

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Adreswijzing doorgegeven, toch een naheffingsaanslag

Gemeente Amsterdam

Cition

Stadsdeel Oost

Dienst Basisinformatie

3 mei 2012

RAI20618

Samenvatting

Een man verhuist in 2009 van stadsdeel Zuid naar stadsdeel Oost. Hij geeft zijn adreswijziging bij de balie van het stadsdeeltkantoor door. In mei 2011 ontvangt hij een naheffingsaanslag. Het blijkt dat zijn adreswijziging niet bij Cition terecht is gekomen, waardoor zijn bewonersparkeervergunning voor gehandicapten verlopen is. De man voert dit in bezwaar aan. Cition verklaart het bezwaar ongegrond: het is aan vergunninghouders zelf om een adreswijziging door te geven. Nu heeft Cition de brieven waarin de man gewezen werd op de noodzaak voor verlenging, naar het oude adres gestuurd. De man wendt zich tot de ombudsman. Deze vraagt in het kader van het onderzoek ook een reactie aan de Dienst Basisinformatie als beheerder van de Gemeentelijke Basisadministratie. Deze dienst meldt dat Cition gebruik hoort te maken van het gemeentelijke systeem 'Paraplu' dat ervoor moet zorgen dat burgers hun adreswijziging aan overheidsinstanties maar één keer hoeven door te geven. Dat is hier niet gebeurd. De ombudsman constateert dat als Cition de adreswijziging had verwerkt, de man naar alle waarschijnlijkheid zijn vergunning verlengd zou hebben. Hij beveelt daarom ten eerste aan dat de naheffingsaanslag wordt ingetrokken en ten tweede dat Cition gebruik gaat maken van Paraplu, zodat burgers in overeenstemming met dit systeem hun adreswijziging maar één keer aan een gemeentelijke instantie hoeven door te geven. Tot slot beveelt hij opnieuw aan dat de termijn van de Amsterdamse bewonersparkeervergunning voor gehandicapten geharmoniseerd wordt met de Europese Gehandicaptenparkeerkaart.

Oordeel

De onderzochte gedraging is in strijd met het vereiste van goede organisatie en goede voorbereiding.

Aanbevelingen

1. De ombudsman verzoekt de portefeuillehouder Parkeren van stadsdeel Oost te bevorderen dat de naheffingsaanslag wordt ingetrokken.
2. De ombudsman verzoekt de Wethouder voor Bedrijven te bevorderen dat Cition de verplichting om Paraplu te benutten nakomt, zodat adreswijzingen die bij een stadsdeelbalie worden doorgegeven, verwerkt worden.
3. De ombudsman verzoekt de Wethouder voor Verkeer en Vervoer de toezegging om de termijnen van de GA vergunning te harmoniseren met de termijn van Europese Gehandicaptenparkeerkaart, na te komen.

Amsterdam, 3 mei 2012

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 19 juli 2011 schriftelijk ingediend en betreft *de gemeente Amsterdam, stadsdeel Oost en Cition*. In het kader van het onderzoek is ook een reactie gevraagd aan de Dienst Basisinformatie.

Bevindingen

aanleiding

Verzoeker verhuist in 2009 van stadsdeel Oud Zuid (sinds mei 2010: stadsdeel Zuid) naar stadsdeel Zeeburg (sinds mei 2010: stadsdeel Oost). Hij is gehandicapt en heeft een mantelzorgvergunning, kraskaarten, een Europese gehandicaptenparkeerkaart en een Amsterdamse bewonersvergunning voor gehandicapten (GA vergunning). Hij geeft zijn adreswijziging door aan de balie van stadsdeel Zeeburg.

Op 4 mei 2011 krijgt hij een naheffingsaanslag opgelegd. Op de aanslag staat: "invalid kaart aanwezig niet gedigitaliseerd". Verzoeker neemt contact op met Cition. Hij verneemt dat de naheffingsaanslag is opgelegd, omdat zijn GA vergunning niet meer geldig is. Deze was geldig tot 1 mei 2011. Omdat verzoeker niet gereageerd heeft op brieven over de verlenging van deze vergunning, is deze ingetrokken. Verzoeker heeft echter geen brieven ontvangen en bedenkt dat het te maken kan hebben met zijn verhuizing. Dit blijkt te kloppen: uit het systeem blijkt dat de correspondentie aangaande zijn vergunning naar zijn oude adres in stadsdeel Zuid gestuurd is. Verzoeker heeft in de tussenliggende periode overigens wel correspondentie ontvangen over de mantelzorgvergunning en de Europese gehandicaptenparkeerkaart op zijn nieuwe adres.

Verzoeker gaat in bezwaar tegen de naheffingsaanslag. De kern van zijn bezwaar is dat hij zijn adreswijziging heeft doorgegeven, maar dat deze niet verwerkt is. Hierdoor zijn er brieven naar een verkeerd adres gestuurd, waardoor hij niet wist dat zijn vergunning verlopen was. Cition verklaart zijn bezwaar ongegrond. Het is de verantwoordelijkheid van de vergunninghouder om adreswijzigingen aan Cition door te geven; bij het stadsdeel kan hij alleen wijzigingen doorgeven met betrekking tot de burgerlijke stand.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de behandeling van een bezwaarschrift over een naheffingsaanslag.

reactie van Cition

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

Cition verstrekt de GA vergunning voor maximaal twee jaar. De vergunning moet na deze periode opnieuw worden aangevraagd. Dit wordt in de eerste brief duidelijk meegedeeld aan de aanvrager. In aanvulling daarop herinnert Cition de vergunninghouder vlak voor het einde van de vergunningperiode per brief aan de noodzaak een vergunning opnieuw aan te vragen, indien iemand langer gebruik wil maken van de vergunningrechten. Bij de verstrekking wijst Cition de aanvrager tevens op het feit dat wijzigingen in het adres of kenteken schriftelijk dienen te worden gegeven aan de afdeling vergunningen van Cition. Vergunninghouders wordt via de

toekenningsbrief en de website verzocht om Cition van eventuele wijzigingen actief op de hoogte te brengen. Dit heeft verzoeker niet gedaan.

Verzoeker is op 20 mei 2009 verhuisd. Vlak voor zijn verhuizing, op 16 april 2009, had verzoeker een GA vergunning aangevraagd. De vergunning is verleend op het adres in Amsterdam Zuid. De correspondentie over de GA vergunning is naar dit adres gestuurd¹. De mantelzorgvergunning en de kraskaartvergunning zijn ná verzoekers verhuizing aangevraagd op zijn nieuwe adres. Daarom heeft Cition de correspondentie hierover wel naar het juiste adres gestuurd. De correspondentie met betrekking tot de Europese Gehandicaptenparkeerkaart wordt door het stadsdeel verstuurd. Aangezien verzoeker daar de adreswijziging heeft doorgegeven, zal ook de correspondentie met betrekking tot deze kaart naar zijn nieuwe adres zijn verstuurd.

Op de website van de gemeente Amsterdam staat vermeld: *“De gemeente geeft uw verhuizing door aan alle overheidsinstanties die deze gegevens nodig hebben voor de uitvoering van hun wettelijke taak”*. Een melding van verhuizing aan het stadsdeel staat echter niet gelijk aan een melding bij Cition, zoals ook vermeld staat op de website van Cition. Cition heeft van verzoeker geen wijziging doorgekregen; deze kon dan ook niet worden verwerkt. Cition gebruikt meldingen vanuit de Gemeentelijke Basisadministratie met name om de rechtmatigheid van vergunningen te controleren.

reactie van de Dienst Basisinformatie

De ombudsman vraagt in het kader van het onderzoek om een reactie aan de Dienst Basisinformatie als beheerder van de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA). De dienst laat het volgende weten.

Cition is een binnengemeentelijke afnemer van de GBA en kan via het systeem Paraplu de relevante GBA-gegevens inzien. Hierin worden de naam, adres, woonplaats en geboortedatum getoond. Verder ontvangt Cition mutatieberichten welke handmatig verwerkt worden in het eigen systeem, waaronder een bericht van verhuizing van een vergunninghouder. Gezien het systeem van de GBA als basisregistratie moeten gemeentelijke afnemers de GBA-gegevens verplicht gebruiken. Doel hiervan is eenmalige vastlegging en meervoudig gebruik. Het is dus niet juist dat Cition stelt dat verzoeker ook aan Cition adreswijziging moest doorgeven nu hij dit correct bij de GBA had gedaan.

De dienst laat verder weten dat verzoeker in december 2011 is overleden. De ombudsman legt contact met de erfgenamen van verzoeker; deze laten weten graag op de hoogte te worden gehouden van het onderzoek door de ombudsman.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar de erfgenamen van verzoeker, Cition, het stadsdeel, en naar de Dienst Basisinformatie gestuurd om na te gaan of de feiten juist zijn weergegeven. De Dienst Basisinformatie heeft laten weten dat het verslag van bevindingen een goede weergave van de reactie van de dienst is. De overigen hebben geen reactie gegeven.

¹ Cition is operationeel sinds januari 2010. De uitvoering van de verlening van de GA vergunning is overgenomen van de Dienst Stadstoezicht.

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 de vereisten van goede organisatie en goede voorbereiding.

Overwegingen

De overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komen. Het vereiste van goede voorbereiding houdt in dat de overheid alle informatie verzamelt die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen. In combinatie betekenen de vereisten dat de overheid informatie haalt uit de haar ter beschikking staande systemen en, indien zij over deze informatie beschikt, deze niet aan een burger vraagt.

Blijkens de reactie van de Dienst Basisinformatie is Cition aangesloten bij het gemeentelijke systeem Paraplu. De bedoeling van dit systeem is dat burgers een wijziging in hun persoonsgegevens slechts éénmaal doorgeven, en dat alle gemeentelijke afnemers deze wijziging overnemen.

Vast is komen te staan dat verzoeker zijn verhuizing in mei 2009 bij het stadsdeel heeft doorgegeven. Dit betekent dat alle gemeentelijke instanties vanaf dat moment op de hoogte behoorden te zijn van de verhuizing. Echter is eveneens vast komen te staan dat de adreswijziging van mei 2009 niet in de administratie van Cition terecht is gekomen. Hierbij dient aangetekend te worden dat Cition operationeel is vanaf 1 januari 2010. Cition geeft verder aan dat het meldingen vanuit de Gemeentelijke Basisadministratie met name gebruikt om de rechtmatigheid van vergunningen te controleren.

Een juiste toepassing van het vereiste had betekend dat Cition (dan wel zijn voorganger) de verhuizing had verwerkt in zijn administratie. Als dit correct was gebeurd, had verzoeker de informatie over het verstrijken van zijn GA vergunning op zijn nieuwe adres ontvangen. Hiermee was de kans aanzienlijk geweest dat verzoeker zijn vergunning verlengd had en de naheffingsaanslag niet opgelegd was. Nu dit niet gebeurd is, heeft de gemeente in strijd met de vereisten gehandeld.

Verder merkt de ombudsman op dat het hem verbaast dat Cition, de omstandigheden in aanmerking genomen, het bezwaarschrift ongegrond verklaard heeft. In zijn optiek kan verzoeker in deze zaak immers weinig verweten worden. Hiernaast blijkt ook uit deze zaak dat de uiteenlopende termijnen van de GA vergunning en Europese Gehandicaptenparkeerkaart bij gebruikers tot verwarring leidt, zoals de ombudsman al eerder geconstateerd heeft⁴. De

² artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

³ artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

⁴ Zie rapport 'Europese Gehandicaptenparkeerkaart en Amsterdamse gehandicaptenparkeervergunning', RA0612973, 19 september 2007.

ombudsman heeft destijds aanbevolen deze looptijden te harmoniseren en de verantwoordelijk Wethouder heeft laten weten dat deze aanbeveling in 2009 overgenomen zou worden. Dit is blijkbaar niet gebeurd.

De ombudsman ziet daarom aanleiding drie aanbevelingen aan zijn oordeel te verbinden.

Oordeel

De onderzochte gedraging is in strijd met het vereiste van goede organisatie en goede voorbereiding.

Aanbevelingen

1. De ombudsman verzoekt de portefeuillehouder Parkeren van stadsdeel Oost te bevorderen dat de naheffingsaanslag wordt ingetrokken.
2. De ombudsman verzoekt de Wethouder voor Bedrijven te bevorderen dat Cition de verplichting om Paraplu te benutten nakomt, zodat adreswijzingen die bij een stadsdeelbalie worden doorgegeven, verwerkt worden.
3. De ombudsman verzoekt de Wethouder voor Verkeer en Vervoer de toezegging om de termijnen van de GA vergunning te harmoniseren met de termijn van Europese Gehandicaptenparkeerkaart, alsnog na te komen.