

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Pas na vijf keer bezwaar herstel van fout

Gemeente Amsterdam
Cition

5 september 2013
RA130899

Samenvatting

Cition legt een vrouw in stadsdeel West in een korte periode drie naheffingsaanslagen op vanwege het niet voldoen van parkeerbelasting, terwijl zij steeds geparkeerd staat in het gebied waarvoor zij een parkeervergunning heeft. De vrouw maakt hiertegen bezwaar. Cition verklaart alle drie de bezwaren gegrond en licht daarbij toe dat de parkeerrechten van de parkeervergunning van de vrouw door een systeemfout tijdelijk niet juist in de database voor parkeerrechten stonden geregistreerd. De vrouw ontvangt echter kort daarna opnieuw twee naheffingsaanslagen vanwege het niet voldoen van parkeerbelasting, terwijl zij ook deze keer weer geparkeerd staat in het gebied waarvoor zij een vergunning heeft. Cition verklaart de daartegen ingediende bezwaarschriften eveneens gegrond op basis van dezelfde motivering. De vrouw wendt zich tot de ombudsman. Uit onderzoek door de ombudsman blijkt dat een fout in het vergunningensysteem van Cition ertoe heeft geleid dat Cition ten onrechte vijf naheffingsaanslagen aan de vrouw heeft opgelegd. Daarnaast blijkt dat Cition al vanaf de eerste beslissing op bezwaar op de hoogte was van de fout. Verder staat vast dat Cition deze pas na het vijfde bezwaar van de vrouw heeft gecorrigeerd waarna er geen onterechte naheffingsaanslagen meer aan haar zijn opgelegd. Naar het oordeel van de ombudsman had de eerste bezwaarprocedure hiertoe al aanleiding moeten geven, zodat Cition de vrouw de daarna opgelegde naheffingsaanslagen -en bezwaren daartegen- had kunnen besparen. De ombudsman verneemt met instemming dat Cition de systeemfout heeft hersteld.

Oordeel

De onderzochte gedragingen zijn in strijd met het vereiste van goede organisatie.

Amsterdam, 5 september 2013



Arnold van Amsterdam
plv. Gemeentelijke Ombudsman

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 21 februari 2013 schriftelijk ingediend en betreft *de gemeente Amsterdam, Cition*.

Bevindingen

aanleiding

Verzoekster heeft een geldige parkeervergunning voor het gebied De Baarsjes – I. Zij ontvangt op 3, 5 en 27 december 2012 een naheffingsaanslag vanwege het niet voldoen van parkeerbelasting, terwijl zij geparkeerd staat in het gebied De Baarsjes – I. Verzoekster maakt op 6 en 14 december 2012 en 17 januari 2013 bezwaar tegen de naheffingsaanslagen en voert aan dat zij een parkeervergunning heeft voor het betreffende gebied.

de behandeling van het bezwaar door de dienst

Cition verklaart de drie bezwaarschriften gegrond, op 19 december 2012 en de laatste op 30 januari 2013, en licht daarbij toe dat de parkeerrechten van de parkeervergunning van verzoekster door een systeemfout tijdelijk niet juist in de database voor parkeerrechten stonden geregistreerd.

nadere ontwikkelingen

Verzoekster ontvangt op 9 en 18 februari 2013 opnieuw een naheffingsaanslag vanwege het niet voldoen van parkeerbelasting, terwijl zij ook deze keer weer geparkeerd staat in het gebied waarvoor zij een vergunning heeft. Cition verklaart de daartegen ingediende bezwaarschriften eveneens gegrond op basis van dezelfde motivering. Verzoekster wil geen naheffingsaanslagen meer ontvangen en wendt zich tot de ombudsman.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- het verwerken van gegevens van vergunninghouders.

reactie van Cition

Parkeervergunningen zijn gekoppeld aan het kenteken van een auto. Het kenteken moet op naam staan van degene die de vergunning aanvraagt of wijzigt. Verzoekster wijzigt haar kenteken op 1 december 2012 via de persoonlijke internetpagina MijnCition. Digitale parkeervergunningen en wijzigingen daarvan worden verwerkt in het vergunningensysteem van Cition en via dit systeem voortdurend doorgestuurd naar en geregistreerd in het landelijke, door de Dienst Wegverkeer (RDW) beheerde, Nationaal Parkeer Register (NPR). In incidentele gevallen mislukt de overdracht van het vergunningensysteem van Cition naar het NPR als gevolg van een fout in het systeem van Cition. Dat is ook hier gebeurd. De parkeervergunning van verzoekster is bekend in het vergunningensysteem van Cition, maar bleek niet als geldig parkeerrecht in het NPR geregistreerd te zijn.

De parkeercontroleurs of scanauto's van Cition bevragen de kentekens bij de controle van de auto's op straat uitsluitend bij het NPR. Zij kunnen op straat niet zien of er voor het betreffende kenteken volgens het vergunningensysteem van Cition een geldige parkeervergunning is verleend. Zodra de controleur in de registratie van het NPR geen geldig parkeerrecht aantreft, zal hij een naheffingsaanslag parkeerbelasting opleggen.

Cition heeft medio 2013 een nieuwe versie van het vergunningensysteem geïnstalleerd waarbij de fout is hersteld. Cition heeft in totaal vijf naheffingsaanslagen ten onrechte aan verzoekster opgelegd. Na 18 februari 2013 heeft Cition geen naheffingsaanslagen meer aan haar opgelegd.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoekster en naar Cition gestuurd teneinde een nadere reactie mogelijk te maken. Van deze gelegenheid heeft verzoekster geen gebruik gemaakt. Cition heeft laten weten in te stemmen met het verslag van 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 goede organisatie.

Overwegingen

Het vereiste van goede organisatie houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij richt haar digitale administratieve organisatie zo in, dat de continuïteit van het goed functioneren van al haar systemen is gewaarborgd. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

Vast staat dat een fout in het vergunningensysteem van Cition ertoe heeft geleid dat Cition ten onrechte vijf naheffingsaanslagen aan verzoekster heeft opgelegd. Daarnaast blijkt dat Cition vanaf de eerste beslissing op het bezwaar van verzoekster, medio december 2012, op de hoogte was van het feit dat verzoekster als gevolg van die fout verkeerd in het NPR stond geregistreerd. Verder staat vast dat Cition de fout pas na het vijfde bezwaar van verzoekster heeft gecorrigeerd waarna zij geen onterechte naheffingsaanslagen meer heeft ontvangen. Naar het oordeel van de ombudsman had de eerste bezwaarprocedure hiertoe al aanleiding moeten geven, zodat Cition verzoekster de daarna opgelegde naheffingsaanslagen -en bezwaren daartegen- had kunnen besparen. De ombudsman verneemt met instemming dat Cition de systeemfout die ertoe heeft geleid dat verzoekster verkeerd in het NPR stond geregistreerd, inmiddels heeft hersteld.

Oordeel

De onderzochte gedragingen zijn in strijd met het vereiste van goede organisatie.

¹ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

² artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht