

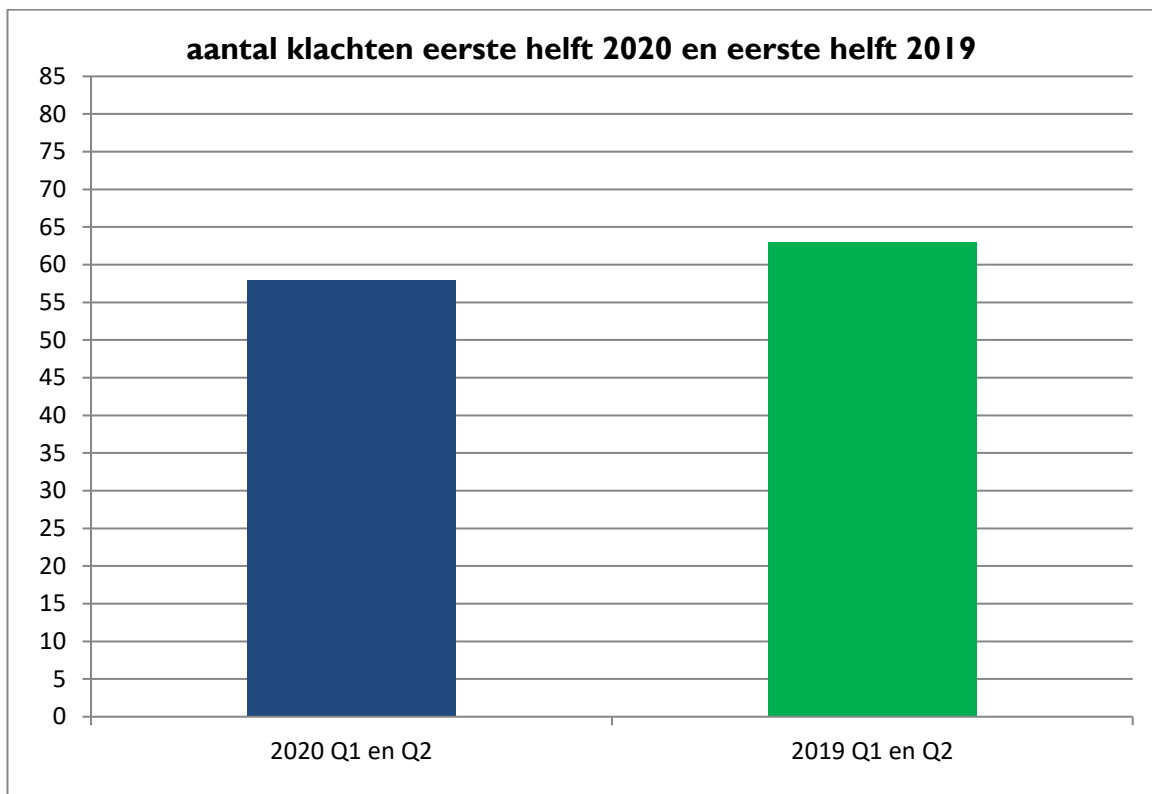
Parkeren 2020 Q1 en Q2

1- inleiding

In deze kwartaalrapportage gaat het over betaald parkeren (parkeerbelasting, naheffingsaanslagen, parkeervergunningen etc) en de daarmee samenhangende klachten die de ombudsman ontvangt. In paragraaf 2 worden de cijfers weergegeven. In paragraaf 3 zal worden ingegaan op de afhandeling van de klachten. In paragraaf 4 wordt aandacht besteed aan de samenwerking tussen Parkeren en de ombudsman. In paragraaf 5 wordt ingegaan op twee actualiteiten. In paragraaf 6 wordt afgesloten met een conclusie.

2- daling aantal klachten

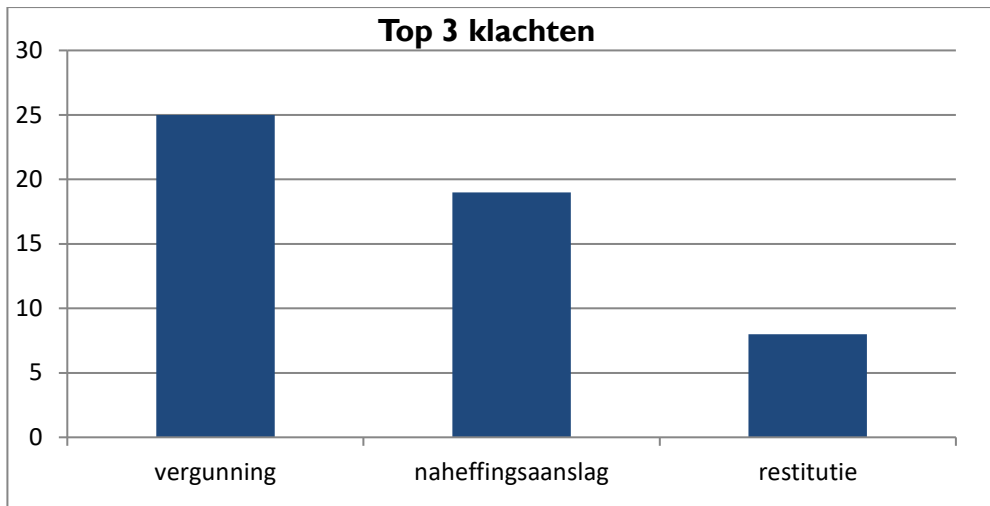
In de eerste twee kwartalen van 2020 werden door de ombudsman 58 klachten ontvangen over (betaald) parkeren of het fietsdepot. In de vergelijkbare periode in 2019 zijn 63 zaken ontvangen en er is dan ook sprake van een daling van 5 zaken. Hieronder worden deze cijfers weergegeven in een grafiek.



3- klachten top 3 en afhandeling binnengekomen klachten

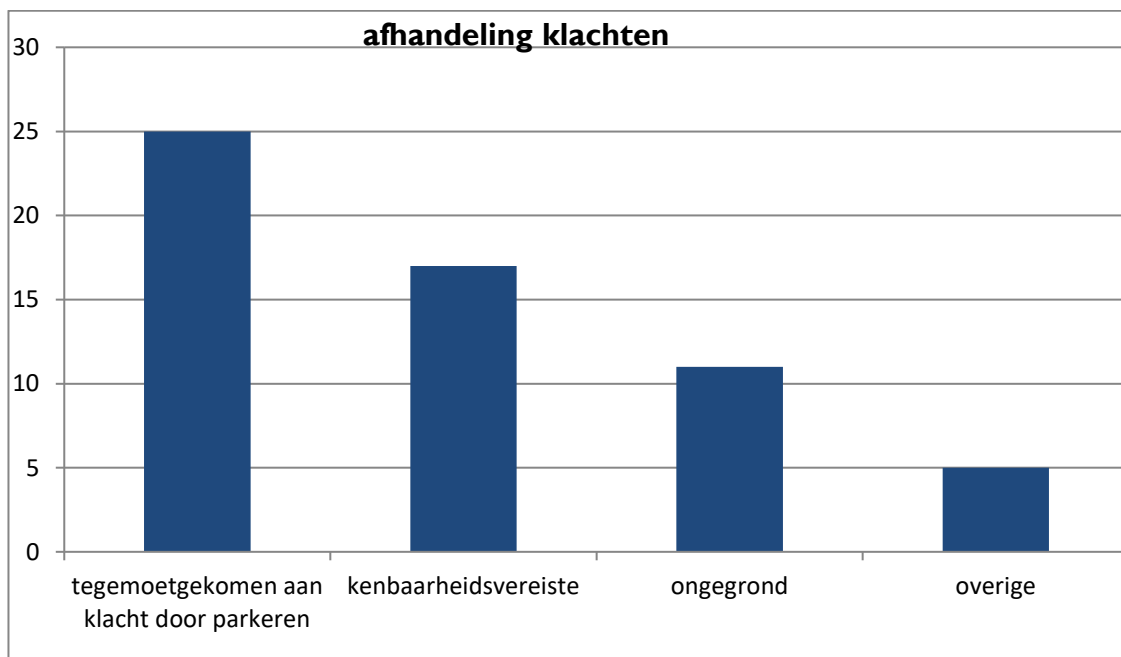
3.1- klachten top 3

De meeste klachten in de eerste helft 2020 gingen over vergunningen (bewoners,- bedrijfs-, mantelzorg- of andere parkeervergunning). Het betreft 24 zaken. Dit is 41% van de binnengekomen zaken over parkeren. Bij 19 zaken (33%) gaat het over het opleggen van een naheffingsaanslag. Over de restitutie van parkeergeld zijn tot slot 8 zaken (14 %) binnengekomen. De top 3 blijft hiermee onveranderd, wel zijn vergunningen en naheffingsaanslagen van plek verwisseld. Op de volgende pagina wordt de top 3 weergegeven in een grafiek.



3.2- afhandeling van klachten

Bij 25 zaken (43 % van de binnengekomen klachten over parkeren) is de klacht, soms na interventie van de ombudsman, alsnog opgelost. Bij 17 zaken (29%) heeft de ombudsman de klacht doorgestuurd naar Parkeren omdat de betreffende klager de klacht hier nog niet onder de aandacht had gebracht¹. De ombudsman acht het van belang dat Parkeren eerst de kans krijgt om zelf op een klacht te kunnen reageren. Het komt voor dat de ombudsman een zaak al onder de aandacht brengt van Parkeren als er niet voldaan is aan het kenbaarheidsvereiste. De ombudsman doet dit bijvoorbeeld als een zaak urgent is of evident is dat er sprake van een fout. Parkeren pakt dergelijke zaken dan oplossingsgericht op en verwijst niet naar het kenbaarheidsvereiste. Zo gaat er geen tijd en energie verloren aan formele discussies. Hiermee zijn zowel de klager als de gemeente geholpen. Verder zijn 11 klachten (19 %) ongegrond. De overige 5 klachten handelen over het algemeen parkeerbeleid of er was onvoldoende informatie beschikbaar om de zaak te kunnen beoordelen.



¹ dit betreft het zogenaamde kenbaarheidsvereiste waaruit voortvloeit dat de gemeente in principe eerst zelf op een klacht moet kunnen reageren.

4- samenwerking met Parkeren en EPS²

Normaal gesproken vindt er twee keer per jaar overleg plaats tussen de directie van Parkeren en de ombudsman. Ook de klachtencoördinator van Parkeren en de interne portefeuille Parkeren bij de ombudsman zijn hierbij aanwezig. Tijdens deze overleggen komen met name structurelere zaken aan de orde, ook worden individuele casus geagendeerd. Door de coronamaatregelen heeft er dit jaar geen voorjaarsoverleg plaatsgevonden. Wel is er veelvuldig contact geweest tussen het bureau ombudsman en Parkeren en de samenwerking blijft onverminderd goed. Parkeren probeert ook te leren van incidenten (klachten). Deze oplossingsgerichte houding is in de gehele organisatie terug te vinden. De actieve houding van de directie en de klachtencoördinator draagt hier zeker aan bij.

5- actualiteit

coronacrisis

In verband met de coronacrisis konden medewerkers van ziekenhuizen, huisartsen, GGD etc vanaf de tweede helft maart 2020 een gratis een tijdelijke noodparkeervergunning aanvragen. Deze was in eerste instantie geldig tot 31 mei, later is dit verlengd tot 31 augustus³. Parkeren en EPS moesten hiervoor meer dan 10 duizend aanvragen afhandelen. Tegelijkertijd gingen de stadsloketten “op slot” en moesten de medewerkers van Parkeren in principe thuis werken. De ombudsman heeft, ondanks de lastige omstandigheden waaronder deze maatregel uitgevoerd moest worden, geen knelpunten waargenomen in de uitvoering. De ombudsman acht een compliment aan de medewerkers van Parkeren en EPS dan ook op zijn plaats.

slagkracht fiscale handhaving parkeerbelasting vereist “time out” bij naheffingsaanslag op naheffingsaanslag

De slagkracht, snelheid en efficiency van het fiscale controlesysteem bij parkeerbelasting is enorm. Zonder tussenkomst van mensen worden kentekens automatisch gescand en naheffingsaanslagen opgelegd. Omdat er geen papieren naheffingsaanslag achter de ruitenwisper meer wordt gedaan komt de betreffende kentekenhouders (vaak een Amsterdammer met parkeervergunning) pas op de hoogte als de eerste naheffingsaanslagen, die door Belastingen verzonden worden, in de bus vallen of de betreffende auto geklemd wordt. Vanuit Parkeren is er enige jaren geleden een coulancebeleid ontwikkeld waardoor een gedeelte van dit soort zaken achteraf hersteld wordt. In de praktijk lijkt dit te werken. Het verdient echter de voorkeur om dit soort situaties te voorkomen. De ombudsman acht het dan ook noodzakelijk dat er een “time out” ingelast wordt als in korte tijd voor hetzelfde kenteken drie naheffingsaanslagen zijn opgelegd. Gedurende deze “time out” worden er geen nieuwe naheffingsaanslagen opgelegd, wordt de kentekenhouders gewaarschuwd en krijgt deze een korte termijn om een eventuele (administratieve) fout te herstellen. Ook wordt uitgezocht of de fout wellicht bij de gemeente ligt. Het waarschuwen van de kentekenhouders (veelal ook parkeervergunninghouder) kan plaatsvinden door middel van een e-mail, een sms, een app, een telefoontje etc. De ombudsman heeft aan Belastingen, die de naheffingsaanslagen oplegt, verzocht om hier een werkwijze voor te ontwikkelen. Wordt vervolgd.

afdekken kentekenplaten

De ombudsman ontvangt signalen dat het regelmatig voorkomt in de stad dat autobezitters die fout geparkeerd staan hun kentekenplaat onleesbaar maken voor de scanauto, bijvoorbeeld door hier (gedeeltelijk) een deken over heen te leggen. Dit tot ergernis van Amsterdamse

² [EPS](#) handhaaft, in opdracht van de gemeente Amsterdam, het betaald parkeren. Ook geeft EPS de parkeervergunningen uit en handelt het de bezwaarschriften af tegen opgelegde naheffingsaanslagen.

³ Voor medewerkers van de GGD en een beperkte groep medewerkers van het OLVG-Oost zijn de bestaande noodparkeervergunningen verlengd tot en met 31 december 2020.

bewoners die overlast kunnen ondervinden van de fout geparkeerde auto's. De ombudsman zal dit agenderen voor het najaarsoverleg met Parkeren en komt er op terug.

6- conclusie

Het beeld van de ombudsman aangaande Parkeren blijft positief. Er heerst een oplossingsgerichte cultuur en het aantal klachten is licht gedaald in vergelijking met dezelfde periode in 2019. Deze oplossingsgerichte houding is in de gehele organisatie terug te vinden. De actieve houding van de directie en de klachtencoördinator draagt hier zeker aan bij.