

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Vergunninghouders (te) hard aangepakt Gemeente Amsterdam Cition

3 juni 2015
RA150592

Samenvatting

Dit rapport gaat over twee verschillende situaties waarin Cition erg snel voorbij gaat aan de omstandigheden van vergunninghouders. In de eerste zaak vergeet een dochter haar mantelzorgvergunning, die telkens voor gebruik aan een kenteken gekoppeld moet worden, te activeren vanwege de enorme hectiek die dag. Haar moeder wordt die ochtend met spoed behandeld in het ziekenhuis en zij heeft twee begrafenis op die dag. Als zij 's middags haar moeder thuis van de trap af helpt om toch mee te gaan naar de tweede begrafenis, ontvangt zij een naheffingsaanslag. Cition verklaart het bezwaar van de vrouw ongegrond, omdat de begrafenis die dag voor de vrouw te voorzien waren en de ziekenhuisopname van de moeder die ochtend doet hier verder ook niets aan af. In de tweede zaak gaat het over een vergunninghouder die pech krijgt met zijn auto en voor twee dagen een leenauto heeft. Hij wijzigt digitaal zijn kenteken en stuurt, zoals gevraagd het huurcontract van de leenauto mee. De man gaat er vanuit dat dit contract dient om de duur van de kentekenwijziging aan te tonen en dat daarna zijn vergunning weer automatisch aan zijn eigen kenteken gekoppeld wordt. Hij ontvangt echter na twee dagen op zijn eigen kenteken een naheffingsaanslag. Zijn bezwaar hiertegen wordt door Cition niet gehonoreerd. Cition verstrekt iedere vergunninghouder bij het afgeven van de vergunning informatie over het wijzigen van het kenteken en bovendien staat duidelijk op de website van Cition dat een vergunninghouder zelf de terugwijziging in orde moet maken. De ombudsman constateert in beide zaken een zeer starre, formalistische houding bij Cition in de behandeling van bezwaren van vergunninghouders. Cition gaat te snel voorbij aan de omstandigheden die vergunninghouders aandragen in hun bezwaarschriften en aan de aannemelijkheid van een gemaakte (eenmalige) vergissing. Bovendien is in beide gevallen helder dat de betrokkenen geen enkel voordeel gehad kunnen hebben van de vergissing. Hiermee handelt Cition naar de mening van de ombudsman in strijd met het vereiste van courante opstelling. Met betrekking tot de tweede casus geldt verder dat de informatie op de website van Cition aan duidelijkheid te wensen overlaat.

Oordeel

De onderzochte gedragingen zijn in strijd met het vereiste van courante opstelling.

Aanbevelingen

De ombudsman verzoekt de wethouder te bevorderen dat:

- Cation in beide zaken de naheffingsaanslag restitueert;
- Cation de informatieverstrekking met betrekking tot het digitaal terugwijzen van het kenteken op haar website verduidelijkt.

Amsterdam, 3 juni 2015

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

Arre Zuurmond
Gemeentelijke Ombudsman

Verzoeken

Dit rapport bevat twee verschillende zaken van twee verzoekers. Vanwege de samenhang tussen de twee zaken heeft de ombudsman ervoor gekozen de twee verzoeken in een rapport onder uw aandacht te brengen. De verzoeken tot onderzoek zijn beide per e-mail ingediend en betreffen de gemeente Amsterdam, Cition.

Bevindingen

Casus I

aanleiding

Begin september 2014 heeft verzoekster twee begrafenis. Zij heeft met haar moeder afgesproken daar samen naar toe te gaan. Haar moeder is slecht ter been en visueel gehandicapt en woont in Amsterdam. Verzoekster woont zelf in Assendelft, maar heeft een mantelzorgvergunning om haar auto te kunnen parkeren bij haar moeder. Op de dag van de begrafenis wordt verzoekster 's ochtends gebeld door de huisarts van haar moeder, omdat haar moeder met spoed met een ambulance naar het ziekenhuis is gebracht. Vanuit Assendelft rijdt zij direct naar het ziekenhuis in Amsterdam. Haar moeder is niet in staat mee te gaan naar de eerste begrafenis en dus gaat verzoekster vanuit het ziekenhuis alleen naar deze begrafenis toe. Haar moeder wordt die middag thuis gebracht en voelt zich in staat om wel mee te gaan naar de tweede begrafenis. Verzoekster rijdt daarom gehaast naar het adres van haar moeder om haar op te halen. Zij parkeert haar auto en gaat naar binnen om haar moeder de trap af te helpen. Gezamenlijk bezoeken zij de tweede begrafenis. Verzoekster ontvangt achteraf een naheffingsaanslag voor het parkeren zonder parkeerrecht in de straat van haar moeder. Zij dient hiertegen een bezwaarschrift in en vertelt Cition dat zij in het bezit is van een mantelzorgvergunning, maar dat zij door alle hectiek die dag vergeten is deze op haar kenteken te zetten. De mantelzorgvergunning is gekoppeld aan in totaal drie kentekens. Ter ondersteuning van haar bezwaarschrift stuurt zij de twee rouwkaarten mee.

Tot zover verzoeksters relaas.

de behandeling van de klacht / het bezwaar door de dienst

Cition wijst het bezwaarschrift van verzoekster af. Cition deelt kort gezegd het volgende mee: *“De parkeerbelasting is een zogenaamde “objectieve belasting”. Het kenmerk van een objectieve belasting is dat geen rekening gehouden wordt met persoonlijke omstandigheden van de belastingplichtige. Alleen wanneer onomstotelijk wordt aangetoond dat geparkeerd werd in een (levensbedreigende) noodsituatie of een spoedsituatie die direct gepaard is gegaan met een (spoedeisende) ziekenhuisopname of (spoedeisend) huisartsenbezoek, kan hiervan worden afgeweken.”*

klachtomschrijving

Het gevraagde onderzoek had betrekking op:

- De afwijzing van een bezwaarschrift.

eerste reactie van Cition

Het bezwaar dat bij Cition binnen is gekomen, laat een ander verhaal zien dan aan de Gemeentelijke Ombudsman is verteld. In het bezwaar van verzoekster wordt niet gesproken over een spoedopname, maar is verzoekster zelf alleen naar een begrafenis geweest en daarna met haar

moeder naar de tweede. Uiteraard een heel vervelende dag, maar niet een dag met onverwachte spoed of overmacht. Uiteraard staat het verzoekster vrij om aanvullende bewijsstukken te versturen ten aanzien van de spoedopname van haar moeder, zodat we met die nieuwe informatie opnieuw naar het dossier kunnen kijken. Cition ziet vooralsnog geen reden de aanslag in te trekken.

nadere ontwikkelingen

De ombudsman stuurt Cition vervolgens de brief zoals de ombudsman die van verzoekster heeft ontvangen en verzoekt Cition te beoordelen of de inhoud van deze brief wel aanleiding geeft om de naheffingsaanslag te herzien. Indien dat het geval is, kan de ombudsman verzoekster eventueel nadien vragen om een bewijsstuk van de opname van haar moeder. Verder vraagt de ombudsman Cition in het algemeen naar haar visie op de vraag of er geen sprake zou moeten zijn van coulance voor vergunninghouders van een mantelzorgvergunning die zich voor de eerste (en enige) keer vergissen.

nadere reactie Cition

Cition houdt altijd rekening met de argumenten die een bezwaarde aandraagt en de situatie zoals in het bezwaar omschreven. Het feit dat iemand een vergunninghouder is, speelt daarbij ook een rol.

In het geval van verzoekster ziet Cition echter geen aanleiding om de naheffingsaanslag alsnog in te trekken: *“De redenen daarvoor zijn dat zij van tevoren wist dat zij die dag twee begrafenissen had en dat zij haar moeder tussendoor op zou halen. Haar moeder werd in het ziekenhuis opgenomen en ging later mee naar de tweede begrafenis. Hoewel het ongetwijfeld een emotionele dag was, was de situatie niet zo onverwacht dat het niet mogelijk was om zich aan te melden. Verzoekster had zich bij het ophalen van haar moeder kunnen aanmelden of een parkeerrecht kunnen aanschaffen.”* Cition handhaaft de beslissing op het bezwaarschrift.

nadere ontwikkelingen

Verzoekster overlegt een verklaring van de huisarts waarin staat dat de moeder de betreffende dag naar het ziekenhuis is gestuurd aan de ombudsman. De ombudsman legt een en ander via een verslag van bevindingen opnieuw aan Cition voor. Cition laat daarop weten hoe een mantelzorgvergunning werkt en dat het in beginsel de verantwoordelijkheid van de vergunninghouder is om zich aan te melden. Ten aanzien van deze casus laat Cition weten dat men soms een opgelegde naheffingsaanslag alsnog intrekt. Dat betreft met name levensbedreigende of spoedeisende situaties. Maar ook in andere gevallen kan een naheffingsaanslag worden ingetrokken, bijvoorbeeld als het gezien de specifieke omstandigheden niet gevegd kan worden dat de betrokkene de voorschriften exact naleeft. In het geval van verzoekster speelt echter een rol dat haar relaas een aantal keren wijzigde, althans, werd uitgebreid. Waar zij in eerste instantie vertelde dat zij na de eerste begrafenis haar moeder thuis ophaalde, vertelt zij later dat haar moeder die ochtend met spoed naar de huisarts en vervolgens naar het ziekenhuis moest.

Casus 2

aanleiding

Verzoeker beschikt over een bewonersparkeervergunning. Hij krijgt pech met zijn auto. Hij krijgt van zijn pechhulpverzekering een tijdelijke leenauto voor de duur van twee dagen. Om naheffingsaanslagen te voorkomen, vult verzoeker op de website van Cition een digitaal wijzigingsformulier in zodat zijn bewonersvergunning aan het tijdelijke kenteken gekoppeld is. Bij het invullen van het formulier wordt hem om een aantal documenten gevraagd, waaronder de huurovereenkomst van de leenauto. Verzoeker stuurt de gevraagde documenten op. Op de overeenkomst staat dat deze ingaat op 15 september 2014 en geldt voor de duur van twee dagen, te

weten tot 17 september 2014. Op 18 september 2014 krijgt verzoeker een naheffingsaanslag opgelegd. Hij gaat naar de website van Cition en ziet dat zijn vergunning nog staat op het kenteken van de leenauto. Hij wijzigt dit direct. Verzoeker was echter in de veronderstelling dat door het aanleveren van de huurovereenkomst, waarop vermeld staat dat deze voor twee dagen geldt, hij Cition afdoende geïnformeerd had en het terugzetten automatisch, dan wel door Cition, gedaan zou worden. Hij wist niet dat hij dit alsnog zelf behoorde te doen. Verzoeker is oprecht verbaasd en vindt de informatie hierover op de website niet duidelijk. Er staat alleen op de website dat het 'mogelijk' is om binnen twee weken het kenteken terug te zetten als je een auto hebt van een erkende garage. Verzoeker had geen auto van een erkende garage en achtte dit dus sowieso niet op hem van toepassing. Hij dient dan ook op 20 september 2014 een bezwaarschrift in tegen de naheffingsaanslag.

Tot zover het relaas van verzoeker.

de behandeling van de klacht / het bezwaar door de dienst

Het bezwaarschrift van verzoeker wordt afgewezen op 26 oktober 2014. De kern van de afwijzing is dat een parkeerder zelf verantwoordelijk is voor het verzorgen van een geldig parkeerrecht. "Alle vergunninghouders hebben plattegrondjes gekregen waarbij o.a. de procedure werd aangegeven bij het verkrijgen van een (tijdelijk) andere auto. Indien het kenteken op de vergunning om wat voor reden dan ook (nog) niet is omgezet zal de parkeerbelasting op andere wijze moeten worden voldaan." Verzoeker kan zich hier niet in vinden en wendt zich tot de ombudsman.

klachtomschrijving

Het gevraagde onderzoek had betrekking op:

- het afwijzen van een bezwaarschrift.

reactie van Cition

Cition deelt allereerst mee dat er op de website vrij duidelijk staat dat de vergunning moet worden teruggezet. De volgende informatie staat opgenomen op de website:

Tijdelijk omzetten

Indien het om een tijdelijke leenauto van een erkende garage gaat, is het mogelijk de vergunning binnen twee weken telefonisch (via 020-251 3810 van 08:00-17:00 uur) terug te zetten naar het originele kenteken zonder opnieuw documenten te overleggen.

Verder licht Cition toe dat er om een verklaring van de garage wordt gevraagd, omdat dan een uitzondering kan worden gemaakt op de regel dat de auto op naam moet staan. Hierom wordt niet gevraagd om de duur van de omzetting te bepalen. Cition ziet geen reden alsnog het bezwaar gegrond te verklaren.

In reactie op het verslag van bevindingen van de ombudsman laat Cition weten dat men tijdelijke en permanente wijzigingen onderscheidt. Permanente wijzigingen kunnen via 'mijnncition' of een formulier op de site worden doorgegeven. Een tijdelijke wijziging is een uitzondering. In dat geval kan de tijdelijke kentekenwijziging binnen twee weken telefonisch worden teruggedraaid. Het woord 'mogelijk' slaat dus op de mogelijkheid om de wijziging *telefonisch* ongedaan te maken. De site vermeldt niet dat Cition het kenteken automatisch terugzet op basis van de huur- of leenperiode. Dat is een aanname van verzoeker die niet ondersteund wordt door de informatie op de site. Het is in veel gevallen ook niet gewenst dat Cition het kenteken uit zichzelf weer terugzet, omdat vaak niet op voorhand duidelijk is hoe lang men de leenauto precies nodig heeft. Het initiatief ligt dus bij de

vergunninghouder, omdat deze de eigen situatie het beste kent.

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 courante opstelling. Dit vereiste houdt onder meer in dat de gemeente oog bezwaren behandelt vanuit een courante opstelling, waarbij wordt gezocht naar mogelijkheden om tot een passende oplossing te komen. Dit geldt ook in gevallen waarin een burger onevenredig is benadeeld door een maatregel die in het algemeen belang is genomen.

Overwegingen

Hoewel beide casussen een hele andere situatie betreffen, heeft de ombudsman aanleiding gezien de beide zaken in één rapport te publiceren. Dat heeft te maken met het feit dat Cition in beide casussen een zeer starre, formalistische benadering kiest in de behandeling van bezwaren van vergunninghouders. De ombudsman maakt zich hier grote zorgen over.

In de eerste casus gaat het om een mantelverzorger die met een invoelbaar en met rouwkaarten onderbouwd verhaal aan Cition vraagt om enigszins rekening te houden met de zeer emotionele en hectische dag die zij doormaakte, waardoor zij die dag vergeten is de vergunning aan haar kenteken te koppelen. De ombudsman overweegt net als Cition dat het feit dat iemand een zeer trieste dag heeft, hoe erg ook, iemand nog niet van betaalverplichtingen bij parkeren ontslaat. De ombudsman is echter wel van mening dat indien het gaat om een vergunninghouder die op basis van een plausibel verhaal duidelijk kan maken dat de omstandigheden dusdanig waren dat een vergissing menselijkerwijs mogelijk is - en te meer indien het gaat om een eerste vergissing van een vergunninghouder die er geen profijt van heeft gehad - Cition in bezwaar ook een andere afweging had kunnen maken. Cition gaat in bezwaar te snel voorbij aan de omstandigheden.

Met betrekking tot de tweede casus is de ombudsman eveneens van mening dat Cition te formeel juridisch redeneert. De vergunninghouder in deze casus kan op geen enkele wijze profijt hebben gehad van het niet op tijd terugwijzigen van zijn kenteken, getuige de huurovereenkomst die slechts gold voor de duur van twee dagen. Het is duidelijk dat het ook hier om een kennelijke vergissing gaat. Dat Cition verwijst naar de verstrekte informatie bij afgifte van de vergunning, houdt naar de mening van de ombudsman alleen stand als ook op de website duidelijke informatie te vinden is. De ombudsman is het echter met verzoeker eens dat deze informatie tekort schiet en aan duidelijkheid te wensen over laat. Een en ander maakt dan ook dat de ombudsman vindt dat Cition ook in de behandeling van dit bezwaarschrift te snel voorbij gaat aan de situatie van verzoeker.

De starre opstelling van Cition staat in contrast met de opwikkelopgave van de gemeente, waarin dienstbaarheid, voorspelbaarheid, betrouwbaarheid en redeneren vanuit de burger centraal staan. De

¹ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

² artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

ombudsman maakt zich zorgen om de ruimte die Cition neemt, en krijgt van haar opdrachtgever, om in situaties als deze coulance te betrachten.

Oordeel

De onderzochte gedragingen zijn in strijd met het vereiste van coulante opstelling.

Aanbevelingen

De ombudsman verzoekt de wethouder te bevorderen dat:

- Cition in beide zaken de naheffingsaanslag restitueert;
- Cition de informatieverstrekking met betrekking tot het digitaal terugwijzigen van het kenteken op haar website verduidelijkt.