

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Nog steeds teveel betalen bij nieuwe parkeervergunning

**Gemeente Amsterdam
Stadsdeel Zeeburg
Dienst Stadstoezicht**

13 april 2010
RA1050064

Samenvatting

Een vrouw verhuist begin 2006 van stadsdeel Centrum naar stadsdeel Zeeburg. Op de verhuisdag – 17 maart - koopt zij een parkeervergunning voor stadsdeel Zeeburg. Ze moet hiervoor vanaf 1 maart betalen. Van 1 tot 17 maart betaalt zij dus voor niets. De vrouw doet haar beklag bij Dienst Stadstoezicht. Daar blijkt dat een parkeervergunning alleen op de eerste dag van de maand kan ingaan. De vrouw legt de zaak voor aan de wethouder die laat weten dat vanaf 2007 een vergunning waarschijnlijk ook per week of per dag kan ingaan. Begin 2009 laat Stadstoezicht de ombudsman in een soortgelijke zaak weten dat de betreffende software in 2009 in gebruik genomen wordt. Naar aanleiding van een nieuwe aanvraag voor een parkeervergunning ontvangt de vrouw in 2009 een brief van Dienst Stadstoezicht. Daarin staat dat opnieuw een vergunning alleen op de eerste dag van de maand kan ingaan. De vrouw stelt vast dat de toezegging uit 2007 niet is nagekomen en dient een klacht in bij de ombudsman. Uit het onderzoek van de ombudsman blijkt dat de wethouder en Dienst Stadstoezicht sinds mei 2007 verschillende keren de verwachting hebben uitgesproken dat de software binnen afzienbare tijd in gebruik zou worden genomen. Van deze toezeggingen is niets terecht gekomen. Dit heeft er toe geleid dat het vertrouwen van de vrouw in de wethouder en Dienst Stadstoezicht is geschonden. De dienst had voorzichtiger moeten zijn met het doen van toezeggingen, of zorg moeten dragen voor een tijdige installatie van het betreffende softwareprogramma.

Oordeel

De onderzochte gedraging is onzorgvuldig.

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 9 november 2009 schriftelijk ingediend en betreft de gemeente Amsterdam, Dienst Stadstoezicht.

Bevindingen

achtergrond

Tot en met 31 december 2009 was Dienst Stadstoezicht verantwoordelijk voor de uitvoering van het parkeerbeleid in de meeste stadsdelen van Amsterdam. Vanaf 1 januari 2010 is de nieuw opgerichte organisatie Cition BV daarvoor verantwoordelijk geworden. Cition BV handelt vanaf 1 januari 2010 ook de klachten en bezwaren af die betrekking hebben op 2009 maar aan Stadstoezicht kunnen worden toegerekend.

aanleiding

Verzoekster verhuist op 17 maart 2006 van stadsdeel Centrum naar stadsdeel Zeeburg. Zij koopt op de dag van verhuizing een parkeervergunning voor stadsdeel Zeeburg die – zo blijkt - alleen op de eerste van de maand kan ingaan. Als gevolg daarvan betaalt zij van 1 tot 17 maart voor een parkeervergunning terwijl zij daarvan geen gebruik maakt.

Verzoekster doet haar beklag bij Dienst Stadstoezicht. Dienst Stadstoezicht bevestigt op 4 juli 2006 dat een parkeervergunning alleen op de eerste dag van de maand kan ingaan. Verzoekster legt de zaak ook voor aan de wethouder Verkeer en Vervoer. Op 4 mei 2007 krijgt zij antwoord van de wethouder Bedrijven verantwoordelijk voor Dienst Stadstoezicht. De wethouder laat weten dat de afdeling Dienstverlening van Dienst Stadstoezicht intensief met het onderwerp bezig is. Naar verwachting zal medio 2007 een nieuwe softwareapplicatie voor het vergunningen-systeem worden ingevoerd. Het zal dan mogelijk zijn dat vergunningen ook per week of per dag kunnen ingaan.

Op 25 februari 2009 informeert Dienst Stadstoezicht de ombudsman in een soortgelijke zaak dat de betreffende softwareapplicatie in 2009 in gebruik genomen zal worden. Dit onderzoek van de ombudsman resulteert in het rapport van 27 juli 2009 'Direct meeverhuizen van parkeervergunning'.¹

Op 25 mei 2009 ontvangt verzoekster naar aanleiding van een nieuwe aanvraag parkeervergunning een brief van Dienst Stadstoezicht. Daarin staat dat een vergunning alleen op de eerste dag van de maand kan ingaan. Verzoekster stelt vast dat van de toezegging uit 2007 niets terecht gekomen is.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de invoering van een nieuw vergunningensysteem.

¹RA0940657 Direct meeverhuizen van parkeervergunning

reactie van Dienst Stadstoezicht

De dienst laat op 14 december 2009 weten dat de invoering van het systeem de afgelopen jaren meerdere keren is uitgesteld en nog niet geïmplementeerd is. De verwachting is dat het systeem niet zal zijn ingevoerd voor de zomer van 2010. Helaas is van de toezegging uit 2007 (nog) niets terecht gekomen.

reactie van Cition Parkeermanagement

Op 15 januari 2010 ontvangt de ombudsman ook een schriftelijke reactie van Cition BV. E-permixx betreft een vergunningensysteem waarmee het mogelijk wordt om alle vergunningen digitaal uit te geven. Daarmee wordt efficiency voor zowel de burger als de vergunningverlener beoogd. Dit is een veelomvattend project waarvoor de software door de leverancier moet worden ontwikkeld en een groot deel van de bedrijfsprocessen dient te worden gewijzigd. In 2007 leekt het volgens de planning op dat moment realiseerbaar dat het betreffende softwaresysteem medio 2007 in werking zou treden. Het project is echter tot begin 2009 moeizaam verlopen en er werd te weinig voortgang geboekt. Vrijwel het gehele projectteam is in de loop van 2009 vervangen en begin 2010 wordt er met nieuw elan aan het project gewerkt. De vorderingen zijn duidelijk zichtbaar. Helaas zijn in het verleden toezeggingen gedaan, waaronder aan verzoekster, die achteraf niet realiseerbaar zijn gebleken. Cition betreurt dat. Het softwaresysteem wordt in verschillende fases opgeleverd. De eerste fase van oplevering betreft de webwinkel waarmee het mogelijk wordt voor parkeerders digitaal dag-, week-, of maandkaarten aan te schaffen. De tweede oplevering betreft die van de gemeentepagina en tenslotte zal de persoonlijke pagina worden opgeleverd. Ondanks het feit dat er momenteel terughoudend wordt omgegaan met het doen van toezeggingen omtrent de invoering van het softwaresysteem, zal de webwinkel in het eerste kwartaal van 2010 worden opgeleverd.

nadere reactie van Cition Parkeermanagement

In het eerste kwartaal van 2010 is de webwinkel voor een beperkte groep succesvol uitgezet. Dit betreft een groep bedrijven die grootafnemers zijn van eerder genoemde dag-, week- en maandkaarten. In de loop van april 2010 zal de definitieve release van de webwinkel plaatsvinden en ook beschikbaar zijn voor particuliere afnemers.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoekster en naar Cition gestuurd teneinde een nadere reactie mogelijk te maken. Beiden hebben niet gereageerd.

Beoordeling

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

¹artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

Behoorlijkheidsvereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden¹. In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan het vereiste van rechtszekerheid.

Overwegingen

Een onderdeel van het rechtszekerheidsvereiste is het vertrouwensbeginsel. Dat houdt in dat het bestuursorgaan toezeggingen waarop de burger redelijkerwijs heeft mogen vertrouwen, moet nakomen.

Een parkeervergunning kan alleen op de eerste van de maand ingaan. Wanneer een inwoner van het stadsdeel een vergunning op een later tijdstip nodig heeft – bijvoorbeeld halverwege de maand – wordt betaald voor een aantal dagen of weken zonder dat van de parkeervergunning gebruik is gemaakt. Het stadsdeel heeft op deze wijze – tot op de dag van vandaag - jarenlang ten onrechte inkomsten genoten. Door een snelle invoering van een nieuw geavanceerd vergunningensysteem had dit voorkomen kunnen worden.

Vast staat dat de wethouder Bedrijven en Dienst Stadtoezicht sinds mei 2007 verschillende keren de verwachting hebben uitgesproken dat het vergunningensysteem E-Permixx binnen afzienbare tijd in gebruik zou worden genomen. Van deze toezeggingen is niets terecht gekomen. In plaats daarvan verliep het project moeizaam en is er weinig vooruitgang geboekt.

Dit heeft tot gevolg gehad dat het vertrouwen van verzoekster wat dit betreft in de wethouder en Dienst Stadtoezicht is geschonden. De dienst had voorzichtiger moeten zijn met het doen van toezeggingen of zorg moeten dragen voor een tijdige installatie van het betreffende softwareprogramma.

Door deze handelwijze heeft de gemeente in strijd met het vereiste van rechtszekerheid gehandeld.

Oordeel

De onderzochte gedraging is onzorgvuldig.

¹artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht