

## **Rapport Gemeentelijke Ombudsman**

### **Nog steeds onzinnige bezwaarprocedure Gemeente Amsterdam Stadsdeel West Cition**

24 oktober 2012  
RA121844

#### **Samenvatting**

Begin juli krijgt een vrouw een parkeervergunning, waarvoor ze ook heeft betaald. Groot is de verbazing als ze enkele dagen later toch een naheffingsaanslag van Cition krijgt. Ze neemt telefonisch contact op met Cition. De medewerker die zij spreekt bevestigt op grond van de naam en adresgegevens van de vrouw dat zij een parkeervergunning heeft; hij controleert hierbij echter niet of het kenteken, zoals Cition dat heeft geregistreerd, juist is. Hij verwijst de vrouw naar de bezwaarprocedure. De vrouw komt er vervolgens achter dat Cition haar kenteken niet juist had geregistreerd. Ze kan zich niet vinden in het feit dat ze verplicht wordt om een bezwaarschrift in te dienen. Daarom wendt ze zich tot de ombudsman. Die zet de klacht ter afdoening uit bij Cition.

Cition neemt de klacht daarop ook als bezwaarschrift in behandeling. Na erkend te hebben een fout te hebben gemaakt bij registratie van het kenteken, besluit Cition het bezwaarschrift gegrond te verklaren en de naheffingsaanslag te vernietigen. In de klachtafdoening blijft Cition echter van mening dat verwijzing naar de bezwaarprocedure – mede uit oogpunt van controle en transparantie - terecht is.

De ombudsman constateert dat het in de rede had gelegen dat Cition de kentekenregistratie had gecheckt toen de vrouw zich telefonisch meldde en daarop passende actie had ondernomen door de naheffingsaanslag te vernietigen. Verwijzing van klanten naar een bezwaarprocedure bij evidente fouten, die Cition zelf makkelijk kan herstellen, getuigt niet van praktisch en probleemoplossend optreden.

#### **Oordeel**

De onderzochte gedraging is in strijd met het vereiste van fair play.

Datum : 24 oktober 2012  
Rapportnummer: RA121844  
Pagina : 2/5

### **Aanbeveling**

De ombudsman verzoekt de wethouder Bedrijven ervoor te zorgen dat Cition-medewerkers burgers bij evidente fouten niet meer naar de bezwaarprocedure verwijzen.

Amsterdam, 24 oktober 2012

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'U. 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 6 juli 2012 schriftelijk ingediend en betreft de *gemeente Amsterdam, stadsdeel West en Cition*.

## **Bevindingen**

### **aanleiding**

Op 3 juli 2012 vraagt verzoekster bij Cition (bij het servicepunt Bos en Lommerplein) een parkeervergunning aan. Ze betaalt ter plekke voor de vergunning, die ook meteen geactiveerd wordt. Tot haar verbazing ontvangt ze op 6 juli een naheffingsaanslag. Verzoekster neemt telefonisch contact op met Cition. De medewerker van Cition die zij spreekt bevestigt op grond van verzoeksters naam en adresgegevens dat de vergunning is afgegeven; hij controleert hierbij echter niet of het kenteken juist is. Toch verwijst hij verzoekster naar de bezwaarprocedure. Verzoekster komt er vervolgens achter dat Cition haar kenteken niet juist had geregistreerd<sup>1</sup>. Verzoekster kan zich niet vinden in de verwijzing naar de bezwaarprocedure. Het bevreemdt haar dat Cition deze evidente vergissing niet naar aanleiding van haar telefoontje heeft rechtgezet en de naheffingsaanslag ongedaan heeft gemaakt. Ze wendt zich tot de ombudsman. Die stuurt verzoeksters klacht naar Cition door ter behandeling.

### **klachtomschrijving**

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de verwijzing naar een bezwaarprocedure bij een onterechte naheffingsaanslag.

### **reactie van Cition**

Cition laat weten verzoeksters klacht ook als bezwaarschrift te hebben ingeboekt, waarbij de invordering van de naheffingsaanslag opgeschort is. Cition erkent het kenteken verkeerd te hebben ingevoerd en dit op 10 juli te hebben gecorrigeerd.

Op 19 juli 2012 volgt de schriftelijke beslissing op het bezwaarschrift. Nu gebleken is dat Cition het kenteken verkeerd had ingevoerd besluit de dienst het bezwaar gegrond te verklaren en de naheffingsaanslag te vernietigen.

Op 1 augustus volgt de reactie op de klacht.

In de klachtafdoeningsbrief laat Cition weten dat het invoeren van parkeervergunning gegevens handmatig gebeurt. Hierbij is het maken van een fout niet uit te sluiten. Omdat de meeste parkeervergunningen bestaan uit een zogenaamd digitaal parkeerrecht, waarbij geen papieren vergunning wordt verstrekt, en de parkeercontrole op kenteken gebeurt, openbaart een fout in het ingevoerde kenteken zich doorgaans pas bij de parkeercontrole. Zulke fouten kunnen leiden tot een naheffingsaanslag. Mede uit oogpunt van controle en transparantie wijkt Cition, ongeacht de reden van de naheffingsaanslag, niet af van de procedure om in bezwaar te komen tegen een opgelegde naheffingsaanslag. Het bezwaarschrift kan bestaan uit een simpele brief en kan in beginsel niet vervangen worden door een telefonisch verzoek om de naheffingsaanslag ongedaan te maken. Gelet op deze procedure heeft de Cition medewerker verzoekster het juiste advies gegeven om,

---

<sup>1</sup> Een letter was verkeerd in de registratie opgenomen; ook op de brief "toekenning parkeervergunning", die aan verzoekster is verstrekt, stond het onjuiste kenteken vermeld.

ook toen later bleek dat de naheffingsaanslag een gevolg was van een invoerfout van Cition, een bezwaarschrift in te dienen. Dit maakt dat Cition de klacht ongegrond verklaart.

Verder wijst Cition erop verzoekster bij het activeren van de parkeervergunning een brief “toekenning parkeervergunning” te hebben uitgereikt. Op die brief stond het onjuiste kenteken vermeld. Dat was noch de Cition-medewerker, noch verzoekster opgevallen. Voor het verkeerd invoeren van het kenteken op de vergunning en het feit dat deze fout tot een naheffingsaanslag heeft geleid, biedt Cition in de klachtafdoeningsbrief excuses aan.

### **reacties op bevindingen**

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

Van verzoekster is geen nadere reactie ontvangen. Cition meldt dat een vereenvoudigde afdoening van verzoeksters bezwaren in deze situatie wellicht te verkiezen was geweest. Het stadsdeel laat weten dat de feiten in de bevindingen kloppen.

## **Beoordeling**

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen<sup>2</sup>.

### **Behoorlijkheidsvereisten**

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden<sup>3</sup>. In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan het vereiste van fair play.

### **Overwegingen**

Het fairplayvereiste houdt in dat een bestuursorgaan de burger de mogelijkheid geeft zijn procedurele kansen te benutten. Het vereiste brengt ook mee dat een bestuursorgaan geen onnodige procedurele drempels opwerpt. Onnodige juridische procedures moeten vermeden worden, als een fout gemakkelijk te herstellen is.

In deze zaak is vast komen te staan dat verzoekster een geldige parkeervergunning had op het moment van opleggen van de naheffingsaanslag, en dat de naheffingsaanslag voortkomt uit een foutieve kentekenregistratie door Cition. Cition had, toen verzoekster belde naar aanleiding van de naheffingsaanslag, de kentekenregistratie moeten controleren en daarop direct de naheffingsaanslag moeten intrekken. Het vasthouden aan een formele bezwaarprocedure bij een zelf gemaakte fout, die bovendien na een eenvoudige check gemakkelijk was recht te zetten, getuigt niet van praktisch en probleemoplossend inzicht. Wat dat betreft sluit deze zaak aan op twee eerdere rapporten<sup>4</sup>, waarin de ombudsman concludeerde dat Cition naheffingsaanslagen voortkomende uit evidente fouten zelf moet intrekken, zonder de burger te verwijzen naar de bezwaarprocedure;

---

<sup>2</sup> artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

<sup>3</sup> artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

<sup>4</sup> RA110915 en RA111313

de ombudsman deed toen een aanbeveling in dit verband. Hoewel Cition hierop liet weten<sup>5</sup> onterechte naheffingsaanslagen ten gevolge van door Cition gemaakte vergissingen buiten de bezwaarprocedures te laten toont deze casus dat de praktijk anders is. Het verwijzen naar de bezwaarprocedure is en blijft een formele opstelling die bovendien zowel voor burgers als Cition tijd, en onevenredige inzet van mankracht vergt.

## **Oordeel**

De onderzochte gedraging is in strijd met het vereiste van fair play.

## **Aanbeveling**

De ombudsman verzoekt de wethouder Bedrijven ervoor te zorgen dat Cition-medewerkers burgers bij evidente fouten niet meer naar de bezwaarprocedure verwijzen.

---

<sup>5</sup> Reactie Cition dd. 09-07-2012, kenmerk Co.11.12/06