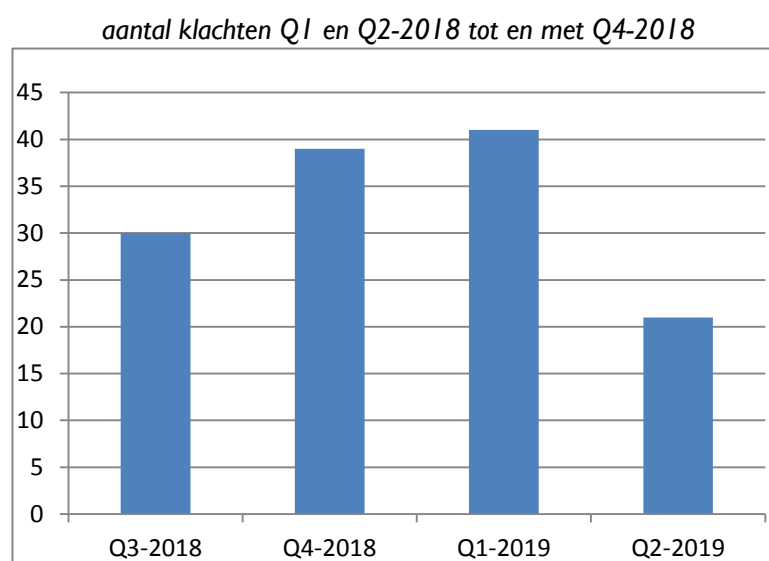


Parkeren Q1- en Q2- 2019

I- inleiding

Over betaald parkeren (parkeerbelasting, naheffingsaanlagen, parkeervergunningen etc) krijgt de ombudsman regelmatig klachten. De laatste jaren is het parkeerbeleid verder aangescherpt. Zo heeft er een uitbreiding van betaald parkeren plaatsgevonden, zijn de tarieven verhoogd en bij een aantal adressen is een zogenaamd nulplafond¹ ingesteld. Er wordt in paragraaf 2 begonnen met de cijfers over Q1 en Q2-2019. In paragraaf 3 zal worden ingegaan op de afhandeling van de klachten. In paragraaf 4 wordt ingegaan op de gevolgen, voor een mantelzorgende moeder, van de aanpassing van de regels voor gehandicapte bezoekers van Amsterdam. In paragraaf 5 wordt aandacht besteed aan de samenwerking tussen Parkeren en de ombudsman. In paragraaf 6 wordt afgesloten met een conclusie.

2- cijfers Q1-2019 en Q2-2019



In de eerste twee kwartalen van 2019 werden door de ombudsman 62 klachten ontvangen over (betaald) parkeren of het fietsdepot. Ter vergelijking. In de twee voorgaande kwartalen (Q3-2018 en Q4-2018) waren dit 69 klachten. Dit is een daling van ongeveer 10 %.

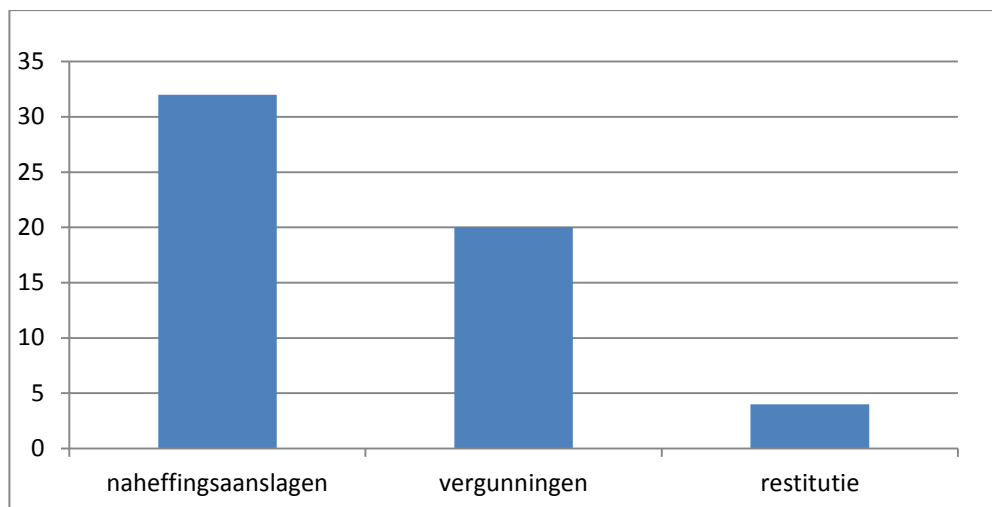
3- klachten top 3 en afhandeling binnengekomen klachten

3.1- klachten top 3

Veruit de meeste klachten handelen over het opleggen van een naheffingsaanslag. In meer dan 50 % van de zaken (32 zaken) speelt dit. In bijna 30% (20 zaken) ging het over een bewoners-, bedrijfs-, mantelzorg- of andere vergunning. Over de restitutie van parkeergeld zijn 4 zaken binnengekomen.

¹ er worden dan geen parkeervergunningen meer uitgegeven.

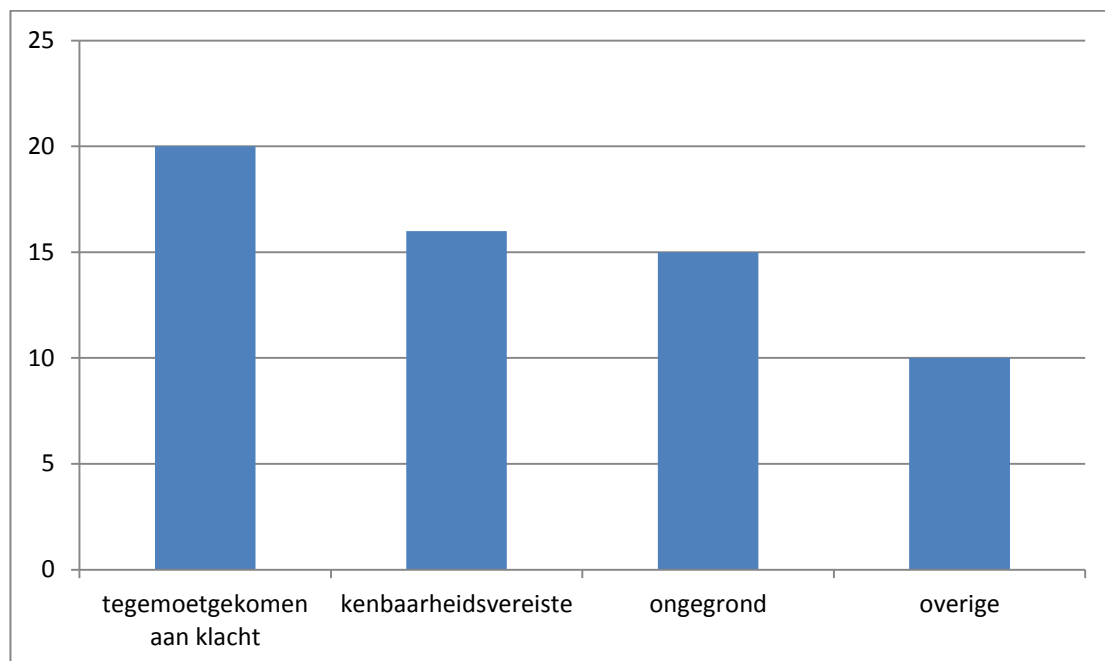
Top 3 klachten



3.2- afhandeling van klachten

In 32% (20 zaken) wordt in de klachten- of bezwaarprocedure of na interventie van de ombudsman alsnog aan de klacht tegemoet gekomen. In iets meer dan 25% (16 zaken) heeft de ombudsman een klacht doorgestuurd naar Parkeren omdat de betreffende klager de klacht hier nog niet onder de aandacht had gebracht². Dit is overeenstemming met het zogenaamde kenbaarheidsvereiste. In bijna 25% (15 zaken) is er geen grond voor een interventie. In de categorie overige vallen zaken waarbij de klacht handelt over het algemeen beleid of onder de rechter is³ of er onvoldoende informatie beschikbaar is om de zaak te beoordelen.

afhandeling klachten



² dit betreft het zogenaamde kenbaarheidsvereiste waaruit voortvloeit dat de gemeente in principe eerst zelf op een klacht moet kunnen reageren.

³ De ombudsman is dan niet bevoegd een formeel onderzoek te starten.

4- nog meer werk voor mantelzorgende moeder

In maart 2019 legt een vrouw die in Purmerend woont het volgende aan de ombudsman voor.

Zij zorgt voor haar (meerderjarige) meervoudig beperkte zoon zodat hij bij haar thuis kan blijven wonen. Dit komt feitelijk neer op 100 uur (mantel)zorg per week. Haar echtgenoot is in 1998 overleden en de vrouw staat er wat dit betreft alleen voor. De zorg vergt veel van haar. Niet alleen wat betreft tijd en praktische zaken maar ook mentaal. Naast de zorg heeft ze meerdere keren rechtszaken moeten voeren om bepaalde voorzieningen te krijgen en moet zij (als bewindvoerder) allerhande administratieve zaken regelen.

Zij gaat vaak met haar zoon in haar auto naar Amsterdam. Zo bezoekt haar zoon meerdere keren per week een sportcomplex dat gericht is op jongeren met een (meervoudige) beperking. Ook voor bijvoorbeeld het kopen van orthopedische schoenen of een bezoek aan het ACTA gaan moeder en zoon naar Amsterdam.

Gehandicapte bezoekers van Amsterdam kunnen gratis parkeren. Op 1 maart 2019 zijn de regels hiervoor aangepast in verband met de bestrijding van fraude van deze voorziening. Dit heeft voor de moeder en de zoon (die een “gehandicaptenparkeerkaart voor passagiers⁴” heeft) verstreckende gevolgen. Voorheen moest zij het kenteken van haar auto één keer per jaar aanmelden. Vanaf 1 maart 2019 moet dit voor elk bezoek, en dus vele tientallen keren per jaar, gebeuren. Dit vormt weer een extra belasting bij de toch al zeer omvangrijke mantelzorg.

De ombudsman begrijpt dat de bestrijding van de fraude van belang is. Zowel om misbruik te voorkomen als ook om draagvlak voor deze voorziening te behouden. Hij acht het echter ook van belang dat de gemeente mantelzorgers, die soms het uiterste geven om een ander te helpen, waar mogelijk ondersteunen. Hij pleit er dan ook voor dat er in zeer uitzonderlijke situaties een uitzondering gemaakt kan worden op de aanmeldingsplicht (bij elk bezoek) en zal dit in een volgend overleg met de directie van Parkeren aan de orde stellen.

5- overleg en samenwerking met Parkeren en EPS⁵

overleggen

Er vindt twee keer per jaar regulier overleg plaats tussen de directie van Parkeren en de ombudsman. Hierbij zijn ook de klachtencoördinator van Parkeren en de portefeuille Parkeren bij de ombudsman. Tijdens deze overleggen komen met name structurelere zaken aan de orde, ook worden individuele casus worden geagendeerd. Ook worden algemene ontwikkelingen besproken.

In januari 2019 heeft er overleg plaatsgevonden tussen de directie van Parkeren en de ombudsman. Hierbij is onder meer gesproken over de ontwikkelingen bij het parkeerbeleid. Verder laat Parkeren weten dat, indien in korte tijd 5 naheffingsaanslagen worden opgelegd, de invordering 14 dagen wordt opgeschort. Zo krijgt de eigenaar van de auto de tijd om de naheffingsaanslagen te betalen of bezwaar aan te tekenen. Er wordt zo voorkomen dat de auto “geklemd” wordt wat veel extra kosten met zich meebrengt.

⁴ Indien een gehandicapte een eigen auto en een “gehandicapte parkeerkaart voor bestuurder” heeft gelden andere regels.

⁵ EPS handhaaft, in opdracht van de gemeente Amsterdam, het betaald parkeren. Ook geeft EPS de parkeervergunningen uit en handelt het de bezwaarschriften af tegen opgelegde naheffingsaanslagen.

workshop 1 april 2019

In de zomer 2018 organiseert de ombudsman een workshop met medewerkers van Parkeren en Aegis Parking Services (EPS). Er wordt onder meer gesproken over de “LOL”-aanpak (Luisteren, Oplossen en Leren), het herkennen van klachtsignalen en de mogelijkheden van informele geschillenoplossing. De workshop verloopt prettig, wordt als nuttig ervaren en er wordt afgesproken dat deze een vervolg krijgt op 1 april 2019.

EPS neemt hierbij het voortouw en nodigt, naast medewerkers van Parkeren ook medewerkers uit van Belastingen⁶. Naast concrete casus wordt er gesproken over “Bellen met de burger”. Een ander punt dat op de agenda staat betreft het instellen van een time out indien er bij een voertuig naheffing op naheffing wordt opgelegd. Bijvoorbeeld omdat een bewoner per abuis de parkeervergunning niet betaald heeft of omdat er een fout gemaakt is bij de gemeente. Hoewel de bovengenoemde maatregel (om de invordering 14 dagen op te schorten na 5 naheffingsaanslagen) lijkt te helpen⁷ acht de ombudsman het van belang dat er actief contact wordt gezocht met de eigenaar van een auto indien er in korte tijd veel naheffingsaanslagen worden opgelegd om te zien wat er speelt. Hierbij is samenwerking tussen Belastingen en Parkeren vereist. De ombudsman zal het onderwerp blijven agenderen.

samenwerking medewerkers 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. Ook van vanuit EPS wordt oplossingsgericht meegedacht. 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 en klachtafhandeling verder vergroot.

6- conclusie

Het beeld van de ombudsman aangaande Parkeren blijft positief. Ondanks een verdere aanscherping van het parkeerbeleid neemt het aantal klachten niet toe en is er zelfs sprake van een lichte daling. De actieve opstelling van de directie en de klachtcoördinator van Parkeren en de oplossingsgerichte cultuur die er heerst draagt hier aan bij. De ombudsman zal de ontwikkelingen blijven volgen.

⁶ Belastingen verstuurt de naheffingsaanslagen en doet de invordering hiervan.

⁷ de ombudsman heeft hierover in het eerste half jaar van 2019 slechts een enkele zaak hierover ontvangen.