

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Eén gemeente, één klacht, meerdere procedures

Gemeente Amsterdam

Stadsdeel Oost

Projectmanagement Bureau (Projectbureau IJburg)

Cition

Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam

Ingenieursbureau Amsterdam

27 december 2011

RA111717

Samenvatting

Een vrouw huurt een parkeerplek op straat. Wanneer de gemeente werkzaamheden aan de straat verricht, kan zij hier niet parkeren. De gemeente richt daarom voor deze bewoners tijdelijk een parkeerterrein in. Het hek hiervan wordt niet altijd afgesloten wordt en het slot wordt ontvreemd. Hierdoor is het parkeerterrein vaak vol. De vrouw parkeert haar auto elders en krijgt twee naheffingsaanslagen. Zij beklaagt zich hierover bij het Projectbureau IJburg en het stadsdeel en dient een bezwaar in bij Cition. Het Projectbureau verklaart de klacht grotendeels ongegrond; het stadsdeel is na bestudering van een vergelijkbare situatie bereid de kosten voor de naheffingsaanslagen te compenseren. De naheffingsaanslagen worden echter niet ingetrokken: Cition verklaart haar bezwaar ongegrond waarna de Dienst Belastingen tot invordering overgaat, inclusief aanmaningskosten. Uiteindelijk betaalt de vrouw de naheffingsaanslagen en krijgt zij vergoeding hiervoor van het stadsdeel; de aanmaningskosten worden gezien de omstandigheden ingetrokken.

De ombudsman vindt dat een burger er geen last van moet ondervinden dat bij de behandeling van een klacht / bezwaar meerdere gemeentelijke instanties betrokken zijn en dat de gemeente met één mond moet spreken. Hiervan was in dit dossier geen sprake.

Oordeel

Het handelen is in strijd met het vereiste van goede samenwerking.

Amsterdam, 27 december 2011



Ulco van de Pol

Gemeentelijke Ombudsman

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 22 november 2010 schriftelijk ingediend en betreft *de gemeente Amsterdam, stadsdeel Oost, Projectmanagementbureau (Projectbureau IJburg), Cition, Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam, Ingenieursbureau Amsterdam.*

Bevindingen

aanleiding

Verzoekster woont op IJburg. Zij heeft geen parkeervergunning, maar huurt een eigen plek op straat waar ze haar auto parkeert. Eind augustus 2010 ontvangt zij een bewonersbrief van de gemeente: binnenkort vinden er in haar straat bestratingswerkzaamheden plaats. Bewoners die vragen hierover hebben, worden in deze brief verwezen naar een medewerker van het Ingenieursbureau Amsterdam.

Door de werkzaamheden is de parkeerplek van verzoekster niet bereikbaar. De gemeente richt een tijdelijke parkeervoorziening in voor de huurders van een eigen parkeerplaats. De voorziening kan worden afgesloten met een slot. Dit gebeurt echter niet altijd, waardoor ook anderen hier kunnen parkeren. Hierdoor kan verzoekster haar auto niet op de voorziening parkeren en zet zij deze daarom een straat verderop. Ze krijgt vervolgens door Cition een naheffingsaanslag opgelegd.

Begin september dient verzoekster hierover een klacht in bij Project Management Bureau / Projectbureau IJburg (PMB; dit is de uitvoerder van de werkzaamheden op IJburg), stadsdeel Oost en het Ingenieursbureau. Zij klaagt zich over het feit dat zij, doordat er te weinig parkeerplaatsen zijn op het tijdelijke parkeerterrein, een naheffingsaanslag opgelegd heeft gekregen. Ze verzoekt tevens gezien de omstandigheden om “aangepaste handhaving” door Cition. Ze dient bij Cition een bezwaarschrift in tegen de naheffingsaanslag.

Het stadsdeel stuurt de klacht ter behandeling door naar PMB. Inmiddels ontvangt verzoekster een tweede naheffingsaanslag. Hiertegen dient zij eveneens bezwaar in bij Cition en zij meldt dit ook aan PMB.

PMB handelt de klacht vervolgens schriftelijk af. PMB acht het begrijpelijk dat verzoekster op zoek is gegaan naar een andere parkeerplek, omdat zij niet op het parkeerterrein kon parkeren. PMB is echter van mening dat verzoekster op die momenten een dagkaart had kunnen kopen, en biedt verzoekster ter compensatie twee dagkaarten aan. PMB is niet bereid de kosten voor de naheffingsaanslagen te vergoeden.

In oktober wijst Cition de bezwaren tegen de naheffingsaanslagen af, omdat alle parkeerplaatsen in Amsterdam onder het fiscale regime vallen en verzoekster haar auto had geparkeerd zonder te betalen.

Verzoekster neemt hier geen genoegen mee en klaagt zich opnieuw bij het stadsdeel en PMB. Zij vindt twee dagkaarten niet in verhouding staan tot twee naheffingsaanslagen en kan zich niet vinden in de afwijzing van haar bezwaren. Zij zendt een kopie van haar klacht naar de ombudsman.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de behandeling van een klacht waarbij meerdere gemeentelijke instanties zijn betrokken.

reactie van stadsdeel Oost

Het stadsdeel behandelt de klacht. Na het bestuderen van foto's van verzoekster besluit het stadsdeel de naheffingsaanslagen te vergoeden. Uit de foto's blijkt dat bij werkzaamheden een paar straten verderop voor de bewoners een tijdelijke parkeervoorziening is ingericht op kenteken.

nadere ontwikkelingen

Verzoekster ontvangt in november 2010 een aanmaning van de Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam (DBGA) om de naheffingsaanslagen te voldoen. Zij laat aan de dienst weten dat hierover een klacht in behandeling is bij het stadsdeel en de ombudsman. Kort hierna betaalt zij, gezien de toezegging van het stadsdeel dat de boetes vergoed zullen worden, de kosten voor de naheffingsaanslagen. Zij verwijst voor wat betreft de aanmaningskosten en de kosten voor een dwangbevel naar de correspondentie van het stadsdeel en wil deze niet betalen.

DBGA laat haar hierop weten dat haar bezwaarschriften ongegrond zijn verklaard, en dat zij in beroep had kunnen gaan. Verzoekster wordt verzocht het resterende bedrag alsnog over te maken. Wanneer verzoekster nogmaals haar grieven hierover uiteenzet, laat DBGA weten dat de dienst per januari 2011 de invordering van naheffingsaanslagen uitvoert voor Cition. DBGA heeft geen correspondentie van het stadsdeel gekregen over deze zaak. De kosten voor de aanmaning en het dwangbevel zijn daarom terecht opgelegd. De dienst laat de kosten gezien de omstandigheden echter vervallen.

hoorzitting

De ombudsman besluit om een hoorzitting te houden om duidelijk te krijgen wat er precies afgesproken is bij het aangaan van de samenwerking tussen het stadsdeel en het Projectbureau. Bij de hoorzitting, die op 25 augustus 2011 plaatsvindt, zijn vertegenwoordigers aanwezig van het stadsdeel, het Ingenieursbureau Amsterdam en het Projectbureau IJburg en verzoekster. Hierbij komt het volgende ter sprake.

Verzoekster woont in een gebied dat in ontwikkeling is. Haar straat moest nu definitief bestraat worden. De werkzaamheden zijn in verschillende fasen geknipt. Er is precies berekend hoeveel vervangende parkeerplaatsen er nodig waren en voor dat aantal zijn tijdelijke parkeerplaatsen aangelegd op een terrein dat afgesloten kon worden met een slot. Het slot werd echter meerdere keren ontvreemd en hierdoor konden anderen op het terreintje parkeren dat voor de bewoners bedoeld was; hierdoor ontstond er gebrek aan parkeerplaatsen.

Tussen het stadsdeel en het Projectbureau is het volgende afgesproken. Wanneer het Projectbureau de opdrachtgever op straat is, zorgt het bureau voor de communicatie naar de burgers toe en tevens behandelt het bureau klachten. De reden dat in een bewonersbrief naar een medewerker van het Ingenieursbureau Amsterdam verwezen wordt, is dat deze medewerker namens het Projectbureau handelt.

Het Projectbureau heeft verzoeksters klacht tweemaal behandeld. De derde maal voerde verzoekster een nieuw element aan, namelijk dat in andere straten op het tijdelijke parkeerterrein

op kenteken geparkeerd kon worden. De klacht was inmiddels in behandeling bij het stadsdeel; verzoekster vroeg ook nadrukkelijk om een reactie van het stadsdeel.

De klachtencoördinator van het stadsdeel was overigens niet op de hoogte van de afspraak tussen het stadsdeel en het Projectbureau. Het stadsdeel heeft de beschikkingen niet ingetrokken, alleen de kosten aan haar vergoed. Dat is de reden dat verzoekster aanmaningen van de Dienst Belastingen ontving en verzoekster naar deze dienst verwezen werd.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoekster en naar de betrokken diensten en het stadsdeel gestuurd om na te gaan of de feiten juist zijn weergegeven.

Ingenieursbureau Amsterdam, Dienst Belastingen en Cition laten weten geen nadere opmerkingen te hebben.

PMB laat weten dat het aantal parkeerplaatsen op de tijdelijke voorziening op zich voldoende was, maar omdat het parkeerterrein niet goed werd afgesloten door bewoners er te weinig parkeerplaatsen ontstonden. De reden dat PMB de dagkaarten aanbood, was dat PMB na de eerste boete niet direct een slot bij het hekwerk van de parkeervoorziening geplaatst had. Stadsdeel Oost laat weten dat de Dienst Belastingen inderdaad geen correspondentie heeft ontvangen van het stadsdeel. Hiervoor was geen aanleiding; omdat verzoekster zonder kaartje had geparkeerd, was het opleggen van de aanslag terecht. Het stadsdeel vergoedt de boete maar trekt de naheffingsaanslagen niet in. Dit wijzigt dus niets in de procedure rondom het innen van de boetes. De aanmaningen zijn verstuurd omdat verzoekster de naheffingsaanslagen niet betaald had, zoals het stadsdeel ook aan verzoekster had meegedeeld. DBGA heeft evenmin aanleiding gezien contact op te nemen met het stadsdeel.

Verzoekster heeft geen reactie gegeven.

Beoordeling

De ombudsman oordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen¹.

Behoorlijkheidsvereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden². In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan het vereiste van goede samenwerking.

¹ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

² artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

Overwegingen

Een overheidsinstantie kijkt bij het vervullen van haar taken niet primair naar de organisatiebelangen en doelen van de eigen organisatie, maar werkt in het belang van burgers, bedrijven en instellingen goed samen, zelfs als die samenwerking nadelen oplevert voor een bepaalde overheidsinstantie. Het vereiste impliceert dat de gemeente, ook al zijn bij een onderwerp meerdere afdelingen of instanties betrokken, een eenduidig standpunt inneemt ten aanzien daarvan, hierover met één mond spreekt, en dat een burger niet nodeloos met meerdere instanties te maken krijgt.

In het rapport 'Klagen aan Amstel en IJ'³ concludeert de ombudsman dat integrale klachtbehandeling in Amsterdam (een gezamenlijke klachtbehandeling in de situatie dat een burger met meerdere gemeentelijke instanties te maken heeft) onderontwikkeld is. Voor een behoorlijke dienstverlening en klachtbehandeling is het zaak dat een burger geen last ondervindt van de onderlinge taakverdeling tussen gemeentelijke instanties.

Een juiste toepassing van het vereiste betekent dat de gemeente, wanneer een klacht (of bezwaar, of een combinatie van beiden) ontvangen wordt, kennisneemt van de gevolgen die het handelen van de gemeente als geheel voor een burger heeft. Vervolgens moet contact gelegd worden met alle betrokken instanties en bepaald te worden wie de regie heeft bij de behandeling van de klacht. De partijen dienen elkaar voldoende te informeren om ervoor te zorgen dat er een goede beoordeling gemaakt kan worden. Na de behandeling van de klacht dient ervoor te worden zorg gedragen dat alle betrokken instanties geïnformeerd worden, zodat men op de hoogte is van elkaars beslissingen en de gevolgen daarvan en eventuele vervolgstappen daaraan kan aanpassen. Tot slot dient de burger naar de ombudsman verwezen te worden.

In dit dossier is gebleken dat verzoekster haar ongenoegen over de parkeersituatie kenbaar maakt aan verschillende onderdelen van de gemeente, namelijk het Ingenieursbureau Amsterdam, het Projectbureau en het stadsdeel; zij dient voorts bezwaren in bij Cition en heeft naar aanleiding van de invorderingsprocedure correspondentie met DBGA. Voorts betaalt zij de naheffingsaanslagen via Cition en ontvangt zij hiervoor vervolgens vergoeding van het stadsdeel. Van het uitgangspunt dat de burger niets merkt van betrokkenheid van verschillende instanties is niet gebleken.

Oordeel

De onderzochte gedragingen zijn in strijd met het vereiste van goede samenwerking.

³ Klagen aan Amstel en IJ, 12 december 2011, RA111649