Gemeente Amsterdam

Raadsinformatiebrief
Beantwoording schriftelijke vragen

Aan:	De leden van de gemeenteraad van Amsterdam
Datum	20 november 2024
Portefeuille(s)	Verkeer, Vervoer en Luchtkwaliteit
Portefeuillehouder(s):	Melanie van der Horst
Behandeld door	Parkeren [redacted] @amsterdam.nl)
Onderwerp	Beantwoording aanvullende schriftelijke vragen van de leden Koyuncu, Veldhuyzen en Kabamba inzake het hoge aantal onterechte parkeerboetes

Geachte leden van de gemeenteraad,

Op 15 oktober heeft het college aanvullende schriftelijke vragen ontvangen van de leden Koyuncu, Veldhuyzen en Kabamba inzake het hoge aantal onterechte parkeerboetes. Onderstaand treft u de beantwoording van deze vragen aan.

Toelichting:
De fractie van DENK, Lijst Ahmadi-Veldhuyzen en Lijst Kabamba maken zich zorgen over het hoge aantal onterechte parkeerboetes en de effecten hiervan op de Amsterdammers. De recente publiciteit van At5 rondom deze boetes, gecombineerd met berichten over hoge bonussen voor de controleur van betaald parkeren, roept bij Amsterdammers vragen op over de eerlijkheid en transparantie van het systeem. Daarom willen de fracties verduidelijking vanuit het college hierover.

Gezien het vorenstaande stelt ondergetekende, namens de fracties van DENK, Lijst Ahmadi-Veldhuyzen en Lijst Kabamba, op grond van artikel 84 van het Reglement van orde gemeenteraad en raadscommissies Amsterdam, de volgende schriftelijke vragen:

1. **Welke afspraken zijn er gemaakt om te zorgen dat het aantal onterechte boetes beperkt blijft? Hoe houdt het college dit in de gaten en zorgen we ervoor dat dit niet uit de hand loopt?**

   Antwoord: Met behulp van scanauto's wordt gecontroleerd of parkeerders op straat hebben betaald. Als dit niet zo blijkt te zijn, dan controleert een medewerker aan de hand van 6 foto's van het kenteken, de auto en de omgeving of er een naheffingsaanslag (NHA) moet worden opgelegd. Daarbij kijkt de medewerker bijvoorbeeld of er sprake is van betaald parkeren, van laden en lossen, of het kenteken klopt en of er iemand in de auto zit. Dat is en blijft mensenwerk, waarbij onherroepelijk af en toe iets fout gaat. Uiteraard herstellen we die fouten in bezwaar. Gelijktijdig met de beantwoording van deze vragen, geeft het college ook antwoord op schriftelijke vragen van het lid Hofland inzake ontbreken van de menselijke maat. Daarin gaat het college dieper in op de menselijke maat.

98,9% van de NHA's zijn, op basis van de op dat moment beschikbare informatie, terecht opgelegd. In een deel van de gevallen wordt de naheffingsaanslag na een bezwaar ingetrokken. In de meeste gevallen is dat omdat de automobilist een foutje heeft gemaakt. Daarbij kan gedacht worden aan het invoeren van een verkeerd kenteken. Het kan ook zo zijn dat de vergunninghouder voor de eerste keer net buiten het vergunninggebied heeft geparkeerd of in een winkelstraat, waar een ander betaalregime geldt. Soms wordt een vergunning te laat betaald of is er anderszins sprake van een overmachtssituatie. Dan geldt de menselijke maat als uitgangspunt. De aantallen gegrond verklaarde bezwaren worden continu gemonitord en door de gemeente Amsterdam en parkeerdienstverlener P1 besproken. Deze gegronde bezwaren worden tevens geanalyseerd om te voorkomen dat mogelijk gemaakte fouten kunnen worden voorkomen.

Voor een compleet overzicht van het aantal NHA's, het aantal bezwaren en toegewezen bezwaren opgesplitst naar oorzaak, verwijst het college naar de bijgevoegde factsheet.

2. **Hoe worden klachten en bezwaren over parkeerboetes beoordeeld? Op welke manier zorgt het college ervoor dat er oog is voor de menselijke kant in dit proces**?

   Antwoord: Bij het beoordelen van bezwaren geldt de menselijke maat als uitgangpunt**.** Zie verder het antwoord op vraag 1**,** en de daarin genoemde beantwoording van de schriftelijke vragen van het lid Hofland, voor de wijze waarop de menselijke maat bij klachten en bezwaren wordt toegepast.

3. **Wat gebeurt er met boetes die voortkomen uit kleine foutjes, zoals per ongeluk in de verkeerde zone parkeren of te laat een vergunning verlengen? Is er beleid om deze situaties met wat meer begrip te behandelen? Zijn er cijfers over de toepassing van coulance?**

   Antwoord: Zie het antwoord op vraag 1.

4. **Hoe houden we rekening met mensen die aan het laden of lossen zijn maar toch een boete krijgen? Zijn er manieren om beter te voorkomen dat zij onterecht een boete krijgen?**

   Antwoord: Als een gescand voertuig niet betaald heeft controleert een medewerker aan de hand van 6 foto's van het kenteken, de auto en de omgeving of er een NHA moet worden opgelegd. Daarbij kijkt de medewerker op basis van de foto's of er sprake is van laden en lossen. In dat geval wordt er geen naheffingsaanslag opgelegd. Als in bezwaar wordt aangetoond dat men, ondanks dat het niet op de foto's zichtbaar was, aan het laden en lossen was, wordt het bezwaar toegekend. Dat kan bijvoorbeeld met een rittenoverzicht, pakbon of aankoopbewijs waardoor aannemelijk is dat men toch bezig was onmiddellijk te laden en lossen.

5. **Waarom wordt 60% van de bezwaren toegekend? Betekent dit dat er iets structureel misgaat? Zo ja, wat? Welke acties kunnen er op korte termijn voor verbetering**

zorgen?

Antwoord: Het college verwijst naar de bijgevoegde factsheet voor een overzicht. Hierin vindt u meer informatie over het aantal bezwaren en een uitsplitsing van redenen voor toekenning van bezwaren. Slechts een klein deel van de burgers maakt bezwaar tegen een parkeerbon. Dat gebeurt meestal omdat er echt iets aan de hand is, zoals een vergissing van de parkeerder, of een fout van de gemeente. In 77% van de toegekende bezwaren heeft de parkeerder een fout of vergissing gemaakt. In de overige gevallen ligt de fout niet bij de burger, maar bij de gemeente of een ketenpartner. Denk aan een tijdelijke storing bij de parkeerautomaten of een storing in een parkeerapp.

Er gaan dus niet structureel zaken 'mis'. Wel spant het college zich in om het aantal storingen zo ver mogelijk terug te dringen door continu de verschillende systemen te optimaliseren.

6. **Hoe heeft de overstap naar een nieuwe contractpartner invloed gehad op de achterstanden bij het behandelen van bezwaren? Welke stappen zijn genomen om deze achterstanden weg te werken?**

Antwoord: Alle bezwaren op naheffingsaanslagen worden binnen de wettelijke termijnen afgehandeld. Er is dan ook geen sprake van achterstanden. De overstap naar een nieuwe contractpartner in combinatie met uitbreidingen en verstoringen in het Amsterdamse vergunningensysteem heeft enige impact gehad op de gemiddelde doorlooptijden van bezwaren. Het aandeel naheffingsaanslagen waartegen bezwaar wordt ingediend, is niet significant hoger of lager. Het zijn ook dezelfde mensen die de bezwaren behandelen. Alle medewerkers van de vorige contractpartner zijn meegekomen naar de nieuwe partner. Wel is het zo dat er dit jaar meer naheffingsaanslagen (en dus ook bezwaren) zijn in verband met vooral de uitbreiding betaald parkeren in Nieuw-West, Zuidoost en Noord. Hiertoe is de omvang van het bezwarenteam flink uitgebreid met nieuwe medewerkers. Bovendien is binnen enkele weken de werkwijze voor vroegsignalering gereed. Hierbij worden kentekenhouders gewaarschuwd als zij in korte tijd meerdere parkeerbonnen ontvangen. Dit kan uiteraard alleen als we over de contactgegevens beschikken.

7. **Wordt er bij het afhandelen van klachten ook gekeken naar terugkerende problemen, zoals de indeling van parkeerzones of het verlengen van vergunningen? En zo ja, wat doet de gemeente hieraan om dit in de toekomst te verbeteren? Hoe worden dit soort terugkerende problemen geregistreerd? En wat wordt er met de registratie gedaan?**

Antwoord: De parkeerdienstverlener maakt gebruik van hetzelfde klachtenregistratiesysteem als de gemeente. Binnen dit systeem worden de klachten geregistreerd. De inrichting van het account van de parkeerdienstverlener wordt momenteel nog verder geoptimaliseerd, zodat de ontvangen klachten in de nabije toekomst beter gecategoriseerd kunnen worden. Op basis van deze data zijn trends beter te signaleren. Vandaaruit zal worden gekeken naar mogelijke verbeteringen.

8. **Welke concrete toezegging kan het college doen aan de Amsterdammer over de termijn waarin significante stappen gezet zullen zijn om het grote aantal onterechte boetes te verminderen?**

Antwoord: Zoals gecommuniceerd in de raadsinformatiebrief 'Verbeteringen parkeerhandhaving, worden op korte termijn de volgende stappen gezet om het aantal onterechte boetes te verminderen:

- *Implementatie van vroegsignalering*: Vanaf december is er een systeem voor vroegsignalering operationeel. Hierbij wordt na een aantal opeenvolgende parkeerbonnen direct contact opgenomen met de automobilist, mits de contactgegevens beschikbaar zijn. Dit zal vooral gelden voor vergunninghouders.
- *Verbetering van beoordelingssystemen*: De systemen die worden gebruikt om foto's van scanauto's te beoordelen, worden de komende maanden aanzienlijk verbeterd. Er worden extra checks ingebouwd om kentekens die eerder problemen veroorzaakten nauwkeuriger te behandelen, en medewerkers krijgen coaching om hun beoordelingsvaardigheden te verbeteren.
- *Maandelijkse voortgangsgesprekken*: Er vinden (minimaal) maandelijks gesprekken plaats met de uitvoerende partij, P1, om de voortgang te bewaken en de kwaliteit verder te verbeteren.

Met deze verbeteringen in werking verwacht het college een afname van fouten op korte termijn en blijft men de resultaten nauwgezet monitoren.

9. **Hoe kijkt het college naar het beeld dat ontstaat bij Amsterdammers die enerzijds geconfronteerd worden met publiciteit rond veelvuldig onterechte boetes en anderzijds horen dat de controleur van betaald parkeren hoge bonussen kan ontvangen? Vindt het college dat dit een gewenste situatie is, en welke boodschap geeft dit volgens het college aan de inwoners van de stad? Hoe gaat het college ervoor zorgen dat dit geen onterecht beeld schept en dat er meer transparantie komt over de toekenning van bonussen in relatie tot het parkeerbeleid?**

Antwoord: Het college vindt het vervelend dat dit beeld is ontstaan. Het is beeld is ook geen correcte weergave van de situatie. We leggen hieronder uit waarom dat zo is.

Het college heeft in het contract bepaald welk niveau van controle nodig is om parkeerbelasting te innen. De gemeente Amsterdam betaalt de parkeerdienstverlener afhankelijk van hoe goed dit controleniveau wordt gehaald. Er is ook een maximale grens afgesproken: als de controle meer werk vergt dan deze grens, wordt dat niet extra vergoed.

Bij het bepalen van het controleniveau kijkt de gemeente naar het aantal voertuigen waarvoor geen parkeergeld is betaald en die door de dienstverlener worden doorgegeven. Dit wordt afgezet tegen het totale aantal bezoekers die parkeren en hoeveel van hen hebben betaald. Het is belangrijk om te begrijpen dat dit geen extra beloning of bonus is. Het gaat om een variabele vergoeding, gebaseerd op het werk dat is geleverd. Deze werkzaamheden heeft de gemeente in de aanbesteding zelf gevraagd.

De variabele vergoeding hangt af van het controleniveau, maar ook van andere factoren zoals het aantal parkeerplaatsen en de tijden waarop er gecontroleerd wordt.

Het contract bevat afspraken over de kwaliteit en hoeveelheid controle die nodig zijn om de parkeerbelasting te innen. De gemeente betaalt de parkeerdienstverlener met een combinatie van vaste en variabele bedragen. De parkeerdienstverlener krijgt dus geen extra vergoeding of bonus voor het aantal parkeerbonnen dat wordt opgelegd.

Wij verwachten u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
Namens het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Amsterdam,

Melanie van der Horst
Wethouder Verkeer, Vervoer en Luchtkwaliteit