussen medewerkers van Belastingen, Parkeren en de ombudsman. Daaruit blijkt dat er inmiddels een aanpassing is gemaakt bij de invordering. Pas nadat de betalingstermijn (van 14 dagen) van de eerste naheffingsaanslag vervallen en er 5 naheffingsaanslagen openstaan zal een auto geklemd worden. De ombudsman acht dit een stap in de goede richting nu op deze wijze een onnodige (financiële) escalatie kan worden voorkomen.

Dit laat onverlet dat een actievere aanpak gewenst is, mede om zaken die fout gaan bij de gemeente (bijvoorbeeld bij vergunningverlening of bebording) snel te herstellen zijn, maar ook om een eventuele achterliggende hulpvraag van een Amsterdammer vroegtijdig te herkennen. De ombudsman zal dit onderwerp blijven bespreken met de betrokken gemeentelijke organisaties.

6- conclusie

Het aantal klachten over Parkeren is, ondanks de uitbreiding van het betaald parkeren in Amsterdam, in 2018 stabiel gebleven. Het beeld dat de ombudsman heeft van Parkeren is onverminderd positief. Met name ook omdat de ombudsman ziet dat Parkeren in voorkomende gevallen oplossingsgericht handelt en waar dit noodzakelijk en gerechtvaardigd is, bereid is coulance toe te passen.