

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Bezwaar tegen naheffingsaanslag afgewezen, zonder toereikend onderzoek

**Gemeente Amsterdam
Stadsdeel West
Cition**

24 juli 2012
RA121273

Samenvatting

Een vrouw parkeert haar auto en loopt naar de dichtstbijzijnde parkeerautomaat om een parkeerticket te kopen. Deze automaat blijkt defect. Terwijl ze naar de volgende parkeerautomaat loopt, ziet zij een parkeercontroleur bij haar auto staan. Zij roept naar de controleur dat de eerste automaat defect is en dat zij onderweg is naar de volgende. De controleur heeft echter al een naheffingsaanslag (nha) uitgeschreven. De vrouw verzoekt de controleur om met haar mee te kijken bij de defecte automaat. De controleur doet dit en constateert dat deze inderdaad defect is. Hij geeft de vrouw vervolgens het advies om contact te leggen met Cition. Zij gaat daarop naar het hoofdkantoor van Cition en wordt daar te woord gestaan door een medewerker die een aantekening en een kopie van de nha maakt. Hij vraagt verder aan de vrouw hem over een uur terug te bellen als de controleur terug is van zijn ronde. De vrouw belt vervolgens een aantal keer naar Cition, maar het lukt haar niet om informatie te krijgen. Ze dient vervolgens een bezwaarschrift in. Cition wijst het bezwaarschrift van de vrouw af, omdat er geen melding is gemaakt van de door de vrouw genoemde gesprekken op het hoofdkantoor en de technische dienst heeft verklaard dat er bij de automaat rond het tijdstip dat de nha is opgelegd meerdere transacties zijn verwerkt.

Uit onderzoek van de ombudsman blijkt dat Cition zowel op het moment dat verzoekster zich meldde op het hoofdkantoor, als ook in de voorbereiding op het besluit op bezwaar, heeft nagelaten om de controleur om commentaar te vragen op de feitelijke gang van zaken. De werkelijke toedracht op straat kan daarom niet vastgesteld worden. Wel heeft Cition technisch onderzoek naar de meter gedaan. De uitkomst hiervan ondersteunt de verklaring van de vrouw niet, maar sluit deze ook niet uit. Haar toelichting over de uitspraken van de medewerkers op het hoofdkantoor aanwezig had Cition aanleiding moeten geven om een en ander te verifiëren bij deze medewerkers. Door dit alles na te laten, had Cition niet voldoende informatie om een weloverwogen beslissing te nemen. De ombudsman is dan ook van mening dat in deze zaak sprake is van een gebrekkige redenering die het besluit niet kan dragen.

Oordeel

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

Aanbeveling

De ombudsman verzoekt de portefeuillehouder parkeren van het stadsdeel de beslissing op bezwaar te heroverwegen.

Amsterdam, 24 juli 2012

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ulco van de Pol', written over a horizontal line.

Ulco van de Pol
Gemeentelijke Ombudsman

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 1 januari 2012 schriftelijk ingediend en betreft *de Gemeente Amsterdam, Stadsdeel West, Cition B.V.*

Bevindingen

aanleiding

Op 25 november 2011 parkeert verzoekster haar auto omstreeks 13.00 uur op de Tweede Nassaukade en loopt naar de dichtstbijzijnde parkeerautomaat om een parkeerticket te kopen. Deze automaat blijkt defect. Terwijl ze naar de volgende parkeerautomaat loopt, ziet zij een parkeercontroleur bij haar auto staan. Zij roept naar de controleur dat de eerste automaat defect is en dat zij onderweg is naar de volgende. De controleur heeft echter al een naheffingsaanslag (nha) uitgeschreven, omdat er een niet te lezen kaartje in de auto lag (het kaartje lag op z'n kop). De nha is opgelegd om 13.07 uur. Verzoekster legt de controleur uit dat dit een oud parkeerticket betreft. Bovendien verzoekt zij de controleur om met haar mee te kijken bij de defecte automaat. De controleur doet dit en constateert dat deze inderdaad defect is. De controleur geeft verzoekster vervolgens het advies contact te leggen met Cition. Verzoekster begeeft zich daarop naar het hoofdkantoor van Cition. Zij wordt daar te woord gestaan door een medewerker die zich voorstelt als de plaatsvervanger van *de heer X*¹. Deze medewerker kijkt in het systeem en maakt vervolgens de opmerking: "Alweer die *controleur Y*"². Hij maakt daarop een aantekening en een kopie van de naheffingsaanslag. Hij vraagt verder aan verzoekster hem over een uur terug te bellen. Indien hij zelf niet meer aanwezig is, moet verzoekster vragen naar *mevrouw Z*³. *Mevrouw Z* is bij dit gesprek aanwezig. Verzoekster belt vervolgens een aantal keer naar Cition, maar de medewerker kan haar nog niks vertellen omdat de controleur nog niet terug is van zijn controlerondes. Verzoekster moest het later maar regelen met *mevrouw Z*. Verzoekster heeft daarop een aantal keer geprobeerd *mevrouw Z* te spreken te krijgen, maar dit is niet gelukt. Vervolgens ontvangt verzoekster een duplicaat nha. Verzoekster dient daarop een bezwaarschrift in waarin zij melding maakt van de defecte automaat, haar gesprek met de controleur en haar gesprekken op het kantoor van Cition.

de behandeling van het bezwaar door Cition

Cition wijst het bezwaarschrift af, omdat in het dagrapport⁴ geen melding wordt gemaakt van de door verzoekster genoemde gesprekken. De technische dienst heeft bovendien verklaard dat er bij de door verzoekster genoemde automaat rond het tijdstip dat de nha is opgelegd meerdere transacties zijn verwerkt.

Verzoekster kan zich hier niet in vinden en wendt zich tot de ombudsman.

¹ De naam van de betreffende medewerker wordt genoemd, maar is geanonimiseerd voor het rapport.

² De naam van de betreffende controleur wordt genoemd, maar is geanonimiseerd voor het rapport.

³ De naam van de betreffende medewerkster wordt genoemd, maar is geanonimiseerd voor het rapport.

⁴ In een dagrapport vermelden teamleiders Handhaving voorvallen op straat, interne mededelingen en bijzonderheden die zich op kantoor voordoen.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de behandeling van een bezwaarschrift tegen een naheffingsaanslag.

reactie van Cition

De dienst deelt de ombudsman (onder meer) het volgende mee.

Op het moment dat verzoekster de controleur aansprak, was de nha al opgelegd en kon hij verzoekster alleen nog maar verwijzen naar de bezwaarprocedure. Dit heeft hij waarschijnlijk gedaan, gezien het feit dat verzoekster verklaart dat zij naar Cition werd verwezen. Op dit punt heeft de controleur volgens instructie gehandeld. De controleur heeft de nha opgelegd, omdat er geen parkeerrecht was betaald. Wel heeft de controleur een kaartje aangetroffen dat op zijn kop lag. Hiervan heeft de controleur aantekening gemaakt op de nha.

Verzoekster geeft verder aan dat de controleur heeft geconstateerd dat de automaat defect was. Uit de registratie van de technische dienst blijkt dat de automaat rond het tijdstip dat de nha werd opgelegd naar behoren functioneerde. Sterker nog om 12.19 uur, 13.08 uur en 13.51 uur zijn er bij de betreffende automaat transacties verricht. Bovendien is het voor een controleur op straat niet volledig te verifiëren of een automaat goed werkt. In het kader van het onderzoek naar aanleiding van het bezwaar is geen navraag bij de controleur gedaan.

De controleur heeft geen meldingskaartje ingevuld. Het is onduidelijk waarom de controleur dat niet heeft gedaan. Gezien het tijdsverloop is het niet zinvol om de controleur alsnog om commentaar te vragen.

Omdat de naam van de heer X in het bezwaarschrift niet genoemd is, is hem niet om commentaar gevraagd. Mevrouw Z is een teamleider Handhaving die in dagrapporten kan schrijven. Het dagrapport is daarom geraadpleegd. In het dagrapport is geen aantekening gemaakt van het contact met verzoekster. Niet alle contacten met burgers die zich melden op het hoofdkantoor met vragen over vergunningen of naheffingsaanslagen worden in het dagrapport opgenomen. Slechts die waarin een afwijkende of bijzondere mededeling is gedaan.

Cition is van mening dat als gekeken wordt naar de bovenstaande feiten, het bezwaar terecht ongegrond is verklaard.

reacties op bevindingen

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

Cition laat de ombudsman nog weten dat uit het feit dat er niets in het dagrapport is opgenomen kan worden afgeleid dat er geen bijzondere of afwijkende mededeling is gedaan, zoals een toezegging dat de nha zou worden ingetrokken.

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 gedragingen aan het vereiste van goede voorbereiding en het vereiste van goede motivering.

Overwegingen

Het vereiste van goede voorbereiding houdt in dat de overheid alle informatie verzamelt die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen. Dit betekent dat de overheid actief informatie verwerft en deze informatie toetst door middel van wederhoor bij de burger.

Het vereiste van goede motivering houdt in dat de overheid haar handelen en haar besluiten duidelijk uitlegt aan de burger. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.

Het staat vast dat Cition, zowel op het moment dat verzoekster zich meldde op het hoofdkantoor, als ook in de voorbereiding op het besluit op bezwaar, heeft nagelaten om de controleur om commentaar te vragen op de feitelijke gang van zaken. De werkelijke toedracht op straat kan daarom door de ombudsman niet vastgesteld worden. Cition is wel bij de technische dienst nagegaan of er transacties hebben plaatsgevonden rond het tijdstip van het opleggen van de nha. De uitslag ondersteunt de stelling van verzoekster dat er een storing was niet, maar is gelet op het tijdsverschil tussen de gerealiseerde transacties ook niet uit te sluiten.

Met betrekking tot de toedracht op het hoofdkantoor, heeft Cition het dagrapport geraadpleegd. De reactie van Cition dat uit het feit dat er niets vermeld staat in het dagrapport afgeleid kan worden dat er niet is gezegd dat de nha ingetrokken wordt, is te kort door de bocht. De gedetailleerde toelichting die verzoekster geeft over de uitspraken van de ter plaatse aanwezige medewerkers had aanleiding moeten zijn om een en ander te verifiëren bij deze medewerkers. Door dit alles na te laten, had Cition niet voldoende informatie om een weloverwogen beslissing te nemen. Dat heeft weer tot gevolg dat er geen deugdelijke afweging van de aangevoerde argumenten is gemaakt. De ombudsman is dan ook van mening dat in deze zaak sprake is van een gebrekkige redenering die het besluit niet kan dragen.

Oordeel

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

⁵ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

⁶ artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

Aanbeveling

De ombudsman verzoekt de portefeuillehouder parkeren van het stadsdeel de beslissing op bezwaar te heroverwegen.