

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Die beruchte draaiknopautomaat

Gemeente Amsterdam

Stadsdeel Oost

Cition

9 juni 2011

RAI 10741

Samenvatting

Een man van 71 jaar zoekt na het parkeren van zijn auto een parkeermeter. Die ligt ongeveer 250 meter verderop en buiten het zicht van zijn auto. Het is een zogenaamd draaiknopmodel op kenteken. Het lukt de man niet om een kaartje uit de automaat te krijgen. Hij zoekt daarop een andere automaat. Bij terugkomst treft de man een naheffingsaanslag aan. Zijn bezwaarschrift wordt afgewezen en hij gaat naar de ombudsman.

Cition merkt op dat de gebruiksvriendelijkheid van de draaiknopautomaat niet aan de orde is. Het gaat erom of de controleur waarneemt dat iemand bezig is met betalen.

De ombudsman overweegt dat de gebruiksvriendelijkheid wel degelijk van belang is, zeker in combinatie met de leeftijd van de man. Bovendien zegt de wethouder Verkeer en Vervoer in zijn weblog van 10 maart 2011 expliciet dat de draaiknopautomaat niet gebruiksvriendelijk is.

Daarnaast heeft Cition het feit dat de automaat buiten het zicht van de auto stond, niet bij de beoordeling betrokken. Daarom beveelt de ombudsman aan de naheffingsaanslag in te trekken.

Oordeel

De onderzochte gedraging is in strijd met het motiveringsvereiste en het redelijkheidsvereiste

Aanbeveling

De portefeuillehouder Parkeren van stadsdeel Oost wordt verzocht te bevorderen dat de naheffingsaanslag wordt ingetrokken.

Datum : 9 juni 2011
Rapportnummer: RAI10741
Pagina : 2/7

Amsterdam, 9 juni 2011

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ulco van de Pol', with a long horizontal stroke extending to the right.

Ulco van de Pol
Gemeentelijke Ombudsman

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 4 november 2010 schriftelijk ingediend en betreft de gemeente Amsterdam, stadsdeel Oost, Cition.

Bevindingen

aanleiding

Op 16 juni 2010 parkeert verzoeker, 71 jaar, op het Archimedesplantsoen. De omgeving is hem onbekend en hij zoekt een parkeermeter. De eerste meter die hij vindt, ligt ca. 250 meter verderop en – vanwege de bebouwing - buiten het zicht van zijn auto. De automaat is het draaiknopmodel op kenteken. Het lukt verzoeker niet een parkeerkaartje uit de automaat te krijgen. Daarom zoekt hij een andere automaat. Ook daar lukt het niet; bovendien is de toelichting voor hem niet te lezen. Ten einde raad loopt verzoeker terug naar zijn auto om zijn leesbril te halen en hulp te krijgen van iemand op zijn bezoekadres. Het is dan naar zijn schatting tien tot vijftien minuten later. Bij zijn auto aangekomen ziet hij dat er een naheffingsaanslag is opgelegd.

Verzoeker dient een bezwaarschrift in, waarbij hij een plattegrond met de parkeerplaats en de beide automaten voegt. Zijn bezwaarschrift wordt afgewezen.

Ter motivering vermeldt de beslissing onder meer dat de parkeercontroleurs zich er vóór oplegging van de aanslag van overtuigen dat de parkeerder niet is begonnen met uitvoeringshandelingen ten behoeve van het betalen van de parkeerbelasting. Alleen de uitvoeringshandelingen op straat zijn van belang.

Een andere passage luidt dat de bedieningsinstructie van de diverse soorten parkeerautomaten uitvoerig is getest in de praktijk en over het algemeen niet tot problemen leidt bij de vele personen, die er dagelijks gebruik van maken.

Omdat verzoeker zich niet in deze motivering en de hierop gebaseerde afwijzing van zijn bezwaarschrift kan vinden, wendt hij zich tot de Gemeentelijke Ombudsman.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- het opleggen van een naheffingsaanslag.

reactie van Cition

In antwoord op vragen van de Gemeentelijke Ombudsman deelt Cition het volgende mee.

Bij aanvang van het parkeren dient de parkeerbelasting te worden betaald. Wanneer een controleur een voertuig zonder geldig parkeerrecht aantreft, kan hij een naheffingsaanslag opleggen. Om te voorkomen dat de aanslag wordt opgelegd terwijl iemand bezig is met betalen, gaat de controleur na of de bestuurder op dat moment bezig is de parkeerbelasting te voldoen. Dit gebeurt doorgaans door te controleren of er iemand bij de dichtstbijzijnde parkeerautomaat bezig is met betalen. Het valt echter niet uit te sluiten dat een controleur een uitvoeringshandeling niet kan waarnemen, omdat de bestuurder een parkeerautomaat gebruikt die, vanwege de inrichting ter plaatse, op het moment van controle niet zichtbaar is voor de controleur. In de bezwaarfase wordt hiermee rekening gehouden.

Een bezwaar kan niet alleen op basis van het relaas van een bezwaarde worden beoordeeld. Er dienen objectieve factoren te zijn die het eventueel intrekken van een naheffingsaanslag rechtvaardigen. De door verzoeker overgelegde documenten gaven onvoldoende aanleiding de naheffingsaanslag in te trekken.

Tegenover het relaas van verzoeker staat de constatering van de controleur. Deze heeft geconstateerd dat het voertuig van verzoeker op het moment van controle geen geldig parkeerrecht had. Hij heeft, ondanks het feit dat het standaardprocedure is om te controleren of iemand bezig is de parkeerbelasting te voldoen, geen uitvoeringshandelingen waargenomen.

De gebruiksvriendelijkheid van de automaat valt onder de verantwoordelijkheid van de Dienst Infrastructuur Verkeer en Vervoer. Bij de behandeling van een bezwaarschrift is de gebruiksvriendelijkheid van een automaat niet van belang. De controleur gaat na of iemand bezig is met het voldoen van de parkeerbelasting. Wanneer de controleur waarneemt dat iemand bij een automaat bezig is met betalen zal geen naheffingsaanslag worden opgelegd, ook wanneer dat wat langer duurt omdat de parkeerder moeite heeft met de bediening van de automaat. Controleurs zijn vaak enige tijd in een gebied aanwezig en bewegen zich door het gebied, lopend, op een scooter of met de auto. Daarbij merken zij bestuurders bij een automaat op. Ook de controleur in dit geval is enige tijd in dit gebied werkzaam geweest. Er is geen aanleiding om aan te nemen dat hij niet volgens de werkinstructie zou hebben gehandeld. Daartegenover staat dat het op basis van de bekende feiten niet is vast te stellen hoe lang de auto geparkeerd stond. Wanneer iemand ergens naar binnen gaat, om geld te wisselen of om hulp te vragen is niet langer sprake van een op straat waarneembare uitvoeringshandeling.

Gezien het aantal bezwaren en vergelijkbare relazen is het van belang zo objectief mogelijk te blijven bij de beoordeling. Dit in verband met rechtsgelijkheid en het voorkomen van agressie en geweld jegens handhavers. Indien er geen objectieve factoren zijn die het relaas van een bezwaarde kunnen ondersteunen, ziet Cition geen mogelijkheden het bezwaar gegrond te verklaren.

nader onderzoek

De parkeerautomaat ter plaatse is het zogenaamde draaiknopmodel op kenteken. Volgens de motivering van de beslissing op het bezwaarschrift is de bedieningsinstructie uitvoerig getest en leidt die over het algemeen niet tot problemen. Op internet is daarover onder meer het volgende te lezen¹.

¹ <http://www.verkeerinbeeld.nl/artikelen/nieuws/draaiknop-parkeerautomaat-moet-weg.html>



Irritaties draaiknop parkeerautomaat

De gemeente Amsterdam onderzoekt of de parkeerautomaten met een draaiknop aangepast kunnen worden.

Bron van ergernis

De draaiknoppen zijn namelijk een bron van ergernis voor automobilisten omdat ze moeilijk te bedienen zijn. Met de draaiknoppen dienen mensen hun kenteken in te voeren in automaten. De apparaten staan onder andere in de stadsdelen West en Nieuw-West.

Gebruiksvriendelijker

Volgens verkeerswethouder Eric Wiebes is de aanschaf van de automaten in 2008 "eens maar nooit weer" geweest. Deze automaten moeten gebruiksvriendelijker worden. Ook nieuwe automaten zullen geen lastige draaiknop meer hebben.

Op 10 maart 2011 staat de volgende weblog van de wethouder Verkeer en Vervoer op internet.

De beruchte draaiknopautomaten

10 maart 2011 om 09:22 | *Eric Wiebes* | Eric Wiebes

[>] Aanpak draaiknopautomaten



"De beruchte draaiknopautomaten, waarmee parkeerders op een onhandig en tijdrovende manier hun kenteken moeten invoeren, hebben de laatste jaren tot veel irritatie geleid bij Amsterdammers en bezoekers. Het werd voor sommige zelfs, niet geheel onterecht, een symbool voor een overheid die de burger tegen werkt. Ik ben dan ook blij dat de ongeveer 1200 draaiknopautomaten begin 2012 uit het straatbeeld verdwenen zijn. De stadsdelen, want zij gaan over het plaatsen van parkeerautomaten, vervangen ze door automaten met een touchscreen, vergelijkbaar met de automaten in het Centrum. Zie boven voor de brief aan de gemeenteraad."

reacties op bevindingen

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

Verzoekers reactie leidde niet tot wijziging van het verslag. Cition heeft meegedeeld geen aanvullende reactie te hebben.

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen².

Behoorlijkheidsvereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden³. In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan het motiveringsvereiste en het redelijkheidsvereiste.

Overwegingen

Het motiveringsvereiste houdt in dat de motivering op de individuele zaak is toegesneden, feitelijk juist is, logisch voortvloeit uit het overheidshandelen en kenbaar is. Dit brengt onder meer met zich mee dat de motivering die beslissing moet kunnen dragen. Dat betekent dat alle relevante feiten, omstandigheden en argumenten in de overwegingen betrokken moeten worden, met inbegrip van de visie van de betrokkene. Een relevant gegeven in dit verband is bijvoorbeeld verzoekers argument dat de automaat zich buiten het zicht van zijn auto bevindt. De opmerking dat er ondanks de standaardprocedure geen uitvoeringshandelingen zijn waargenomen, is slechts algemeen van aard en niet op de door verzoeker geschetste situatie toegespitst. Daarbij komt ook de opmerking van Cition dat een controleur soms niet kan waarnemen of iemand met een zogenaamde uitvoeringshandeling bezig is. Ook hiervan zegt Cition dat hiermee in de bezwaarfase rekening wordt gehouden en dat hiertoe in verzoekers geval geen aanleiding bestond. Dit is evenmin onderbouwd, rekening houdend met verzoekers argument over de plaats van de automaat ten opzichte van zijn auto. Aan het motiveringsvereiste is daarom niet voldaan.

Het redelijkheidsvereiste houdt in dat het bestuursorgaan bij elk handelen (rechtshandelingen en feitelijke handelingen) alle relevante feiten en omstandigheden tegen elkaar afweegt. De uitkomst van die belangenafweging mag niet onredelijk zijn.

Naast de hierboven reeds genoemde feiten zijn het type automaat in combinatie met verzoekers leeftijd eveneens relevant te achten. Uit diverse publicaties blijkt dat de draaiknopautomaat in brede kring als niet gebruiksvriendelijk bekend staat. De wethouder Verkeer en Vervoer bevestigt dat nadrukkelijk in zijn weblog d.d. 10 maart 2011. Niet voor niets worden deze automaten in Amsterdam allemaal vervangen door een ander type. Dat wil uiteraard niet zeggen dat er niet hoeft te worden betaald louter, omdat een draaiknopautomaat niet gebruiksvriendelijk is. Wel zal Cition alle omstandigheden van het geval bij de beoordeling moeten betrekken. In verzoekers geval had dat zijn hoge leeftijd moeten zijn en dat het een draaiknopmodel automaat is die voor hem niet te bedienen is.

² artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

³ artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

Oordeel

De onderzochte gedraging is in strijd met het motiveringsvereiste en het redelijkheidsvereiste.

Aanbeveling

De portefeuillehouder Parkeren van stadsdeel Oost wordt verzocht te bevorderen dat de naheffingsaanslag wordt ingetrokken.