

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Onterechte boetes door onduidelijke parkeerlocaties

**Gemeente Amsterdam
Stadsdeel Oost
Cition**

14 juli 2011
RAI10915

Samenvatting

Een vergunninghouder parkeert zijn auto in het juiste vergunninggebied. Desondanks krijgt hij in een periode van een jaar viermaal een naheffingsaanslag opgelegd. In de bezwaarprocedure worden deze ingetrokken, maar de man wil geen nieuwe aanslagen krijgen. Hij wendt zich tot de ombudsman. Cition laat weten dat de man op een “onduidelijke locatie” op de grens van vergunninggebieden parkeert, waardoor de controleur een verkeerde locatie invoert. Cition is bezig met een inventarisatie van deze grensgebieden en informeert de controleurs over de onduidelijke locaties. De ombudsman concludeert dat de maatregelen van Cition geen effect hebben gehad, waardoor de man de onterechte naheffingsaanslagen kreeg opgelegd.

Afgezien hiervan blijkt uit de reactie van Cition dat Cition bij opgelegde naheffingsaanslagen naar de bezwaarprocedure verwijst. Deze opstelling is te kort door de bocht wanneer de naheffingsaanslag gebaseerd is op een evidente fout van Cition. De ombudsman ziet daarom aanleiding aan dit rapport een aanbeveling te verbinden.

Oordeel

De onderzochte gedraging is in strijd met het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen.

Aanbeveling

De ombudsman verzoekt de wethouder Bedrijven te bevorderen dat Cition de procedure verruimt om een naheffingsaanslag op eigen initiatief in te trekken, zodat de burger bij evidente fouten van de dienst niet naar de bezwaarprocedure verwezen hoeft te worden.

Amsterdam, 13 juli 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

De verzoeken tot onderzoek zijn op 23 juli 2010 en 28 december 2010 per e-mail ingediend en betreffen de *gemeente Amsterdam, stadsdeel Oost, en Cition*.

Bevindingen

aanleiding

Verzoeker parkeert zijn auto doorgaans op dezelfde plek, vlakbij zijn huis op het Prins Bernhardplein in stadsdeel Oost. Hij beschikt over een parkeervergunning voor bewoners. Toch krijgt hij in januari en februari 2010 twee naheffingsaanslagen opgelegd. Hij dient bezwaarschriften in en deze worden gegrond verklaard. Als reden voor het opleggen van de aanslagen stelt Cition dat de controleurs een verkeerde locatie in de handcomputer hadden ingevoerd. Hierdoor geeft de handcomputer aan dat er geen parkeerbelasting is betaald. Verder laat Cition weten dat de leidinggevende van de controleur kennis heeft genomen van de situatie en de werkinstructie extra onder de aandacht van de controleurs heeft gebracht. Desondanks ontvangt verzoeker in juli en in december 2010 opnieuw naheffingsaanslagen. Hij dient opnieuw bezwaarschriften in en wendt zich tevens tot de ombudsman.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- het herhaaldelijk opleggen van naheffingsaanslagen aan een vergunninghouder.

reactie van Cition

Cition deelt de ombudsman (onder meer) het volgende mee.

Parkeervergunninggebieden in Amsterdam liggen soms lastig. Het gebeurt dat een gebied dwars door een woningblok heen gaat. Ook is de situatie ter plekke soms voor de controleur niet duidelijk, waardoor verkeerde locaties worden ingevoerd. Wanneer iemand zich niet kan vinden in een aan hem opgelegde naheffingsaanslag, kan hij hiertegen in bezwaar waarna onderzoek wordt gedaan naar de terechtheid van de aanslag. Alleen in bijzondere gevallen zal Cition op eigen initiatief een naheffingsaanslag intrekken. Dit doet zich voor als controleurs na oplegging constateren dat zij een misslag gemaakt hebben gemaakt.

Cition is bezig de moeilijke locaties ('spots') in kaart te brengen en treft dan gepaste maatregelen zodat dergelijke fouten gereduceerd worden. Het adres van verzoeker is inmiddels ook aan de lijst 'moeilijke locaties' toegevoegd.

Als er een moeilijke locatie is, koppelt de teamleider de situatie terug aan de betreffende controleur die de naheffingsaanslag heeft opgelegd. Hiernaast krijgen handhavers bij hun controles kaartjes mee met hierop de onduidelijke situaties voor dat gebied. Tevens wordt de locatie voor een tijd op het elektronische mededelingenbord gezet en wordt er middels memo's in het bedrijfsrestaurant aandacht voor gevraagd.

Er bestaat geen overzicht van een lijst van deze locaties, omdat deze per stadsdeel op de kaartjes worden ingevoerd. Dat zijn ongeveer 80 kaartjes en die kaartjes worden voortdurend aangevuld of gewijzigd wanneer er situaties wijzigen.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoeker en naar de dienst om na te gaan of de feiten juist zijn weergegeven. De dienst heeft laten weten dat de feiten juist zijn weergegeven en heeft een kleine aanvulling gegeven op de bevindingen.

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt 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 adequate organisatorische voorzieningen en het vereiste van voortvarendheid.

Overwegingen

Bestuursorganen dienen hun administratieve beheer en hun organisatorisch functioneren in te richten op een wijze die behoorlijke dienstverlening aan de burger verzekert. Het vereiste legt ook op dat een organisatie, wanneer er fouten zijn gemaakt, maatregelen neemt om deze fouten in de toekomst te voorkomen.

Vast staat dat verzoeker gedurende de periode van één jaar vier maal onterecht een naheffingsaanslag is opgelegd. Voorts staat vast dat bij Cition bekend was dat dit een lastige locatie betreft. Het herhaaldelijk uitgesproken voornemen en de werkwijze van Cition om de locatie deugdelijk in kaart te brengen, heeft niet het beoogde effect gehad. Hierdoor kreeg verzoeker telkens naheffingsaanslagen opgelegd en is in strijd met genoemd vereiste gehandeld.

Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat een bestuursorgaan slagvaardig en met voldoende snelheid dient op te treden.

In dit licht verbaast de verwijzing van Cition naar de bezwaarprocedure. Deze gaat volgens het vereiste namelijk niet in alle gevallen op. Wanneer een naheffingsaanslag opgelegd wordt en Cition hierbij een evidente heeft fout gemaakt, zoals in dit geval een naheffingsaanslag als gevolg van een bekende moeilijke locatie, zou Cition niet naar de bezwaarprocedure moeten verwijzen. In plaats hiervan zou direct beoordeeld moeten worden of de zaak voortvarender en voor de burger minder belastend opgelost kan worden.

¹ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

² artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

In deze zaak was dit niet aan de orde. Gezien het bredere belang evenwel dat de ombudsman aan deze slagvaardige handelwijze toekent, ziet hij aanleiding een aanbeveling aan zijn rapport te verbinden.

Oordeel

De onderzochte gedraging is in strijd het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen.

Aanbeveling

De ombudsman verzoekt de wethouder Bedrijven te bevorderen dat Cition de procedure verruimt om een naheffingsaanslag op eigen initiatief in te trekken, zodat de burger bij evidente fouten van de dienst niet naar de bezwaarprocedure verwezen behoeft te worden.