

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Geen waarschuwing voorafgaand aan verplaatsen auto

Gemeente Amsterdam
Dienst Stadstoezicht

19 december 2013
RA132150

Samenvatting

Een vrouw woont in stadsdeel Centrum en heeft een parkeervergunning. Als zij op een dag haar auto wil ophalen blijkt deze verdwenen te zijn. Zij denkt in eerste instantie dat de auto gestolen is maar ziet op een bord dat er sprake is van een tijdelijke verkeersmaatregel. Zij belt met de Dienst Stadstoezicht (STZ) en krijgt te horen dat de auto weggesleept is naar het vijf kilometer verderop gelegen bewaarterrein aan de Daniel Goedkoopstraat. De medewerker van STZ geeft aan dat automobilisten niet (meer) telefonisch gewaarschuwd worden voordat tot verplaatsen wordt overgegaan. Verzoekster neemt een taxi om haar auto op te halen en dient een klacht in bij STZ waarbij ze verzoekt om vergoeding van de taxikosten. STZ vergoedt de taxikosten en legt uit dat het stadsdeel de borden voor een tijdelijke verkeersmaatregel minimaal twee dagen voor de verkeersmaatregel plaatst. STZ stelt daarna vast welke auto's er reeds geparkeerd staan en als deze auto's er nog staan bij het ingaan van de verkeersmaatregel dan verplaatst STZ ze kosteloos. De vrouw is van mening dat het goedkoper is als de vergunninghouder voor de verplaatsing (telefonisch) gewaarschuwd wordt. Ze legt dit voor aan de ombudsman die informeert bij STZ. De dienst laat weten dat automobilisten een tijdlang als service telefonisch gewaarschuwd zijn. Tijdens een reorganisatie van de meldkamer is besloten om dit niet meer te doen omdat het een oneigenlijke taak van de meldkamer is. Het is bewerkelijk omdat het om meer dan 4000 verplaatsingen per jaar gaat. STZ stelt dat dit in een tijd van bezuinigingen des te meer klemt. Verder zou er sprake zijn van rechtsongelijkheid omdat niet van alle vergunning- en kentekenhouders het telefoonnummer bekend is. Tevens vraagt STZ zich af of de privacywetgeving het telefonisch waarschuwen toestaat. Deze argumenten overtuigen de ombudsman niet. Indien er immers geen telefoonnummer bekend is van een vergunning- of kentekenhouder is er geen sprake van een gelijk geval. Indien STZ twijfelt of de privacywetgeving het toestaat dan kan de dienst dat voorleggen aan de Commissie Persoonsgegevens Amsterdam. Het is verder zeer de vraag of er geld bespaard wordt door automobilisten niet te waarschuwen. Het verplaatsen van een auto is immers veel duurder dan één telefoontje. Vanuit het oogpunt van dienstverlening acht de Gemeentelijke Ombudsman het wenselijk dat vergunning- en kentekenhouders gewaarschuwd worden alvorens hun voertuig verplaatst wordt. Dat kan telefonisch. Daarnaast kan STZ, in overleg met de stadsdelen, onderzoeken of betrokkenen niet op een andere wijze geïnformeerd kunnen worden over (tijdelijke) verkeersmaatregelen, bijvoorbeeld door gebruik te maken van een waarschuwingsservice per e-mail, sms of app.

Datum : 19 december 2013
Rapportnummer: RA132150
Pagina : 2/5

Aanbeveling

De ombudsman verzoekt de burgemeester te bevorderen dat de Dienst Stadstoezicht de mogelijkheden onderzoekt om kenteken- en vergunninghouders voorafgaand aan de verplaatsing van een voertuig in verband met een (tijdelijke) verkeersmaatregel telefonisch te waarschuwen en daarnaast, in samenwerking met de stadsdelen, de mogelijkheden te onderzoeken om betrokkenen via een waarschuwingsservice per e-mail, sms of app te waarschuwen.

Amsterdam, 19 december 2013,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Arre Zuurmond', with a long, sweeping horizontal stroke underneath.

Arre Zuurmond
Gemeentelijke Ombudsman

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 14 januari 2013 schriftelijk ingediend en betreft de gemeente Amsterdam, Dienst Stadstoezicht.

Bevindingen

aanleiding

De Dienst Stadstoezicht (STZ) sleept verzoeksters auto waarvoor zij een parkeervergunning heeft op 15 november 2012 weg in verband met een tijdelijke verkeersmaatregel. Zij komt hierachter als zij haar auto, die ze op 11 november 2012 geparkeerd heeft, op 16 november 2012 wil ophalen om voor het weekeinde naar Zeeland te gaan. Ze ziet dan dat er bordjes staan die de tijdelijke verkeersmaatregel aankondigen. De auto blijkt door STZ verplaatst te zijn naar (het bijna 5 kilometer verderop gelegen) bewaarterrein aan de Daniël Goedkoopstraat. Ze belt met STZ en de medewerker geeft aan dat het een nieuwe werkinstructie is om niet te bellen alvorens tot wegslepen wordt overgegaan. Verzoekster neemt een taxi om haar auto op te halen.

Verzoekster dient op 20 november 2012 een klacht in bij STZ waarbij ze verzoekt om vergoeding van de taxikosten. STZ laat op 20 december 2012 weten dat de borden (door het stadsdeel) minimaal twee dagen voor de verkeersmaatregel geplaatst moeten worden. STZ stelt daarna vast welke auto's er reeds geparkeerd staan. Indien deze auto's er nog staan bij het ingaan van de verkeersmaatregel dan sleept STZ ze kosteloos weg. STZ geeft aan de taxikosten te zullen vergoeden. Ook trekt STZ een ten onrechte uitgeschreven verkeersboete in omdat verzoeksters auto er al stond toen de borden geplaatst werden. In de reactie op verzoeksters klacht geeft STZ verder aan dat betrokkenen slechts schriftelijk geïnformeerd worden over de verplaatsing van een voertuig en niet telefonisch. Naar aanleiding van de klachtafhandeling door STZ wendt verzoekster zich tot de ombudsman. Zij geeft hierbij aan dat het plegen van één telefoontje veel goedkoper is dan het verplaatsen van de auto. Zij geeft verder aan dat het de burger ook veel stress scheelt. Zo dacht verzoekster in eerste instantie dat haar auto gestolen was.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de verplaatsing van een auto in verband met een verkeersmaatregel.

reactie van de Dienst Stadstoezicht

Wegslepen, dan wel verplaatsen van voertuigen gebeurt in opdracht van het stadsdeel.

Het *wegslepen* gebeurt in geval van een overtreding van de Wegenverkeerswet en het Reglement Verkeersregels en verkeerstekens door middel van een besluit, waarbij bestuursdwang wordt toegepast op grond van de Wegsleepverordening. Het voertuig wordt dan verslept en opgeslagen op het bewaarterrein van STZ en de rechthebbende kan eerst tegen betaling van de wegsleep- en bewaarkosten het voertuig afhalen.

Het *verplaatsen* gebeurt in het geval een voertuig weliswaar in overtreding staat, maar de bestuurder hiervan geen verwijt kan worden gemaakt, omdat hij of zij het voertuig parkeerde op een moment dat er nog geen bebording was aangebracht. Dit speelt met name bij de zogenaamde Tijdelijke Verkeersmaatregelen. Het voertuig wordt dan door de STZ kosteloos verplaatst naar een reguliere parkeerplek in de buurt, en soms, indien er geen parkeerruimte in de buurt beschikbaar is, naar een plek buiten het betaald parkeren gebied dan wel naar het bewaarterrein van STZ.

In beide gevallen wordt in de regel op de eerstvolgende werkdag na het verplaatsen of wegslepen de kentekenhouders door middel van een brief geïnformeerd. Deze termijn is korter dan de termijn die de Wegenverkeerswet voorschrijft.

Het is wettelijk niet verplicht om de kentekenhouders telefonisch te informeren. In geval van (kosteloze) verplaatsingen was het vanuit het oogpunt van service een tijd lang wel gebruikelijk om alle kentekenhouders te informeren aan de hand van gegevens van de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW) of via de parkeervergunningen, maar met deze serviceverlening is STZ na een reorganisatie in juni 2012 gestopt. De kentekenhouders zijn een periode geïnformeerd voor de verplaatsing en een periode na de verplaatsing.

Tijdens het reorganisatieproces bij de meldkamer van STZ is besloten om het telefonisch informeren als oneigenlijke taak van de meldkamer niet meer uit te voeren. Bovendien is deze vorm van dienstverlening nogal bewerkelijk gelet op het aantal verplaatsingen op jaarbasis (ongeveer 4000). Dit klemmt te meer in een tijd waarin aanzienlijk bezuinigd wordt op overheidswerkzaamheden. Het telefonisch informeren zorgt bovendien voor ongelijke behandeling, aangezien bij veel burgers geen telefoonnummer kan worden achterhaald (mobiele of geheime nummers). Voorts is het de vraag of het vanuit het oogpunt van privacy geoorloofd en wenselijk is om te proberen het telefoonnummer van de desbetreffende burger te achterhalen. Persoonsgegevens mogen door een bestuursorgaan in beginsel slechts worden verwerkt voor zover dat strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van haar taken (in dit geval handhaving en waarheidsvinding).

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoekster en STZ verzonden teneinde een nadere reactie op de feitelijke gang van zaken mogelijk te maken. Van deze gelegenheid is geen gebruik gemaakt.

Beoordeling

Behoorlijkheid

De ombudsman oordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen¹. 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 informatieverstrekking.

Uit het vereiste van goede informatieverstrekking vloeit voort dat de gemeente de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie geeft over handelingen die de belangen van de burger kunnen raken. De gemeente is hierbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven. Vast staat dat verzoeksters auto in verband met een tijdelijke verkeersmaatregel kosteloos versleept is door de Dienst Stadstoezicht naar het bijna vijf kilometer verderop gelegen bewaarterrein. Voorafgaand aan het verslepen is verzoekster, die vergunninghouder is, niet geïnformeerd. Hierdoor is verzoekster de kans ontnomen om haar auto zelf te verplaatsen en moest zij gebruik maken van een taxi om haar auto op te halen. Het vereiste van goede informatievoorziening is dan ook geschonden.

¹ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

² artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

Overwegingen

In het verleden informeerde de Dienst Stadstoezicht de eigenaren van voertuigen die verplaatst dreigden te worden telefonisch. De Dienst Stadstoezicht geeft een aantal argumenten waarom hiermee gestopt is. Deze overtuigen niet.

Om te beginnen is er het organisatorische argument dat het waarschuwen van de betrokken automobilist een oneigenlijke taak is voor de meldkamer. Het bevreemdt de ombudsman dat een professionele organisatie als de Dienst Stadstoezicht een relatief eenvoudige taak als het telefonisch waarschuwen van kenteken- of vergunninghouders nergens binnen de organisatie zou kunnen beleggen.

Verder geeft de Dienst Stadstoezicht aan dat het informeren van betrokkenen bewerkelijk is en dat dit in tijden van bezuinigingen des te meer klemt. Hoewel het juist is dat er bezuinigd wordt op de gemeentelijke uitgaven komt het de ombudsman voordeliger voor om de betrokken kenteken- of vergunninghouder telefonisch te waarschuwen dan het voertuig, op kosten van de gemeente, weg te slepen en later ook nog, zoals in deze zaak gebeurd is, taxikosten te vergoeden.

Dat er sprake is van rechtsongelijkheid tussen kenteken- en vergunninghouders waarvan het telefoonnummer wel bekend is en kenteken- en vergunninghouders waarvan het telefoonnummer niet bekend is vermag de ombudsman niet in te zien nu er immers geen sprake is van gelijke gevallen. Tot slot heeft de Dienst Stadstoezicht niet concreet aangegeven dat het vanuit de privacywetgeving niet geoorloofd is om de betrokken kenteken- en vergunninghouders telefonisch te waarschuwen. Hier komt bij dat dit de Dienst Stadstoezicht in het verleden ook niet weerhouden heeft om telefonisch te waarschuwen. Ook kan de Dienst Stadstoezicht aan de Commissie Persoonsgegevens Amsterdam vragen of het geoorloofd is om de bekende telefoonnummers van de kenteken- en vergunninghouders te gebruiken om hen te waarschuwen dat hun voertuig verplaatst dreigt te worden.

Vanuit het oogpunt van dienstverlening acht de Gemeentelijke ombudsman het wenselijk dat vergunning- en kentekenhouders gewaarschuwd worden alvorens hun voertuig verplaatst wordt. Dat kan telefonisch. Daarnaast kan STZ, in overleg met de stadsdelen, onderzoeken of betrokkenen niet op een andere wijze geïnformeerd kunnen worden over (tijdelijke) verkeersmaatregelen, bijvoorbeeld door gebruik te maken van een waarschuwingsservice per e-mail, sms of app.

Aanbeveling

De ombudsman verzoekt de burgemeester te bevorderen dat de Dienst Stadstoezicht de mogelijkheden onderzoekt om kenteken- en vergunninghouders voorafgaand aan de verplaatsing van een voertuig in verband met een (tijdelijke) verkeersmaatregel telefonisch te waarschuwen en daarnaast, in samenwerking met de stadsdelen, de mogelijkheden te onderzoeken om betrokkenen via een waarschuwingsservice per e-mail, sms of app te waarschuwen.