

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Mijn auto is weg!

Gemeente Amsterdam

Dienst Stadstoezicht

15 april 2011
RAI 10402

Samenvatting

Een bewoonster van stadsdeel Centrum parkeert op een zaterdagavond in juli 2010 haar auto aan de oneven zijde van de Brouwersgracht. De Dienst Stadstoezicht versleept de auto omdat die volgens de dienst aan de even zijde stond geparkeerd. Vanwege een tijdelijke verkeersmaatregel was parkeren aan de even zijde op dat moment verboden.

De vrouw dient een klacht in. Ze is niet tevreden met het antwoord van Stadstoezicht en ze stapt naar de Gemeentelijke Ombudsman. Die komt, na een hoorzitting in aanwezigheid van beide partijen, tot de volgende slotsom.

De verklaringen van Stadstoezicht en van de vrouw staan tegenover elkaar. Een foto kan dan een belangrijk bewijsstuk zijn. Stadstoezicht heeft naar aanleiding van vragen van de Ombudsman besloten deze foto's voortaan wel te gaan maken.

Uit het onderzoek blijkt verder dat Stadstoezicht niet het juiste telefoonnummer van de vrouw had. Dat is de reden dat de dienst de vrouw telefonisch niet heeft kunnen bereiken. De brief die ze vervolgens had moeten krijgen, is niet verstuurd.

Stadstoezicht heeft niet voldaan aan het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

Oordeel

De onderzochte gedraging is in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 26 augustus 2010 schriftelijk ingediend en betreft de gemeente Amsterdam, Dienst Stadstoezicht.

Bevindingen

aanleiding

Verzoekster woont in stadsdeel Centrum. Ze heeft een parkeervergunning. Op zaterdagavond 24 juli 2010 parkeert ze haar auto aan de oneven zijde van de Brouwersgracht. Vijf dagen later wil ze haar auto weer gebruiken, maar die staat er niet meer. De Dienst Stadstoezicht (STZ) blijkt de auto op maandag te hebben verplaatst. Reden: de auto stond aan de even zijde geparkeerd, waar dat op dat moment vanwege een tijdelijke verkeersmaatregel niet mocht. Verzoekster belt de Meldkamer van STZ, maar ze krijgt geen gerichte informatie en voelt zich onheus bejegend. Ze dient vervolgens een klacht bij STZ in. Ze bestrijdt dat de auto aan de even zijde stond geparkeerd. Bovendien heeft ze telefonisch noch schriftelijk bericht van de verplaatsing gekregen. Ook klaagt ze over de bejegening door een medewerkster van de Meldkamer.

STZ antwoordt dat de auto niet in het rapport van bevindingen, dat STZ bij het plaatsen van de borden opstelt, is opgenomen. De desbetreffende buitengewoon opsporingsambtenaar (BOA) heeft in een aanvullende verklaring bevestigd dat de auto aan de even zijde stond geparkeerd. Verzoekster was telefonisch niet bereikbaar en helaas is haar ten onrechte geen schriftelijk bericht gestuurd. De medewerkster van de Meldkamer heeft naar aanleiding van verzoeksters klacht onder meer verklaard dat zij wel uitleg over de versleping heeft gegeven.

Verzoekster kan zich in dit antwoord niet vinden. Zij vraagt zich af hoe het mogelijk is dat een STZ-medewerker onder ede onjuistheden kan verklaren en per definitie wordt geloofd omdat hij beëdigd is. Ook over de wijze waarop de Meldkamer haar te woord heeft gestaan, is ze niet te spreken. Daarom wendt ze zich tot de Gemeentelijke Ombudsman.

klachtomschrijving

Het gevraagde onderzoek had betrekking op:

- het verplaatsen van een auto.

hoorzitting

Op donderdag 16 december 2010 houdt de Gemeentelijke Ombudsman een hoorzitting als onderdeel van het onderzoek. Naast de ombudsman en de dossierbehandelaar zijn verzoekster en twee medewerkers van de Dienst Stadstoezicht (de klachtbehandelaar en de BOA) aanwezig. De medewerkster van de Meldkamer kon vanwege de onderbezetting van de Meldkamer niet aanwezig zijn.

Een samenvatting van hetgeen naar voren is gebracht, volgt hieronder.

Verzoekster benadrukt dat zij haar auto absoluut aan de oneven en niet aan de even zijde van de Brouwersgracht heeft geparkeerd. Zij parkeerde haar auto daar op zaterdagavond 24 juli, in aanwezigheid van haar moeder en haar partner. Ze wilde haar auto op donderdagochtend 29 juli weer gebruiken. Toen ontdekte ze dat de auto er niet meer stond. Niemand anders heeft haar auto in de tussenliggende dagen gebruikt.

De klachtbehandelaar vertelt dat de tijdelijke verkeersmaatregel op maandag 26 juli gold in verband met filmopnamen. Twee dagen eerder worden hiervoor altijd verkeersborden geplaatst. De dienst controleert tevoren altijd of deze borden zijn geplaatst en schrijft dan ook op welke auto's er op dat moment staan geparkeerd. Dat is in dit geval op zaterdagochtend 24 juli gebeurd. Verzoeksters auto staat niet op die lijst. Daaruit kan worden afgeleid dat haar auto er op dat moment nog niet stond.

De BOA deelt mee dat er van deze controle op zaterdagochtend een verslag van bevindingen is opgesteld. Daarna gaat de Meldkamer kijken of zij de eigenaren van de geparkeerde auto's kunnen achterhalen om hen te waarschuwen. Verzoeksters auto stond niet op de lijst, dus zij is in het weekend niet door de Meldkamer geïnformeerd. Maandagochtend liet de filmmaatschappij weten dat er desondanks twee auto's stonden. Eén van die twee was verzoeksters auto. Hij kan zich nog herinneren dat hij verzoeksters auto heeft laten verplaatsen. De Meldkamer gaat altijd na of de eigenaar van de te verplaatsen auto een parkeervergunning heeft. Dan kan de auto zo dicht mogelijk bij het woonadres worden geplaatst.

De ombudsman constateert dat de verklaringen van verzoekster en van de Dienst Stadstoezicht of de auto aan de even dan wel de oneven zijde stond geparkeerd, tegenover elkaar staan. Hij heeft geen reden om aan de ene verklaring meer waarde te hechten dan aan de andere.

Een ander punt is het informeren van de eigenaar van een te verslepen auto. De Meldkamer neemt telefonisch contact op met de eigenaar, mits men over zijn telefoonnummer beschikt. Verzoekster was op de bewuste maandagochtend ziek thuis. Desgevraagd antwoordt de klachtbehandelaar dat de Meldkamer een lijst bijhoudt van de telefonische en schriftelijke contacten vanwege het verslepen. Deze lijst bevat niet de telefoonnummers, waarnaar de Meldkamer heeft gebeld. Zij zal de ombudsman het gedeelte met de informatie over verzoekster nog sturen.

Vervolgens vraagt de ombudsman of de telefoonnummers van vergunninghouders bij de dienst bekend zijn of dat de dienst deze gegevens bij Cition, de instantie die de parkeervergunningen verstrekt, kan opvragen. De klachtbehandelaar zegt toe dat te zullen nagaan. Zij voegt hieraan toe dat de Meldkamer de eigenaar een schriftelijk bericht over de versleping hoort te sturen, wanneer er geen telefonisch contact tot stand komt. Dat is in dit geval helaas niet gebeurd.

De ombudsman sluit de hoorzitting.

nadere informatie

Conform afspraak stuurt de Dienst Stadstoezicht de Gemeentelijke Ombudsman het contactoverzicht. Over verzoeksters auto is het volgende opgenomen¹:

Dienst stadstoezicht 2010							
Kenteken	datum	zelfde straat	voor verpl.	na verpl.	stadsdeel	brief verstuurd	geen tel./contact
AA-BB-CC	26-07-10				centrum		1

¹ Het verslag van bevindingen zoals dat naar verzoekster en naar de dienst is gestuurd, vermeldde het kenteken zoals dat in het contactoverzicht was opgenomen. Vanwege de privacy is het kenteken van verzoeksters auto in het rapport geanonimiseerd.

Verder deelt de dienst mee dat op het aanvraagformulier voor een parkeervergunning om het telefoonnummer van de aanvrager wordt gevraagd. Het parkeervergunningensysteem vermeldt het volgende telefoonnummer van verzoekster: 020-1111111².

reacties op bevindingen

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

Verzoekster merkt op dat de getuigenverklaring d.d. 2 oktober 2010 die zij aan de ombudsman heeft overgelegd, niet in het verslag van bevindingen is vermeld³.

Het telefoonnummer zoals vermeld in het verslag van bevindingen, is niet haar telefoonnummer. Zij kent dit nummer niet en heeft het dan ook niet op het aanvraagformulier vermeld. Dat is voor de ombudsman aanleiding Stadstoezicht te vragen naar de herkomst van het telefoonnummer. Stadstoezicht bericht de ombudsman dat het vermelde telefoonnummer in het parkeervergunningensysteem is opgenomen. Het aanvraagformulier voor de parkeervergunning zit niet bij de stukken, die Cition van de aanvraag heeft⁴.

Voorts deelt Stadstoezicht mee dat met ingang van 1 april 2011 voorafgaand aan iedere verplaatsing foto's van de situatie en van het voertuig zullen worden gemaakt.

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen⁵.

Behoorlijkheidsvereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden⁶. In dit onderzoek toetst hij de gedraging aan het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

Overwegingen

De Gemeentelijke Ombudsman stelt voorop dat hij zich niet kan uitspreken over de vraag aan welke zijde van de Brouwersgracht verzoekster haar auto heeft geparkeerd. De verklaringen van de buitengewoon opsporingsambtenaar en verzoekster blijven wat dat betreft tegenover elkaar staan. Dat is voor de ombudsman wel aanleiding de aandacht te vestigen op de zwakke bewijspositie van de burger. Voor het vergaren van steunbewijs zou Stadstoezicht kunnen overgaan tot het maken van een locatiefoto, waarop de bebording, de auto, datum en tijd van de

² Het verslag van bevindingen zoals dat naar verzoekster en naar de dienst is gestuurd, vermeldde het telefoonnummer zoals dat in het parkeervergunningensysteem is opgenomen. Vanwege de privacy is het telefoonnummer in het rapport geanonimiseerd.

³ Verzoeksters partner was aanwezig ten tijde van het parkeren. Hij verklaart gemotiveerd dat verzoekster de auto aan de oneven zijde parkeerde.

⁴ De aanvraag voor een parkeervergunning moet bij Cition worden ingediend.

⁵ Artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

⁶ Artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

opname te zien zijn. In het huidige digitale tijdperk kan dat geen probleem zijn. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat de dienst dergelijke foto's niet heeft gemaakt en dat in het algemeen ook niet doet. Met instemming verneemt de ombudsman dat Stadstoezicht met ingang van 1 april 2011 voorafgaand aan een versleping foto's van de situatie en van het voertuig maakt. Dat kan een geschil als het huidige voorkomen.

Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers tijdig begrijpelijke, juiste en volledige informatie verstrekken. In dit geval heeft verzoekster geen enkele informatie ontvangen. Uit het overzicht dat de dienst aan de Gemeentelijke Ombudsman heeft verstrekt, kan alleen worden afgeleid dát er met verzoekster is gebeld. Uit de reacties op de bevindingen is naar voren gekomen dat het bij de dienst bekende telefoonnummer van verzoekster niet het hare is. Onbekend is gebleven hoe dit nummer ooit aan verzoekster is gekoppeld. Het verklaart in ieder geval dat verzoekster nooit een telefoontje van de Meldkamer heeft ontvangen.

Vast staat dat de burger met wie de Meldkamer geen telefonisch contact krijgt, een brief moet krijgen. De dienst erkent dat dat in dit geval niet is gebeurd, met als gevolg dat verzoekster in het geheel niet over de versleping was geïnformeerd. Aan het vereiste is dan ook niet tegemoetgekomen.

Oordeel

De onderzochte gedraging is in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.